

**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН  
ГРАДА КРУШЕВЦА**



**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ  
ЗА 2024. ГОДИНУ**

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД КРУШЕВАЦ**

**САДРЖАЈ:**

- I УВОДНЕ НАПОМЕНЕ
- II ПРАВНИ ОКВИРИ ДЕЛОВАЊА
- III ЦИЉЕВИ ИЗВЕШТАЈА
- IV ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИЧКИМ ПОДАЦИМА
- V САРАДЊА СА ИНСТИТУЦИЈАМА
- VI САРАДЊА СА ДРУГИМ ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА
- VII 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 2024. ГОДИНУ**

### **I УВОДНЕ НАПОМЕНЕ**

Поштовани,

Локални омбудсман града Крушевца израдио је годишњи извештај за 2024. годину, који подноси у складу са чланом 22. Одлуке о Локалном омбудсману града Крушевца („Сл. лист града Крушевца“, бр. 4/2019).

Годишњи извештај садржи податке о активностима у претходној години, о уоченим недостацима у раду субјеката контроле, нарочито број и структуру притужби, општу оцену рада субјекта контроле, као и предлоге за њихово отклањање. Годишњи извештај подноси се до краја марта текуће за претходну годину. Годишњи извештај објављује се на званичној интернет страници града.

Сведоци смо да савремено доба носи бројне изазове у области остваривања и заштите људских права. Национални правни системи имају правно регулисане поступке заштите поменутих права који се махом ослањају на судску заштиту, мађутим оваква заштита је у појединим случајевима недовољно ефикасна или недовољна. Заштита људских права кроз институцију омбудсмана показала се до сада успешна у довољној мери да ову институцију данас практикује велики број држава. Грађани све више препознају предности заштите својих права у поступку пред омбудсманом, као што су време трајања, приступачност и у крајњем случају ауторитет институције, које им се намећу приликом поступања по одлукама омбудсмана. 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.

Према методологији која је примењена у изради текста, годишњи извештај за 2024. годину, садржи податке о активностима Локалног омбудсмана и уоченим недостацима у раду субјеката контроле (Градске управе града Крушевца и јавних служби чији је оснивач град Крушевац), као и предлоге за унапређење положаја грађана пред њима. Извештај представља пресек стања о поштовању права грађана у поступању органа јавне власти на територији града Крушевца. 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.

Омбудсману нису потребна никаква друга правна овлашћења до права да покреће поступак. 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.

Један од приоритета ове институције од њеног установљења је да се учини приступачнијом грађанима, омогућивши директну комуникацију са Локалним омбудсманом. У овом извештајном периоду као и у ранијим првенствено је посвећена пажња пријему странака, редованом 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.

Активна улога Локалног омбудсмана, служи јачању свести локалних органа управе у области права грађана, а доприноси и остваривању здраве комуникације са тим органима у циљу заштите права грађана.

Верујем да ће разматрање извештаја у Скупштини, у наредном периоду утицати и на унапређење рада градских органа и јавних служби у свим сегментима рада и поступања са грађанима и омогућити бољу сарадњу свих институција у систему заштите људских права у граду Крушевцу.

## 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 на републичком, на покрајинском и локалном (јединице 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. На основу Закона о локалној самоуправи и члана 14. и 19. Статута града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.8/08), 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 одржаној дана 03.06.2011 године изабрала је првог Заштитника грађана града Крушевца, а на седници 30.09.2011. године његовог заменика. Канцеларија заштитника је почела са радом од јуна месеца 2011.године.

Измене и допуне Закона о локалној самоуправи објављене у („Службени гласник РС“, бр.47/18), доведе до измене назива у Локални омбудсман, а на основу указивања Заштитника грађана РС, да је неопходно термилошки 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 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).

Локални омбудсман се бира на време од пет година и исто лице може највише два пута узастопно бити бирано на ову дужност. Како је првом Локалном омбудсману града Крушевца и његовом заменику, функција престала истеком два мандата од по пет година, Скупштина града Крушевца је на својој седници одржаној дана 30.09.2022. године изабрала је другог Локалном омбудсману града Крушевца.

## 2.2. Надлежност

Задатак, односно надлежност Локалног омбудсмана је Одлуком о Локалном омбудсману града Крушевца 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 Крушевац (субјекти контроле) ако се ради о повреди прописа и општих аката града. 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 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 информисање грађане о њиховим правима. Веома значајан сегмент поступања омбудсмана по притужбама грађана, 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.

Органи Града и јавне службе обавезни су да сарађују са Локалним омбудсманом.

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

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, непристраност.

Локални омбудсман врши своју дужност у оквиру Устава, Закона, других прописа и општих аката и у свом практичном раду придржава се начела правичности. Није надлежан да поступа по притужбама:

- на рад републичких органа управе, правосудних органа, полиције и других органа чији оснивач није Град,
- на рад Скупштине града, Градског већа и Градоначелника,
- које се односе на физичка лица.

## 2.3. Поступак

Локални омбудсман покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи, а сам поступак је ослобођен претераних формалности. Право да поднесе притужбу Локалном омбудсману има свако физичко или правно лице, домаће или инострано 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 покренути поступак и пре него што су исцрпљена сва правна средства ако би подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета.

Притужба се подноси у писаној форми (укључујући и електронску комуникацију) или усмено на записник код локалног омбудсмана.

Притужба садржи: назив субјекта на чији рад се односи, опис повреде права, чињенице и доказе којима се поткрепљују наводи из притужбе, податке о томе која су правна средства искоришћена, податке о подносиоцу притужбе, као и имејл адресу подносиоца.

Притужба се може поднети најкасније у року од једне године од извршене повреде права грађана, односно од последњег поступања или непоступања субјекта контроле у вези са учињеном повредом права грађана.

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.

Локални омбудсман је дужан да и након престанка мандата чува тајност података до којих је дошао у свом раду.

#### **2.4. Правна природа аката локалног омбудсмана**

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, и уколико утврди пропуст, утиче на њих да га исправе. Отуда нема права жалбе или другог правног средства против аката Локалног омбудсмана. 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. У средишту поступка Локалног омбудсмана је његово поступање, а не одлучивање.

Препоруке, ставови и мишљења омбудсмана нису правно обавезујући. Посао Локалног омбудсмана, није да принуди, већ да снагом аргумената, 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, ставе на располагање све податке и списе предмета којима располажу и омогуће 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 није именован.

### III ЦИЉЕВИ ИЗВЕШТАЈА

Ово је трећи годишњи извештај Локалног омбудсмана града Крушевца након именованја 30.09.2022.године.

Циљеви овог документа су вишеструки:

- да Скупштину града Крушевца, Градску управу, јавна предузећа и установе чији је оснивач град Крушевац, као и јавност обавести о стању људских права на територији града Крушевца, као и квалитету остваривања права грађана пред Градском управом и јавним службама које примењују прописе града;
- да укаже на потребне промене у раду јавног сектора, односно у раду Градске управе и јавних предузећа и установа које би допринеле квалитетнијем односу грађана и управе и унапредиле остваривање људских и мањинских слобода и права;
- да Скупштини града Крушевца и јавности представи најзначајније аспекте рада Локалног омбудсмана.

## IV 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 права, па затим на контроли управе.

У току 2024. године тачније у претиоду од 01. јануара 2024.године до 31.децембра 2024.године институцији Локалног омбудсмана обратило се око **300** 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 2024. године примио **40** притужби у писаном облику која се односиле на рад Градске управе и јавних предузећа и установа чији је оснивач град Крушевац, од чега је на рад Градске управе града Крушевца поднето **23** притужбе грађана, а у односу на јавна предузећа и установе поднето је **17** 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 Крушевац. У току 2024. године поднета је укупно **40** представки у писаној форми.

Табела 1

	<b>НАЗИВ</b>	<b>БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>
1.	Одељење за инспекцијске послове	10
2.	Одељење за друштвене делатности	3
3.	Одељење комуналне милиције	0
4.	Одељење за општу управу	0
5.	Одељење за урбанизам и грађевинарство	2
6.	Одељење за послове одбране и ванредне ситуације	4
7.	Одељење за стамбено-комуналне и имовинско-правне послове	1
8.	Одељење за утврђивање, наплату и контролу јавних прихода	1
9.	Одељење за финансије	1
10.	Служба МЗ	1
11.	ЈКП „Градска топлана“	0
12.	Центар за социјални рад	11
13.	ПУ „Нага Вељковић“	0
14.	ЈКП „Водовод Крушевац“	5
15.	ЈКП „Крушевац“	0
16.	ЈП „Пословни центар“	1
17.	ЈП за урбанизам и пројектовање Крушевац	0
	<b>УКУПНО</b>	<b>40</b>

### 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 представки - обраћања грађана односио на рад органа, чији оснивач није локална самоуправа.

У табели број 2. дат је детаљан приказ притужби (писаних представки и усмених обраћања грађана) које се односе на субјекте који су ван контроле локалног омбудсмана, а односе се на заштиту права грађана, посредовањем и пружањем саветодавно-правне помоћи. У току 2024. године поднето је 8 представки а било је и 99 усмених обраћања грађана.

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

<b>НАЗИВ</b>	<b>БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>
Правосудни органи	3
ЈП „Електропривреда Србије“ Београд	10
РФ пензијског и инвалидског осигурања	10
ПУ у Крушевцу	8
Републички геодетски завод	6
Пореска управа	2
Јавни бележника	2
Јавни извршитељи	13
Стамбене заједнице-професионални управник	3
РФ здравственог осигурања	3
Послодавац	10
Заштита права потрошача	11
Физичка лица	19
Коридори Србије	1
Пошта Србије	1
Адвокати	2
Центар за социјални рад Александровац	1
Општина Варварин	2
<b>УКУПНО</b>	<b>107</b>

#### ОДЕЉЕЊЕ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

Локални омбудсман је у 2024. години као и у претходним извештајним периодима, 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.

Највећи број обраћања грађана из делокруга овог субјекта контроле Локалног омбудсмана града Крушевца односио се на поступање Комуналне инспекције која делује 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.

Локалном омбудсману, су се обраћали суграђани с притужбама на рад Комуналне инспекције овог Одељења у случајевима непоступања по поднетим пријавама да управник стамбене заједнице не испуњава обавезе прописане Закона о становању и одржавању зграда, пријавама за неуредно двориште, држање животиња, непоштовање Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији града Крушевца и др.

У овом извештајном периоду, забележен је извештај број обраћања грађана у погледу рада Комуналног инспектора за саобраћај и путеве, а у вези одржавања некатегорисаних путева и заузећа јавних површина - путева. Грађани који су се обраћали Локалном омбудсману услед непознавања надлежности у вези проблема одржавања некатегорисаних путева – сеоски, пољски, детаљно су информисани 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. Комунални инспектор за саобраћај и путеве је у свим случајевима, поступајући у складу са Одлуком, предузимао мере на решавању проблема, вршио увиђај на лицу места и издавао налог ЈП за урбанизам и пројектовање Крушевац, за поправку дела пута, за чишћење и поправку путног канала.

Након спроведеног поступка контроле по поднетим притужбама, Локални омбудсман је утврдио да су Комунални инспектори овог одељења по свим поднетим пријавама вршили 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.

У погледу представки на рад Одељења за инспекцијске послове – Комуналног инспектора, а због неажурног поступања по пријавама, утврђено је да је да су поступајући инспектори усмено обавештавали странке приликом изласка на терен, о инспекцијском прегледу. Имајући у виду чињенично стање омбудсман упућује 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“.

Један број обраћања грађана у вези рада Комуналне инспекције се односио и на објекте за држање животиња (папкари и копитари) и објекте за испуштање отпадних вода, осоке из економских објеката на сеоском подручју. Законом о сточарству („Сл.Гласник РС“, бр.41/09, 93/12 и 14/16) прописани су услови у погледу објеката и опреме за гајење животиња тако и у погледу објеката за животињске отпатке. Инспекцијски надзор над спровођењем одредаба овог Закона и прописа донетих на основу овог Закона, врши Министарство преко пољопривредног инспектора, па је сходно томе Локални омбудсман деловао саветодавно и едукативно за грађане, пружао сву стручну помоћ упућујући их на надлежне инспекцијске службе.

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

У већини случајева, притужбе су биле неосноване. Било је и два случаја где су пријаве Локалном омбудсману биле преурађене, наиме странке су се за решавање комуналних проблема директно обраћале нама, те су упућиване на надлежност Комуналне инспекције. 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.

### Грађевинска инспекција

Обраћања грађана града Крушевца у вези рада Грађевинске инспекције углавном су била због непознавања законских овлашћења инспектора, као и мешања надлежности са Службом за извршења. Током овог извештајног периода Локалном омбудсману поднета је једна писмена представке на рад грађевинског инспектора, а због непоступања по поднетој пријави о нелегалног градњи, односно необавештавања на поступање по поднетој пријави.

У овом случају омбудсман је покренуо поступак контроле ради утврђивања основаности чињеница изнетих у притужби и након спроведеног поступка контроле утврдио да није било пропуста у раду, да је притужена инспекција поступала у складу са законским овлашћењима. Наиме, грађевински инспектор је извршио излазак на лице места, покренуо управни поступак и донео решење којим је наложена обустава радова и уклањање изведене гараже и зидане ограде. Притужиоцу достављено Обавештење о покренутом управном поступку, све у законском року.

Локални омбудсман је поступајући по усменим представкама, давао правне савете упознао их са одредбама Закона о озакоњењу објеката и детаљно информисао о самом поступку 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 објеката („Сл.Гласник РС“, бр.96/15, 83/18, 81/20 одлука УС, 1/23 одлука УС и 62/23), 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 Инспекције за заштиту животне средине, већ су се грађани претежно обраћали ради добијања правно-саветодавне помоћи, којом приликом су упућивани у начин остваривања својих права према овом органу. За разлику од ранијих година, ове није било представки суграђана због проблема, рада угоститељских објеката у вечерњим часовима, а у погледу непоштовања прописаног радног времена и прекорачења дозвољеног нивоа буке.

### Служба за извршења

У овом извештајном периоду Локални омбудсман није примио ни једну писмену притужбу на рад Службе за извршење Одељења за инспекцијске послове.

Један број обраћања грађана у претходним извештајним периодима односио се на рад ове Службе, поводом спровођења и обезбеђивања спровођење сопствених одлука - решења и закључака о дозволи извршења. Радило се о случајевима у којима је надлежан орган донео решења о рушењу, уклањању објеката изграђених без грађевинске дозволе или објеката који су грађени на основу грађевинске дозволе али је током градње дошло до одступања. Локални

омбудсман је тада 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 извршења Одељења за инспекцијске послове, односно да је потребно имати активнији, ажурнији став у погледу поступања по предметима.

Може се констатовати да су предлози и сугестије које је Локални омбудсман у ранијем периоду упутио овој Служби, максимално уважени у овој извештајној години.

## 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 објеката, било да су странке у својству инвеститора захтевале озакоњење објеката 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 објеката и нужним корацима у поступању: обавезом укњижбе права, учртавања објекта, решавања претходних правно-имовинских 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.

Једана суграђанка се Локалном омбудсману обратила са притужбом на рад Одељења за урбанизам и грађевинарство, сматрајући да је повреда њених права извршена тиме што јој није достављен никакав писани одговор притуженог Одељења а у вези поднетог захтева за легализацију породичне куће.

Поступајући по притужби, у циљу посредовања у мирном решавању спора у оквиру своје надлежности, Локални омбудсман је обавио је разговор са руководиоцем напред наведеног Одељења. Том приликом захтевано је изјашњење по свим наводима из притужбе, па је добијена информација да је обављен разговор са притужиоцем, и да му је усмено саопштено да је захтев за легализацију спорног објекта одбијен уз образложење да је Генералним планом детаљне регулације Центар 5 из 2019.године, спорна катастерска парцела на КО Крушевац, одређена за јавну намену – зелена површина. Приликом разговора Локалног омбудсмана и руководиоца притуженог одељења, постигнут је договор да се притужиоцу достави писмени одговор на поднети захтев за легализацију објекта.

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.

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио једну писмену представку на рад Комисије за реализацију мера енергетске санације и у поступку контроле утврдио да је неоснована. Суграђанин се обратио Локалном омбудсману са притужбом да је он ускраћен од стране притужене Комисије, тако што му нису одобрена бесповратна средства за енергетску санацију породичне куће. Три месеца од тренутка аплицирања на јавни позив није добијена никаква информација нити обавештење надлежног органа Градске управе, о исходу захтева и евентуалној теренској посети Комисије. Чињеница је да је притужилац у тренутку првог обиласка притужене Комисије, већ ушао у процедуру изградње гасне инсталације (извршена је

замена постојећег грејача просторија на чврсто гориво ефикаснијим котлом на природни гас).

Поводом поднете притужбе, притужена Комисија је доставила своје изјашњење и обавестила нас да:

Правило за добијање субвенција у оквиру пројекта „Србија: Пројекат повећања чисте енергије у стамбеним зградама (Сунце)“ коју финансира Светска Банка са Министарством енергетике и рударства Републике Србије, је да не постоји могућност субвенционисања побољшања енергетске ефикасности објекта за већ изведене радове или већ уграђене системе на објекту. У противном ако су радови изведени Министарство неће верификовати и потписати „тројни уговор“ са подносиоцем субвенције, нити са извођачем радова, са којим остварује финансијску субвенцију.

Чланом 18. и 20. Правилника о суфинансирању мера енергетске санације породичних кућа и станова у оквиру пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“ („Службени лист града Крушевца“, број 11/23) прописано је ко доноси и спроводи јавни позив за доделу бесповратних средстава домаћинстима за енергетску санацију породичних кућа и станова и садржина јавног позива за крајње кориснике.

Јавним позивом за суфинансирање мера енергетске санације породичних кућа и станова II Број 016-31/2023 од 28.09.2023.године, предвиђено је да се као неприхватљиви инвестициони трошкови – Трошкови који неће бити финансирани овим јавним позивом, између осталих третирају трошкови радова, набавке материјала и опрема који настану пре првог обиласка комисије за реализацију мера енергетске санације града.

По добијеној информацији од Одељења, Локални омбудсман је утврдио да у конкретном случају, Комисија за реализацију мера енергетске санације, није учинила неправилности у раду а у смислу непоштовања градске Одлуке, нити је нашао основа да закључи да је у конкретном случају било пропуста у раду односно услова за његово даље поступање сходно одредбама Одлуке о Локалном омбудсману града Крушевца.

## **ОДЕЉЕЊЕ ЗА СТАМБЕНО - КОМУНАЛНЕ И ИМОВИНСКО- ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ**

У овом извештајном периоду било је усмених представки и једна писана притужба на рад овог Одељења. 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.

Локалном омбудсману поднета је једна писмена представка грађана на рад овог Одељења а због немогућност остваривања права на коришћење пословног простора који је у власништву града. Поступајући по притужби, Локални омбудсман се својим Обавештењем о пријему притужбе, обратио притуженом Одељењу Градске управе града Крушевца, захтевајући од истог органа изјашњење по свим наводима из притужбе, те је добио је обавештење у коме се између осталог наводи да је притужилац у циљу решавања свога проблема, Градском већу Града Крушевца поднела жалбу на одлуку Одељења за стамбено-комуналне и имовинско-правне послове од дана 20.05.2024.године, и да је посупак по жалби у току.

Чланом 12. Одлуке о Локалном омбудсману града Крушевца прописано да пре подношења притужбе Локалном омбудсману, подносилац притужбе је дужан да покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку. Ради се о преурањености притужбе, која је поднета упркос неисцрпљеним могућностима.

Из наведеног, поступајући по притужби, сходно Одлуци о Локалном омбудсману града Крушевца, након утврђивања свих релевантних чињеница и околности, а по добијеној информацији од притуженог Одељења, Локални омбудсман је утврдио да у конкретном случају, није било основа за поступање и покретање поступка заштите права.

Код притужби које су се односиле на рад овог Одељења а биле су из домена примене републичких прописа, Локални омбудсман није имао правни основ за поступање, већ је имао саветодавну улогу, тако да је подносиоца притужбе 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 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, 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.

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, била је једна преурањена писана притужби, а 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 а у сарадњи са надлежним Одељењем, помогао у решавању правних проблема и упућивао их на подношењем захтева за репрограм дуга и отпис камате.

Један број обраћања грађана која су се односиле на рад овог Одељења била су из домена примене републичких прописа, где Локални омбудсман није имао правни основ за поступање. Локални омбудсман је имао саветодавну улогу, тако да је подносиоца притужбе обавештавао о начину заштите и остварења права.

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 обвезника на прекњижавање пореза.

### **ОДЕЉЕЊЕ ЗА ФИНАНСИЈЕ**

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио само једну притужбу, на рад Одељења за финансије. По наводима притужиоца проблем је у ставу који је Финансијска служба Градске управе града Крушевца заузела у погледу могућности остваривања права на солидарну помоћ радника у култури.

Притужба грађана која се односила на рад овог Одељења била је из домена примене републичких прописа, тачније Закона о буџету Републике Србије и Посебаног колективног уговора за установе у култури чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајна и јединица локалане самоуправе. Обзиром да није имао правни основ за поступање, Локални омбудсман је у овом случају имао саветодавну улогу, тако да је притужиоца обавестио о начину заштите и остварења својих евентуално угрожених права.

### ОДЕЉЕЊЕ ЗА ДРУШТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ

Локални омбудсман града, је у извештајном периоду имао врло коректну сарадњу са овим Одељењем. Претежни број обраћања у вези рада Одељења за друштвене делатности односио се на немогућност остваривања права грађана из разлога неиспуњавања услова прописаних позитивним градским прописима.

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 Правилником о критеријумима и начину остваривања права из области популационе политике града Крушевца, Правилником о критеријумима за коришћење средстава за стипендирање и награђивање ученика и студената града Крушевца, Правилником о утврђивању категорија особа са инвалидитетом која могу да користе јединствену инвалидску паркинг карту на јавним паркиралиштима, Условима за стицање статуса енергетски заштићеног купца, Одлуком о правима и услугама у социјалној заштити града Крушевца и Правилником о пружању услуге „Лични пратилац детета“.

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио три писмене представке на рад овог Одељења. Један суграђанин се обратио Локалном омбудсману са притужбом да му неоправдано није признат статус енергетски заштићеног купца. У поступку контроле утврђено је да је притужба неоснована јер притужилац није испуњавао услов за стицање статуса енергетски заштићеног купца, односно угроженог купца у погледу оствареног укупаног месечног прихода домаћинства. Напред поменути остварени укупни месечни приход домаћинства, усклађује се два пута годишње, и то: 1. априла и 1. октобра текуће године, са индексом потрошачких цена у претходних шест месеци, на основу података Републичког завода за статистику. Усклађени износ утврђује Министар надлежан за послове енергетике, актом који се објављује у „Службеном гласнику Републике Србије“.

Две притужбе које су се односиле на рад Службе за дечију заштиту Одељења за друштвене делатности биле су из домена примене републичких прописа где Локални омбудсман није имао правни основ за поступање. У тим случајевима Локални омбудсман је имао саветодавну улогу, тако да је подносиоца притужбе обавештавао о начину заштите и остварења права.

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

### КОМУНАЛНА МИЛИЦИЈА

У овом извештајном периоду поред усмених представки нису поднете притужбе у писаној 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 поднето је четири писмене притужбе. Једна од притужби је била преурањена, односно подносилац притужбе није покушао да заштити своја права у одговарајућем правном поступку, пре подношења притужбе, на шта га је упутио Локални омбудсман.

Једна представка грађана на рад овог Одељења, поднета је а због неблаговремене исплате одобрене бесповратне новчане помоћи, у циљу обнове породичног стамбеног објекта, оштећеног у поплавама у мају и јуну 2023.године. У поступку контроле утврђено је да је исплата у међувремену извршена па је сам поступак обустављен.

По наводима једног од притужилаца, притужено Одељење је након поплава 2023.године, децембра месеца исте године, вршило радове, тако што је поред пута кп.бр.1735 КО Пепељевац, канал за одвод прљаве воде проширен а пут сужен. Том приликом пут је толико сужен да не постоји могућност коришћења истог за пролазак пољопривредних машина.

У достављеном изјашњењу, Одељење је обавестило Локалног омбудсмана да су:

1. У насељеном месту Кошеви, 2023.године извођени су обимни радови на више локација за време ванредног стања. Дуж пољског пута кп.бр.1735 КО Пепељевац (пољски пут, власник Општина Крушевац) прокопан је путни јарак, запуштен више деценија, ради заштите стамбених и пословних објеката у улици Радојке Живковић и надаље пољопривредних парцела.

2. На предметној локацији није вршено обнављање мађа због разлога хитности (одводњавање после обилних киша), те је канал прокопан по фактичком стању. У наредном периоду биће постављени колски прелази за све пољопривредне парцеле, са уливним и изливним главама и растеретним плочама од бетона након претходног обнављања мађа.

3. По катастерском плану, пољски пут је ширине 4 метара, али је фактички ужи, због редовног коришћења пољопривредних парцела и проласка машина. Тренутно није угрожена значајна инфраструктура (штићена вредност), те радови на тој локацији до сада нису изведени због обима посла и хитности поступања на местима где је штићена вредност знатно већа.

По наводима другог од притужилаца, након поплава, изливања Дураковачког потока, јуна месеца 2023.године, дошло до оштећења пута, прилаза кући притужиоца (улица Васе Чарапића). Том приликом оштећен је и мостић који се налази на истом путу. Притужилац истиче да до тренутка подношења притужбе Локалном омбудсману ништа није предузето у циљу решавања њеног проблема, нити јој је доставила било какво обавештење, иако се она више пута обраћала притуженом Одељењу.

У достављеном изјашњењу, Одељење је обавестило Локалног омбудсмана да су:

1. У насељеном месту Паруновац, извођени су радови на регулацији тока безименог потока (потес „Јаруга“) који са потеса Росуље и Јаруге низводно од аеродрома проводи воду до ушћа у Кобилску реку. Радови су изведени у низводном делу тока, где је угрожено 12 домаћинстава, улице, нисконапонска мрежа и главна саобраћајница у насељу – веза за насељено место Пасјак и Велико Голободе.

2. Јаруга на кп.бр. 1024 КО Паруновац, корисник је ЈВП „Србијаводе“. До парцеле на којој притужилац поседује стамбени објекат без одобрења за градњу, нема приступне саобраћајнице, односно јавне површине за приступ. Притужилац је заједно са покојним супругом изградила колски прелаз преко водотока, који је недовољне пропусне моћи за измењене услове након изградње аеродрома „Росуље“.

3. Због потребе извођења радова на горњем делу тока безименог потока, ради умањења ударне силе бујице и ерозије обале, биће изведен колски прелаз одговарајућег пресека на водотоку а који ће неометано моћи да користи подносилац притужбе.

4. Радови до сада нису изведени, због величине и значаја штићене вредности и расположивих финансијских средстава.

Имајући у виду да је све напред наведено у обе притужбе и изјашњењима притуженог Одељења, може се закључити да локални омбудсман не може преиспитивати и мењати, став који је заузео надлежни орган у границама својих овлашћења и стручне компетенције, то исти

са становишта своје надлежности, није нашао основа да закључи да је у конкретним случајевима било пропуста у раду Одељење за послове одбране и ванредне ситуације Градске управе града Крушевца односно услова за његово даље поступање сходно одредбама Одлуке о локалном омбудсману града Крушевца.

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**

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

Притужбе грађана на рад Центра за социјални рад у Крушевцу у овом извештајном периоду претежно су се односиле на могућност остваривања својих права, док само у мањем делу на притужбе због повреде права и непоступања ове установе. Приметан проблем грађана је током 2024. 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.

У погледу остваривања права на новчану социјалну помоћ, притужбе грађана су се односиле на погрешно утврђене чињенице и битне околности везане за остваривање самог права, паушално одређивање висине просечног месечног прихода породице по основу налаза и мишљења установе, који нису достављени самој странци, и на чињеницу изостанка издавања новог или допунског управног акта код продужавања оствареног права. Иако се одређени број притужби на рад Центра за социјални рад односио на проблем немогућности остваривања или губитка права на новчану социјалну помоћ, Локални омбудсман града Крушевца није утврдио неправилности у раду ове установе приликом поступања по предметним захтевима, већ је странке, чији су захтеви одбијени, информисао о њиховом праву на подношење жалбе другостепеном органу.

Процентуално највећи број обраћања странака се односио на остваривање права на једнократну новчану помоћ. Ради остваривања овог права Центру за социјални рад се сваке године обрати велики број странака, на основу члана 110. Закона о социјалној заштити и Одлуке

о правима и услугама у социјалној заштити града Крушевца, којом је у члана 7. дефинисано да се „право на једнократну помоћ може признати појединцу или породици који се изненада или тренутно нађу у стању социјалне потребе“. Обзиром да корисници овог права могу бити и лица која не остварују новчану социјалну помоћ, већ и сва друга лица која се налазе у стању социјалне потребе, странке су приговарале на дужину трајања поступка, од тренутка подношења захтева до исплате одобреног новчаног износа, на висину износа, за коју су сматрали да је недовољан, те и на непрецизне информације које су добијали о току поступка и тренутку исплате новца. Свесни великог броја странака које су се ради остваривања предметног права обраћале овој установи, као и буџетског ограничења у погледу планираних средстава за ову сврху и немогућности спровођења исплате у хитном року, Локални омбудсман ценећи поднете притужбе није утврдио постојање повреде права грађана.

Грађани су својим притужбама износили проблем непостојања станова намењених социјално становању, али обзиром на чињеницу да је број станова за социјално становање знатно мањи од броја поднетих захтева и потреба грађана који остварују такво право, Локални омбудсман града Крушевца је констатовао да не постоји пропуст у раду Центра за социјални рад, нити могућност решавања предметних притужби.

Поступајући по притужбама грађана на рад Центра за социјални рад приликом поступања по захтевима на остваривање права на: додатак за помоћ и негу другог лица, старатељску и хранитељску заштиту, Локални омбудсман града Крушевца није утврдио ни једну повреду права грађана.

Локални омбудсман града Крушевца генерално оцењује сарадњу са Центром за социјални рад успешном, те утврђује да су запослени ове установе грађанима обезбеђивали квалитетну услугу. 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 и добијања правно-саветодавне помоћи у погледу могућности наслеђивања права коришћења гробног места.

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 - пунктова 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 – пунктови 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. 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 значаја и друштвеног интереса и обавези плаћања подлежу сва домаћинства и правна лица са територије на којој се наведена услуга врши.

### ЖКП „ГРАДСКА ТОПЛАНА“

У овом извештајном периоду, није било писаних притужби на рад ЖКП „Градска топлана“ Крушевац, један број грађана се усмено, лично у канцеларији или телефоном, обраћао са примедбама на квалитет грејања и са проблемима везаним 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 ЖКП „Градска топлана“ ради добијања изјашњења на изнете притужбе, ради поступања у складу са својим овлашћењима и предузимањем мера у циљу решавања проблема.

### ЖКП „ВОДОВОД КРУШЕВАЦ“

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио пет писмених притужби на рад овог јавног предузећа. Претежни број обраћања грађана се односио на неизвршења обавеза предвиђених прописима и општим актима града и мањем броју на неисправност водоводне и канализационе инсталације. У већини случајева, притужбе су биле неосноване.

Једна притужба грађана поднета због проблема обустане испоруке воде. У овом случају радило се о домаћинству које је од скора прикључено на градску водоводну мрежу, али неколико дана након укључења нестаје воде у унутрашњем водоводном систему. Притужилац је истакао да је квар телефонски уредно пријављен и да се ради о домаћинству које има два стара, болесна и тешко покретна члана којима је вода неопходна за нормалну егзистенцију. Проблем решен је у скраћеном поступку. Локални омбудсман је обавио разговор са руководиоцем службе одржавања водоводне мреже ЖКП „Водовод - Крушевац“, па је том приликом договорена хитна интервенција у циљу решавања проблема. ЖКП „Водовод - Крушевац“ је одмах након достављеног обавештења о поднетој притужби решио проблем.

Локални омбудсман приликом обавештавања субјекта контроле о поднетој притужби на њихов рад, пружа могућност да уколико је притужба основана отклоне неправилности у раду. Овакав начин окончања поступка по представи је практичан, брз, те стога и најповољнији по грађане. Обзиром да је током поступка контроле, отлоњена неправилност, Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби.

У случају где је притужба грађана поднета због увећаног обрачуна потрошње воде у стану у оквиру стамбене заједнице (стамбена заједница чији је саставни део стан притужиоца, поседује само једно водоводно бројило). Имајући у виду чињеницу да се ради о двочланом домаћинству, истакнут је проблем увећаних рачуна за утрошену воду и то за месец август и септембар. Месечни обрачуни по члану домаћинства варирају у потрошњи од 2,80 м<sup>3</sup> (рачун за јул 2024. године) до 11,52 м<sup>3</sup> (рачун за месец август 2024. године). Због истакнутог проблема, притужиоци су навели да радници ЖКП „Водовод Крушевац“ не врше редовно читавање, те сматрају да се потрошња воде често утврђује паушално и из тих разлога су захтевали да им ЖКП „Водовод Крушевац“ ревидира стање дуга и изврши нов обрачун потрошње.

Поводом поднете притужбе, притужено предузеће је доставио своје изјашњење и обавестила нас да: Надлежна служба у оквиру ЖКП „Водовод - Крушевац“ врши редовно читавање водомера једном месечно за све стамбене зграде на територији града Крушевца. Конкретно, за предметну стамбену зграду притужиоца читавање водомера је извршено за август и септембар 2024. године уз накнадну контролу за оба месеца јер је констатована увећана количина утрошене воде. Дакле водомер је тачно учитан за оба наведена временска периода о чему постоји белешка у бази ЖКП „Водовод - Крушевац“. Обзиром да се ради о већој стамбеној заједници, а да није уочено отицање воде у самом водоводном шакту постоји моћућност неконтролисаног отицања воде на мрежи после водомера што је на основу члана 57. Одлуке о градском водоводу и канализацији у надлежности власника водоводног прикључка. У оквиру предметне стамбене заједнице постоји овлашћено лице односно професионални управник који у сваком тренутку може извршити проверу стања на водомеру, а надлежна служба водовода је

на располагању да пружи сваку врсту помоћи. Притужено предузеће наглашава да водоводно склониште односно спорни водоводни шахт није у складу са чланом 57. Одлуке о градском водоводу и канализацији, да се не одржава тако да читавање водомера буде редовно и безбедно и да надлежна служба улаже напоре и ванредне активности како би извршила тачно читавање. Локални омбудсман ценећи поднету притужбу није утврдио постојање повреде права грађана.

Локалном омбудсману града Крушевца током ове извештајне године достављен је поднесак мештана месних заједница Велики Шиљеговац, Беласица и Мала Река. Поднесак је циркуларно упућен на адресе више државних институција. Овај поднесак је третиран као притужбу на рад Јавног комуналног предузеће за водовод и канализацију "Водовод Крушевац", по питању неизвршења обавеза предвиђених прописима и општим актима града, тачније по питању неодговарајућег квалитета воде у систему водоснабдевања напред наведених месних заједница. Локалном омбудсману град Крушевца, 2018. године обрађала се група грађана села Беласице због проблема снабдевања водом, истичући да становници овог села због нерационалног коришћења воде од стране појединих домаћинстава немају довољно воде. Евидентно је да је у том периоду било проблема са водоснабдевањем, али не само у погледу квалитета, већ и у погледу количине воде, иако у циљу повећања количине воде изграђено филтерско постројење у које је укључена директно Срдальска река која је требало да се пречисти преко овог постројења и таква да се споји са водом из каптажа.

Из садржине писаних изјашњења ЈКП „Водовод Крушевац“ Крушевац, утврђује се да је у момента преузимања водоводног система водоснабдевања Великог Шиљеговаца, Зебице, Беласице, Мале Реке, Великог Крушинца и Срдальа, на одржавање од стране ЈКП „Водовод Крушевац“ 2021. године, у систем већ била директно укључена Срдальска река ради дохране система. У тренутку преузимања система, вода није била задовољавајућег квалитета. ЈКП „Водовод Крушевац“ је предузело максималне активности у решавању већ тада егзистирајућег проблема у водоснабдевању, извршени су велики радови на реконструкцији и доградњи дела водоводног система. За 2025. год. планирана су велика финансијска средства за наставак радова на санацији целокупног водоводног система са основним циљем да се до краја 2025. године обезбеди здрава пијаћа вода за сва домаћинства у овом делу територије града Крушевца.

Чланом 4. став 2. и 3. Уговора о давању на коришћење, управљање и одржавање сеоског водовода за насељена места Велики Шиљеговац, Срдалье, Мала Река, Беласица, Крушинце и Зебица, потписаних између Града Крушевца, ЈКП „Водовод Крушевац“ и Месних заједница које користе наведени водоводни систем, предвиђено је да:

„ЈКП „Водовод Крушевац“ формира цену непрерађене воде у складу са реалним трошковима одржавања система које као вршилац ове комуналне делатности има.

Након подпуне реконструкције водоводног система предвиђеног овим Уговором и покретања поступка испоруке пијаће воде, ЈКП „Водовод Крушевац“ ће формирати нову цену за испоруку пијаће воде.“

Чланом 3. Уговора о пружању услуга испорука непрерађене воде и заснивању претплатничког односа потписаних између ЈКП „Водовода Крушевац“ и појединачних корисника напред наведеног система водоснабдевања, између осталог предвиђено је да се ЈКП „Водовод Крушевац“ обавезује да пружи услугу испоруке непрерађене воде.

Чланом 115. Одлуке о градском водоводу и канализацији предвиђено је да се на права, обавезе и одговорности „Водовода Крушевац“ и корисника сеоских водовода након преузимања примењују све одредбе ове Одлуке које се односе на градски водовод. Међутим Уговором о давању на коришћење, управљање и одржавање сеоског водовода за насељена места Велики Шиљеговац, Срдалье, Мала Река, Беласица, Крушинце и Зебица и Уговорима о пружању услуга испорука непрерађене воде и заснивању претплатничког односа, прецизирано је да притужено предузеће ЈКП „Водовода Крушевац“ преузима обавезу испоруке непрерађене воде и да је као такву и наплаћује. Тек након подпуне реконструкције водоводног система предвиђеног овим Уговорима и покретања поступка испоруке пијаће воде, ЈКП „Водовод Крушевац“ ће формирати нову цену за испоруку пијаће воде.

Из наведеног, сходно Одлуци о Локалном омбудсману града Крушевца, Локални омбудсман града Крушевца са становишта своје надлежности, није нашао основа да закључи да је у конкретном случају било пропуста у раду ЈКП „Водовод Крушевац“, односно услова за његово даље поступање.

У случају притужбе грађана, истакнуте због привремену обуставу испоруке воде, Локални омбудсман је на основу обавештења добијених од ЈКП „Водовод – Крушевац“ утврдио да се ради о притужиоцу који поред тога што има велико дуговање, више година поступао супротно члану 95. Одлуке о градском водоводу и канализацији (није пријавио насталу промену претварања породичног објеката у пословни простор). Иначе чланом 61. Одлуке о градском водоводу и канализацији предвиђено је да "Водовод Крушевац" може да привремено обустави испоруку воде ако корисник не плати два узастопна рачуна за потрошњу воде у року прописаном овом Одлуком а ни по добијању опомене за плаћање рачуна. О обустави снабдевања воде "Водовод Крушевац" доноси решење. У току постука притужилац је обавестио Локалног омбудсмана града Крушевца, да је контактирао "Водовод Крушевац" и да је постигнут усмени договор о начину плаћања заосталог дуга. Након тога у најкраћем могућем року, добили смо информацију да је проблем притужиоца решен, па је Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби.

У спроведеним поступцима ово јавно предузеће у великом проценту показало је спремност за сарадњу са Локалним омбудсманом у остваривању надзорне и корективне функције.

### ЈП „ПОСЛОВНИ ЦЕНТАР“

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“, као и у вези начина преузимања уклоњених возила. ЈП „Пословни центар“ у наведеним случајевима поступа у складу са Правилника о принудном уклањању возила бр 10038 од 08.09.2022.год. на који је Градско веће града Крушевца сагласност дало 01.10.2022.год.

У овом извештајном периоду поред усмених представки поднета је једна притужба у писаној форми. Притужба је Локалном омбудсману поднета у вези уклањања непрописно паркираних моторних возила са места која су обележена и резервисана за инвалиде. Својим поднеском притужилац је истакао да су на паркиралишту „Костурница“ три паркинг места обележена и резервисана за инвалиде, али да никада нису слободна, у већини случајева заузета возилима без адекватних инвалитских налепница. Притужилац је затим нагласио да у оваквим ситуацијама, запослени ЈП „Пословни центар“ који раде на паркиралишту, одбијају да позову специјализовано возило за уклањање непрописно паркираних моторних возила, наводећи да то није њихова обавеза.

Поступајући по притужби, Локални омбудсман се својим Обавештењем о пријему притужбе, обратио ЈП „Пословни центар“ Крушевац, захтевајући од притуженог предузећа изјашњење по свим наводима из притужбе, те је добио обавештење следеће садржине:

На основу проблема који је изнео притужилац, ЈП Пословни Центар Крушевац предузео је мере, према којима је контролорима паркинга на посебним паркиралиштима – гаражама наложено да проверавају да ли возила која користе инвалитска паркинг места имају истакнуту инвалидску налепницу, у случају да немају, контролори паркинга у обавези су да позову Комуналну милицију. Наведене мере су већ дале резултате, односно Комунална милиција је на основу пријаве контролора паркинга издала казне за бесправно заузеће инвалидских паркинг места.

Локални омбудсман приликом обавештавања органа о поднетој притужби на њихов рад, пружа могућност да уколико је притужба основана отклоне неправилности у раду. Обзиром да је током поступка контроле, отлоњена неправилност, Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби.

## ЛП 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, пољски, 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 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. Поступајући по притужбама Локални омбудсман пружа и саветодавну-правну помоћ и информисање 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 преурањености.

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 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

Поступајући по сваком обраћању грађана у току 2024. 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 током овог извештајног периода поводом притужби једног броја грађана упутио предлог ЈКП „Водовод – Крушевац“, да у будућем раду доследно и ажурно примењује Одлуку о градском водоводу и канализацији, са посебним акцентом на Члан 7. став 1. Одлуке. Наиме овим чланом предвиђена је обавеза "Водовода Крушевац", да свим корисницима испоручује довољну количину хигијенски исправне воде. У садашњим релативно промененим климатским условима, где током летњег периода температура ваздуха зна да буде изузетно висока, потрошња воде се изузетно увећава и прелази нормалну, односно пројектовану и настају проблеми у водоснабдевању насељених места Мешево и Церова. Ради се о делу водоводног система који је веома сложен због самих услова на терену (терен са израженим висинским разликама). Током проблематичног летњег периода 2024. године техничке службе ЈКП „Водовод Крушевац“ су непрекидно биле на терену и према постојећим условима делимично решавале проблеме. Како се у будућем раду не би дешавали слични проблеми, предлог Локалног омбудсмана је да се током 2025. године у складу са расположивим финансијским средствима предузму неопходни, планирани кораци у коначном решавању наведеног проблема (израда техничке документације и набавка и уградња нових пумпи у црпној станици на прикључку са већим капацитетом).

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 надлежнима 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

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

стoга и најповoљнији по грађане. Грађани су у већини случајева изразили своје задовољство таквим поступањем.

Током овог извештајног периода, поступајући по поднетим притужбама грађана, Локални омбудсман града Крушевца, није утврдио постојање повреда права грађана (повреде која се не може решити пре или током поступка заштите права грађана), па самим тим притуженим органима, након спроведеног контролног поступка упутио минимални број конкретних препорука 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.

Локални омбудсман је у поступку контроле законитости и правилности рада ЈП „Пословни центар“, утврдио да је наведено предузеће начинило пропуст у раду у виду кршења принципа добре управе (начела законитости и ефикасности), а на штету права притужиоца, на тај начин што није поступало и примењивало овлашћења у складу са позитивно правним прописима, на одржавању комуналног реда.

На основу утврђених недостатака у раду, Локални омбудсман је упутио препоруку ЈП „Пословни центар“ Крушевац да у будућем раду запослени овог Јавног предузећа - контролори паркинга на посебним паркиралиштима – гаражама, обзиром да се ради о паркиралиштима контролисаног уласка и изласка возила, проверавају да ли возила која користе инвалитска паркинг места имају истакнуту инвалидску налепницу, а у случају да немају, обавезно позову Комуналну милицију или Комуналну инспекцију. Комунална милиција и Комунална инспекција врши надзор над коришћење јавног паркиралишта, доследно поступајући у оквиру својих овлашћења а у складу са Одлуком о јавним паркиралиштима града Крушевца („Службени лист града Крушевца“, бр.13/19).

Органи управе, јавна предузећа и установе су дужни да свој посао обављају на начин који грађанима омогућава да најпотпуније и најефикасније остваре своја права, уживају у реализацији услуге и све то у најкраћем могућем року, савесно и непристрасно. Незаконито, неправилно, неажурно и неефикасно поступање је акт лоше управе и као такво неприхватљиво са становишта остваривања и заштите права грађана.

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.

Током 2024. године, долазило је до позитивног прихватања 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 СУБЈЕКТА КОЈИ НИСУ У НАДЛЕЖНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

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.

Анализирајући предметне притужбе грађана у вишегодишњем раду Локалног омбудсмана града Крушевца, утврђује се сличан тренд обраћања у погледу броја притужби и органа против којих су притужбе подношене. Без упуштања у основаност изнетих притужби, приметно је да се странке највећим делом обраћају због немогућности остваривања својих права пред притуженим органом, неблаговремености у поступању или немогућности добијања нужних информација о поступку у којем учествују или својим правима која желе да остваре.

Истичемо да број поднетих притужби никако не може указати на њихову основаност, нити на квалитет рада самог органа на који се притужба односила, те овим извештајем само износимо најважније проблеме на које указују притужбе грађана Крушевца током 2024. године.

### ПРАВОСУДНИ ОРГАНИ

Грађани су се и током 2024. године, делимично и због седишта канцеларије у згради Суда, али и због недовољног познавања надлежности Локалног омбудсмана, обраћали износећи своје проблеме и притужбе везане за рад правосудних органа. Током овог извештајног периода као и током претходних, 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 био везан за породичне односе и претежно се односио на покретање парничних поступака. Грађани су се овој канцеларији обраћали и због својих права у извршном поступку, ванпарничном поступку и у погледу радно-правних односа.

Притужбе грађана на судове су се односиле у највећем броју случајева на постапање судија у току парничних поступака, указивано је на спорост у заказивању и одлучивању.

Обзиром на своју прописану надлежност, Локални омбудсман је имао саветодавну улогу упућивањем странака у начине остваривања својих права и на правне радње које су им позитивним прописима омогућене. У случајевима када су странке, сходно Одлуци о условима и начину пружања правне помоћи грађанима на територији града Крушевца, остваривале право на бесплатну правну помоћ, упућиване су на Службу правне помоћи, док су у осталим случајевима странке претежно упућиване на ангажовање адвоката.

### 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.

## ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“

ЈП ЕПС је поново било републичко јавно предузеће са највећим бројем представки грађана, које су се претежно односиле на: поступке принудне наплате потраживања, рекламације на висину рачуна, проблем са искључењем и поновним укључењем на електро-мрежу, 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, и Центра за социјални рад.

Електропривреда Србије (ЕПС) започела је од 01.11.2024.године постепено укидање шалтера за плаћање рачуна, с циљем дигитализације пословања, смањења трошкова и престанка рада с готовином. До 01.02.2025 године, грађани су могли да плаћају рачуне само на преосталих пет шалтера у Београду, Новом Саду, Нишу, Крагујевцу и Краљеву.

На основу свих изнетих примедби на рад овог јавног предузећа приметно је неажурно поступање по захтевима и приговорима грађана. Услед великих и честих организационих промена овог предузећа и непознавања организационе структуре од стране грађана, отежана могућност остваривања права.

### РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ, ФИЛИЈАЛА КРУШЕВАЦ

Истоветно као и у свим случајевима обраћања грађана на рад републичких органа, притужбе су се односиле на исте проблеме који су се понављали из године у годину. Тако и у случају овог фонда странке су се Локалном омбудсману претежно обраћале због: великих умањења износа пензије услед остваривања права на превремену пензију, неуплаћених доприноса за пензијско осигурање од стране послодавца, немогућности остварења права на новчану накнаду за туђу помоћ и негу, односно права на новчану накнаду за телесно оштећење.

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.

### 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 упутстава о начину укњижбе непокретности.

Законом о поступку уписа у катастар непокретности и водова, који је ступио на снагу 08.06.2018. године уведене су бројне промене на пољу спровођења поступка уписа у катастар непокретности. 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.

Законом о изменама и допунама Закона о државном премеру и катастру и Законом о изменама и допунама Закона о поступку уписа у катастар непокретности и водова, који су ступили су на снагу 04.11.2023. године није промењен систем уписа у катастар. Уведена је само промена у поступку подношења захтева за упис права на основу исправа насталих пре јула 2018. године, односно исправа којима су истекли сви законски рокови за подношење. Од 4. новембра 2023. захтев који садржи овако старе исправе могу да се поднесу у катастар искључиво дигиталним путем, преко професионалних корисника (адвоката и геодетских организација) који имају уговор закључен са Републичким геодетским заводом.

Правне послове и даље спроводе јавни бележници (купопродаје, хипотеке, оставине...), судови (пресуде, решења...), локалне самоуправе (озакоњења, експропријација, комасација...), државни органи, извршитељи и други, и са катастром комуницирају дигитално преко електронског шалтера.

Републички геодетски завод је током септембра месеца 2024.године покренуо кампању „Отворена врата катастра“. Кампања је покренута „као одговор на оптужбе о затворености служби за катастар и отежаној комуникацији са грађанима“, а њен циљ је да се грађанима додатно осигура приступ информацијама, транспарентност у раду и ефикасно разрешење недоумица у вези са регистрацијом њихових права над непокретностима. Сваки грађанин је у могућности да све своје недоумице и питања, у вези са својим предметом или непокретности, разјасни лично у разговору са руководиоцима служби за катастар широм Србије. Тиме се омогућава да се и они који нису спремни да користе дигиталне услуге РГЗ-а осећају слободније да изразе забринутост за своје непокретности. Начелници и руководиоци свих служби за катастар су на располагању за пријем грађана сваког уторка и четвртка после 13 часова, уз претходно заказивање преко Инфо центра РГЗ-а. Заказивање је, како из РГЗ-а наводе, неопходно како би сваки грађанин добио свој термин, пажњу и време неопходно за разјашњење недоумица у вези са његовим предметом или непокретношћу.

### **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. Наведена лица, услед чињенице: да пољопривредно земљиште није подобно за експлоатацију (није потребног квалитета, намене или површине), да сами осигураници немају довољно средстава или знања да се баве пољопривредом, да су лошег здравственог стања односно у годинама живота, немају могућности да остварују приходе од пољопривредне делатности, те и нису у финансијском стању да уплаћују доприносе као осигураници пољопривредници и на тај начин остваре право на здравствено осигурање.

### **РЕПУБЛИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ РАСИНСКОГ ОКРУГА**

У погледу рада републичких инспекција рада 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 изванредан 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. Грађани су упознавани са својим правима и надлежностима конкретних републичких инспекција, те су упућивани на подношење писаних захтева и пријава, али повремено, у случајевима непостојања овлашћења, и на покретање судског поступка, посебно у случајевима радних спорова и мобинга.

### 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 неуручење 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 односио на изнете повреде права извршене од стране извршних повериоца, које су повреде настајале услед формалних недостатака покренутог извршног поступка (застарелост потраживања, поступак покренут без претходно достављене опомене, поступак покренут пре остављеног рока за измирење дуга, дуг измирен делимично или потпуно пре покретања извршног поступка, 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 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, солемнизације, али понајвише оставинског поступка и на оставинска решења. Истицано је незадовољство одлуком да сачињавање смртнице и оставински поступак води јавни бележник, јер су због раздвајања 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, продаваца на даљину (продаја путем каталога, телефона, ТВ продаје, путем Интернета), пословних банака, мобилних, кабловских оператера 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 истicali 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. Такође грађани су врло често истicali проблеме са управницима стамбених заједница (како професионалних тако и изабраних из реда станара), управо због неиспуњавања обавезе прописаних Закона о становању и одржавању зграда. Проблем који је истакнут од стране професионалних управника, 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 на потребу веће сарадње између професионалних управника и служби Градске управе, 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 других општина Расинског 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. Напред наведено потврђује да је улога Локалног омбудсмана препозната и од стране грађана околних општина, али и од стране грађана Крушевца у решавању проблема и ван прописане надлежности рада. Обзиром да ни у једној општини Расинског округа не постоји основана канцеларија Локалног омбудсмана, 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 упићивања на адекватни поступак. Тако, је Локални омбудсман пружао саветодавну помоћ и из области: остваривања права на накнаду штете, остваривања права законског наслеђивања, могућим облицима завештања, давања правних савета и посредовања у обраћању према градском правобранилаштву, помоћи око сачињавања притужбе Заштитнику грађана РС и надлежним Локалним омбудсменима.

## V 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 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 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.

Констатујемо да је успостављена и добра сарадња између појединих 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, успешна сарадња је остварена са појединим 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.

## VI СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И САРАДЊА СА ДРУГИМ ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА

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

Циљеви Удружења су: јачање институције Локалних омбудсмана, подршка њиховом раду, информисање јавности о значају рада овог органа, организовање едукативних активности грађанима ради упознавања са материјом људских права, пропагирање афирмативних вредности из области заштите људских права, информисање надлежних институција о проблемима у раду Локалних омбудсмана и заштита њихове независности и самосталности, сарадња са угроженим друштвеним групама, организацијама, органима и институцијама у области заштите људских и мањинских права, организовање стручних семинара, саветовања, као и подстицање међународне сарадње.

Оснивањем овог Удружења пружа се једна важна подршка сваком Локалном омбудсману појединачно а тако и институцији у целини, а тиме и могућност да омбудсмани заједно сарађују и одређују које су теме најкорисније у будућем раду.

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.

Локални омбудсман града Крушевца присуствовао је конференцији под називом „Радноправни аспекти људских права-теорија и примена“, која је била одржана 10. априла 2024. године, у Палати Србија, Булевар Михајла Пупина 2, Београд. Ова Конференција, која је била прва у низу оваквог типа догађаја, је ораганизована у коорганацији у овиру Споразума о сарадњи који су потписани од стране Републичке агенције за мирно решавање радних спорова и канцеларије Покрајинског омбудсмана, канцеларије Локалног омбудсмана Града Крагујевца и канцеларије Локалног омбудсмана Града Ниша, уз подршку Удружења омбудсмана Србије. Циљ скупа, који је на једном месту окупио локалне заштитнике грађана и миритеље и арбитре Агенције, је био стицање нових знања, размена добре праксе и дијалог о унапређењу заштите људских права и радних права која из њих проистичу. Учесници су били у прилици да чују ставове еминентних стручњака из ове области и да кроз интерактиван приступ изнесу своје идеје и запажања. Овом приликом потписан је Споразум о сарадњи Републичке агенције за мирно решавање радних спорова и Удружења Локалних омбудсмана Србије.

Министарство правде Републике Србије у сарадњи са USAID-ом и Немачком организацијом за међународну сарадњу ГИЗ организовало је Форум о бесплатној правној помоћи. Право на бесплатну правну помоћ је саставни део права на правично суђење, које је гарантовано чланом 61. Устава Републике Србије и прокламовано међународним уговорима склопљеним под окриљем Уједињених нација и Савета Европе. Форум је организован 02.10.2024.године у Београду и био је прилика да се кроз дијалог и размену искустава формулишу смернице за даље развијање система бесплатне правне помоћи, јер је циљ државних органа укључених у тај процес да бесплатна правна помоћ под једнаким условима

буде доступна свим грађанима. Учешће на овом форуму узео је Локални омбудсман града Крушевца.

Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности учествује у спровођењу пројекта „подршка јачању владавине права у Републици Србији“. То је мултидонаторски пројекат ЕУ за борбу против корупције и за основна права, финансиран од стране ЕУ и немачког савезног министарства за економску сарадњу и развој (БМЗ), а чију имплементацију је задужен ГИЗ. Циљ пројекта је да се допринесе испуњењу обавеза које произилазе из Преговарачког поглавља 23 (Правосуђе и основна права). Једна од активности Повереника, коју спроводи са ГИЗ-ом су Панел дискусије о праћењу новог Закона о заштити података о личности. Дана 18.11.2024.године у Крушевцу, спроведена је напред наведена дискусија чији је циљ дискусија о примени новог Закона о заштити података о личности и разматрање могућности за његову бољу примену. Учешће на овој Панел дискусији узео је Локални омбудсман града Крушевца.

У сусрет Међународном дану људских права, Локални омбудсман града Крушевца присуствовао је Конференцији под називом: „Промоција сарадње: Холандско – Српски дијалог“. Скуп је организовала Регионална канцеларија омбудсмана Ниша у периоду од 02.12.2024 до 04.12.2024. године у Нишу, са циљем да се са представницима омбудсмана из Холандије размене искуства и знања из те области. Том приликом истакнута је важност заједничког деловања и сарадње националног и локалних омбудсмана као важност заједничког деловања и сарадње омбудсмана и органа јавне власти у решавању проблема грађана.

Локални омбудсман града Крушевца присуствовао је свечаном обележавању Међународног дана људских права, које је Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог у сарадњи са Владом АП Војводине и уз подршку Тима Уједињених нација за људска права и Мисије ОЕБС-а у Србији, организовало 10.децембра у Југословенској кинотеци, у Београду. Свечаности су присуствовали чланови и представници Владе Републике Србије, Владе Аутономне покрајине Војводине, Народне скупштине Републике Србије, представници независних тела за заштиту људских права, локалних самоуправа, институција, организација цивилног друштва, међународних организација, чланови дипломатског кора и други истакнути чланови друштвене заједнице који су допринели развоју људских права у нашој земљи.

Као што увек у сваком годишњем извештају истичемо семинари, конференције и састанци не иду на терет буџета града Крушевца, само трошкови превоза.

## VII ОПШТА ОЦЕНА

На основу напред изложеног, кроз појединачна поглавља Локални омбудсман је у најкраћим цртама приказао рад своје канцеларије у току 2024.године.

Задатак институције Локалног омбудсмана је да штити права грађана, али такође и да штити јавни интерес. Проблеми на које су грађани Крушевца указивали својим обраћањем Локалном омбудсману града Крушевца у 2024. години су били бројни и разноврсни. 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 упуту на могућа решења. У том контексту, акценат ове институције јесте на правима грађана, па затим на контроли управе.

Локални омбудсман је предузимањем разних активности (састанци, непосредни контакти са органима, превентивно деловање) допринео да се приметно побољша сарадња са субјектима контроле. У свом раду и поступању по притужбама грађана у овој извештајној години има позитивно искуство у комуникацији са управом и јавним службама, а што је резултирало тиме да је омбудсман у већини случаја по притужбама решавао у скраћеном поступку. Сарадња при поступању по притужбама доприноси унапређењу рада управе у погледу ефикаснијег остваривања права грађана, као и учвршћивању поверења грађана у институције града.

Путем анализе свих поглавља може се констатовати да Локални омбудсман, осим покретања и вођења поступка, може да посредује, даје савете и мишљења и утиче на унапређење рада органа управе и јавних служби. На тај начин се ствара пун бенефит постојања ове институције и велики део проблема се превентира и пре настајања. Будући да омбудсман не доноси правно обавезујуће одлуке, то јест да не може да мења одлуке или поступак на који се грађани жале, овај орган је своју активност усмерио на јачање размене правно релевантних информација са управом и јавним службама. Избор средстава који омбудсману стоје на располагању, у смислу утицаја на контролне субјекте, зависи од конкретног случаја и не може бити универзалан.

Канцеларија Локалног омбудсмана је доступна свима и ради по начелима добре администрације. Сваки грађанин има право да обави усмени или телефонски разговор са омбудсманом, чиме се успоставља поверење и обезбеђује доступност. Притужбу је могуће поднети писмено, усмено на записник или електронски путем мејл адресе. Све услуге канцеларије су бесплатне.

Како у претходном извештајном периоду тако и у овом приметан је пораст броја телефонских обраћања грађана о разним питањима, било да се ради о надлежности Локалног омбудсмана или је у питању други проблем с којим се грађани сусрећу.

Разматрањем како писаних тако и усмених представки које су поднете Локалном омбудсману у току 2024.године утврђено је да се највећи број односи на субјекте који, према Одлуци о Локалном омбудсману града Крушевца, не могу бити предмет контроле. 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.

Како Локални омбудсман нема овлашћења да контролише њихов рад, веома значајан сегмент поступања омбудсмана по овим представкама чини пружање саветодавно-правне помоћи грађанима кроз упућивање на надлежне органе и предвиђене поступке, правне лекове у циљу заштите права. У појединим случајевима, имајући у виду озбиљност проблема на који грађани притужбом указују, Локални омбудсман је, користећи своја посредничка овлашћења, деловао превентивно с циљем унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права, па је 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 као и предходних година 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.

Оно што се уочава јесте да се и у току 2024. године наставио позитиван тренд, да орган након нашег обраћања реши проблем који грађанин има. И без донетих мишљења, препорука и иницијатива, Локални омбудсман је успео да покаже да је у овој локалној самоуправи могуће отклонити пропуст приликом самог тражења информације од неког органа. 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 реализације услуге.

Истичем, 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. Известан број притужби су биле неосноване, а било је и преурањених притужби, оних које су поднете пре него што је подносилац покушао своја права да заштити у одговарајућем правном поступку. 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.

У току ове извештајне године може се закључити да Градска управа својим радом задовољава стандарде поступања добре управе, чиме је контрола Локалног омбудсмана олакшана. Примедбе које Локални омбудсман износи усмерене су ка још ефикаснијем и квалитетнијем раду, што уосталом и јесте улога ове институције

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: 19/2025



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

*Bojan Djurdjevic*