

**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН  
ГРАДА КРУШЕВЦА**



**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ  
ЗА 2025. 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 2025. ГОДИНУ**

### **I УВОДНЕ НАПОМЕНЕ**

Поштовани,

Локални омбудсман града Крушевца у складу са Одлуком о Локалном омбудсману града Крушевца, израдио је годишњи извештај за 2025. годину, у коме су садржани подаци о активностима у претходној години, нарочито о број и структуру притужби, уоченим недостацима у раду субјеката контроле, предлозима за њихово отклањање као и подаци о општој оцени рада субјекта контроле. Годишњи извештај подноси се до краја марта текуће за претходну годину. Годишњи извештај објављује се на званичној интернет страници града.

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. Према методологији која је примењена у изради текста, годишњи извештај за 2025. 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. При сачињавању, коришћени су следећи извори: притужбе грађана, разговори са грађанима и извештаји надлежних органа.

Институција омбудсмана је независна и самостална институција успостављена са циљем да промовише добру управу и владавину права, односно да штити људска права и основне слободе. 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. 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.

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. 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 пријему грађана у просторијама Локалног омбудсмана, те решавању представки 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 овом 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. Верујем да ће рад институције омбудсмана, 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

Поједине земље, међу којима и Србија су институцију омбудсмана у извесној мери „децентрализовале“, односно прихватиле становиште да један, „национални“ омбудсман није довољан за успешну заштиту људских права и контролу управе на свим нивоима власти. Тако је аутономној покрајини и јединци локалне самоуправе остављена слобода да успоставе институцију омбудсмана, па у Републици Србији институција омбудсмана (различитих назива) постоји на три нивоа - републичком, покрајинском и на нивоу јединица локалних самоуправа.

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.

Закон о локалној самоуправи ("Сл.гласник РС" бр.129/2007), дао је могућност локалним самоуправама да установе свог заштитника грађана, а чије ће се надлежности и овлашћења, начин поступања и избора и престанка дужности уредити статутом и другим општим актом. Скупштина града Крушевца установила је Заштитника грађана Статутом града Крушевца од 25.06.2008.године ("Сл. лист града Крушевца" бр. 8/08). Статут града Крушевца прописује да се ради заштите индивидуалних и колективних права и интереса грађана и опште контроле рада управе и јавних служби, установљава Заштитник грађана, као и да се његова надлежност, овлашћења, начин поступања, избора и престанка дужности уређује Статутом и посебном одлуком Скупштине. На основу Закона о локалној самоуправи и члана 14. и 19. Статута града Крушевца, 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), доводе 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

Одлуком о Локалном омбудсману града Крушевца, надлежност Локалног омбудсмана 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.

Поред права на покретање и вођење поступка, Локални омбудсман 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 информише 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, непристрасност.

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.

Законом о Заштитнику грађана предвиђена је сарадња Заштитник грађана са Покрајинским заштитником грађана - омбудсманом и Локалним омбудсманима.

Ако Заштитник грађана прими притужбу која се односи на повреду људског или мањинског права учињену актима, радњама или нечињењем органа управе, а није повређен

Устав, међународни уговор о људским или мањинским правима, нити закон, други пропис или општи акт Републике Србије, већ је повређен пропис или други општи акт аутономне покрајине, односно јединице локалне самоуправе, доставља је, без одлагања, покрајинском заштитнику грађана - омбудсману или Локалном омбудсману, и о томе писмено обавештава подносиоца притужбе.

Ако Покрајински заштитник грађана - омбудсман или Локални омбудсман прими притужбу због повреде потврђеног међународног уговора о људским или мањинским правима или закона, другог прописа или општег акта Републике Србије доставља је, без одлагања, Заштитнику грађана и о томе писмено обавештава подносиоца притужбе.

### 2.3. Поступак

*Sui generis* поступак (посебне врсте, јединствен по својим карактеристикама) Локални омбудсман покреће по притужби грађана или по сопственој иницијативи, и сам поступак је ослобођен претераних формалности. Право да поднесе притужбу Локалном омбудсману има свако физичко или правно лице, домаће или страно које сматра да су му актом, радњом или нечињењем субјекта контроле повређена права. Локални омбудсман не поступа по анонимној притужби. Ако сматра да у анонимној притужби има основа за његово поступање, Локални омбудсман покреће поступак по сопственој иницијативи.

Локални омбудсман по правилу покреће поступак када је искоришћено редовно правно средство за отклањање повреда на које подносилац указује, односно ако не постоји правно средство за отклањање повреде на коју подносилац указује. У изузетним случајевима поступак ће бити покренут и ако овај услов није испуњен и то уколико би окончање поступка по редовним правним средствима представљало опасност за заштиту људских права. Ако је поводом истог предмета у току поступак пред неким другим надлежним органом, Локални омбудсман по правилу неће водити поступак паралелно са тим органима.

Притужба се подноси у писаном облику (укључујући и све видове електронске комуникације) без посебне форме или усмено на записник код Локалног омбудсмана.

Ради олакшавања грађанима да поднесу притужбе, Локални омбудсман у раду користи једноставан формулар који садржи питања од значаја за покретање и вођење поступка. 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.

Ако притужба испуњава услове за поступање, Локални омбудсман покреће поступак. Одлуком о Локалном омбудсману града Крушевца прописани су случајеви када ће Локални омбудсман одбацити притужбу:

- ако предмет на који се односи притужба не спада у надлежност локалног омбудсмана,
- ако је притужба поднета по истеку прописаног рока од једне године од извршене повреде права грађана, односно од последњег поступања или непоступања субјекта контроле у вези са учињеном повредом права грађана.
- ако подносилац притужбе није искористио редовна правна средства против акта на који се притужба односи, осим ако се утврди да су из објективних разлога пропуштени рокови за улагање редовног правног средства или да би за подносиоца захтева могла наступити велика и непоправљива штета ако би се сачекало на окончање поступка по правном средству,
- ако не садржи податке на основу којих се подносилац може са сигурношћу одредити (анонимна притужба),
- ако не садржи потребне податке, а подносилац недостатак не отклони ни у накнадном року одређеном за допуну притужбе, нити се обрати Локалном омбудсману за стручну помоћ у отклањању недостатака,

-ако се ради се о поновљеној притужби која не садржи нове наводе и чињенице које их поткрепљују.

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 Омбудсмана, као корективни и контролни орган у поступању јавне управе, није и не сме да буде орган који ће пресуђивати или заузети улогу судског органа. Тако је предвиђено у теорији, у прописима, али тако мора бити и у пракси. Дебиروقратизован приступ, као и то што је Омбудсман свакодневно доступан грађанима, било телефонски, електронски или усменим путем, омогућава ефикасно правно поступање.

Омбудсман не доноси правно обавезујуће одлуке, односно не може да мења или поништава одлуке или поступак органа управе или јавних служби, 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.

Овај орган је своју активност усмерио на јачање сарадње са управом и јавним службама, али и на изношење јасног става о проблемима са којима се грађани суочавају. Деловање Омбудсмана је важно самом чињеницом његовог постојања, јер омогућава да се проблеми решавају без икаквих трошкова, што се позитивно одражава на грађане. Грађанима је често довољно да их неко прими и саслуша њихов проблем и ако им дате праве аргументе да то што траже не могу да остваре или да нису у праву, они су пуни захвалности што их је неко саслушао и објаснио конкретну ситуацију. С друге стране, Управа је свесна да постоји независни контролор њеног рада, па настоји да не постане предмет његове критике.

#### **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 четврти годишњи извештај Локалног омбудсмана града Крушевца након именовања 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

Према статистичким подацима из Извештаја може се заклучити да је број поднетих притужби Локалном омбудсману на приближно истом нивоу као и протекле године, као и да се грађани жале на сличне органе управе и указују на сличне проблеме на које су указивали и претходних година.

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 2025. године тачније у претиду од 01. јануара 2025.године до 31.децембра 2025.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 2025.године примио **39** 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 **22** 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 2025. године поднета је укупно **39** представки у писаној форми.

Табела 1

	<b>НАЗИВ</b>	<b>БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>
1.	Одељење за инспекцијске послове	14
2.	Одељење за друштвене делатности	4
3.	Одељење комуналне милиције	0
4.	Одељење за општу управу	0
5.	Одељење за урбанизам и грађевинарство	3
6.	Одељење за послове одбране и ванредне ситуације	0
7.	Одељење за стамбено-комуналне и имовинско-правне послове	0
8.	Одељење за утврђивање, наплату и контролу јавних прихода	1
9.	ЈКП „Градска топлана“	2
10.	Центар за социјални рад	11
11.	ПУ „Ната Вељковић“	0
12.	ЈКП „Водовод Крушевац“	4
13.	ЈКП „Крушевац“	0
14.	ЈП „Пословни центар“	0
15.	ЈП за урбанизам и пројектовање Крушевац	0
	<b>УКУПНО</b>	<b>39</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 2025. године поднето је 8 представки а било је и 89 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	14
ЈП „Електропривреда Србије“ Београд	7
РФ пензијског и инвалидског осигурања	6
ПУ у Крушевцу	6
Републички геодетски завод	3
Пореска управа	1
Јавни бележника	1
Јавни извршитељи	7
Стамбене заједнице-професионални управник	3
РФ здравственог осигурања	3
Послодавац	6
Заштита права потрошача	15
Физичка лица	5
Пошта Србије	1
Адвокати	11
Центар за социјални рад Њишевац	1
Центар за социјални рад Трстеник	1
Удружење спортских риболоваца „Расина“	1
Општа болница Крушевац	4
Окружни затвор Крушевац	1
<b>УКУПНО</b>	<b>97</b>

#### ОДЕЉЕЊЕ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

Локални омбудсман је у 2025. 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.

Један број грађана, који се обраћао услед непознавања надлежности у вези проблема одржавања некатегорисаних путева – сеоски, пољски, детаљно је информисан о одредбама Одлуке о некатегорисаним путевима на територији града Крушевца („Сл.лист града Крушевца“, бр.4/14, 4/15 и 6/20) које прописују да се о изградњи и одржавњу 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.

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, складиштење лима и шута, испуштање отпадних вода и других нечистоћа, 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 заузећа јавних површина - путева.

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, необавештавања на дописе, утврђено је да је да су поступајући инспектори усмено обавештавали странке приликом изласка на терен, о инспекцијском прегледу. Имајући у виду чињенично стање, омбудсман као и претходном извештајном периоду, 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 три случаја где су пријаве Локалном омбудсману биле преурађене, наиме странке су се за решавање комуналних проблема директно обраћале нама. Ради се о преурађености притужби, које су поднете упркос неисцрпљеним могућностима обраћања надлежној инспекцији, као 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.

Две притужбе су одбачене јер нису садржале све потребне податке. Одлуком о Локалном омбудсману града Крушевца предвиђено је да Локални омбудсман поступа по свакој притужби осим ако притужба не садржи потребне податке, а подносилац недостатак не отклони ни у накнадном року одређеном за допуну притужбе, нити се обрати Локалном омбудсману за стручну помоћу отклањању недостатака. Из наведеног, а имајућу у виду да притужилац у накнадно одређеном року није допунио притужбе, нити се обратио за стручну помоћ, закључено је да у конкретним случајевима није било услова за даље поступање Локалног омбудсмана, те су притужбе одбачене.

### **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 поднете су две писмене представке на рад грађевинског инспектора. 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.

Такође, и у овом извештајном периоду један број грађана се директно обратио Локалном омбудсману због проблема а у предметима где је надлежна грађевинска инспекција, у којим случајевима су ради остваривања својих права, упућивани на подношење пријава.

У случају где је притужба поднета због непоступања по поднетој пријави, притужитељ је сматрао да су његова права повређена непоступањем и погрешним поступањем притуженог Одељења за инспекцијске послове Градске управе града Крушевца, коме се обраћао у више наврата, али до дана подношења притужбе омбудсману проблем није решен. По наводима притужиоца, власници суседне парцеле са којима се граничи, усмеравају атмосферску воду са крова, олуком на њену парцелу, услед чега долази до накупљања воде око темеља њене куће и настанка материјалне штете. 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.

Изласком на лице места грађевински инспектор је затекао изведене олуке који су били без доњих делова олучних вертикала. Тако да се вода слободно, без усмеравања, разливала бетонским тротоаром који је такође стар и оштећен. Предметни објекат на коме су постављени олуци је грађен пре много година. Власници су 2017.године поднели захтев за озакоњење објекта и тај поступак је у току. Притужилац има својство странке у поступку озакоњења. Поступак озакоњења је предходно питање, грађевински инспектор нема основ да налаже предузимање мера за отклањање недостатака на бесправно подигнутом објекту. На објекту притужиоца такође су изведени олуци чија олучна вертикала је спуштена поред објекта и сва вода се слива уз сам објекат. Обзиром да се међусобно не могу договорити ни по ком основу, притужилац и власници суседне парцеле су већ у судском спору. За обезбеђивање доказа и утврђивање штете није надлежна грађевинска инспекција.

Локални омбудсман није овлашћен да улази у мериторно одлучивање конкретне управне ствари, па и оне која за свој предмет има инспекцијски надзор, и не може уместо надлежног органа доносити одлуке, нити може поништити, укидати или мењати одлуке/став које је заузео надлежни орган у границама својих овлашћења и стручних компетенција, нити исти може надлежном органу издати упутства на који начин да води поступак и на који начин исти да оконча. Из садржине писаног изјашњења Одељења за инспекцијске послове утврђује се да је притужено Одељење, поступајући по представци притужиоца обавестило о исходу поступка по

истој и предочило му законске могућности. Такође се утврђује и да је у току судски поступак покренут ради решавања спорних проблема притужиоца.

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. 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.

Дана 24.10.2025. године, у Републици Србији, ступио је на снагу Закон о посебним условима за евидентирање и упис права на непокретностима („Сл. Гласник РС“, бр. 91/2025). Законодавац је доношењем Закона настојао да системски реши вишедеценијски проблем бесправне градње у Републици Србији. Претходни закони, којима је покушавано да се нађе правно прихватљиво решење наведеног проблема, нису дали очекиване резултате, јер је процедура била спора и скупа, а резултати нису били очекивани, тек незнатни део нелегалних објеката је озакоњен. Због наведеног одустало се од претходних решења те је даном ступања на снагу Закона, престао да важи Закон о озакоњењу објеката („Сл. Гласник РС“, бр. 96/15, 83/18, 81/20 – УС, 1/23 – УС и 62/23) при чему су започети поступци у складу са наведеним законом обустављени даном ступања на снагу Закона. Законодавац сада настоји да омогући већини власника бесправних објеката да на ефикасан и економичан начин озакоње своју имовину и да тиме стекну правну сигурност и могућност располагања таквим објектима, док је са друге стране интерес Републике Србије да у циљу даљег просторног и урбанистичког планирања евидентира такве објекте и тиме реши вишедеценијски проблем. Законодавац је тежио да стави тачку на нелегалну градњу у Републици Србији, уводећи доста ригорозне санкције за субјекте који након ступања на снагу Закона, започну са нелегалном градњом објеката.

### **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**

Локални омбудсман примио је три писмене притужбу на рад Службе за извршење Одељења за инспекцијске послове, у овом извештајном периоду. Две притужбе су одбачене јер нису садржале све потребне податке, које недостатке подносилац није отклонио ни у накнадном року одређеном за допуну, па није било услова за поступање по истим.

Локалном омбудсману достављен је један поднесак - ургенција који смо третирали као притужбу на рад Службе за извршења Одељења за инспекцијске послове, због непоступања по донетом управном акту, односно због тога што није спровела нити обезбедила спровођење сопствених одлука - решења. Ради се о предметима у којима је надлежан орган донео решења о рушењу, уклањању објеката изграђених без грађевинске дозволе и то на три суседне катастерске парцеле КО Мудраковац. Притужитељ наводи да се више пута обраћао Одељењу за инспекцијске послове, али да до дана подношења притужбе по истим актима није поступљено.

Из садржине писаног изјашњења притужене Службе, тачније из напомене изјашњења утврђује се да је Градска управа града Крушевца по налогу од дана 22.09.2025. године доставила Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре копије свих Решења о рушењу објеката донесених по основу Закона о озакоњењу објеката („Службени гласник РС“, број 96/15), као и по основу Закона о планирању и изградњи („Службени гласник РС“, број 72/09,

81/09 – исправка, 64/10 – одлука УС, 24/11, 121/12, 42/13 – одлука УС, 50/13 - одлука УС, 98/13 - одлука УС, 132/14, 145/14, 83/18, 31/19, 37/19 – др.закон, 9/20, 52/21 и 62/23), донесених након 27.11.2015.године, па све до 22.09.2025.године, у циљу надзора над спровођењем мере извршења решења о рушењу објеката. Како је у најави усвајање низа Републичких прописа о легализацији објеката, за даље поступање на уклањању објеката изграђених без грађевинске дозволе, чекају се неопходне инструкције Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре.

Имајући у виду све напред наведено, након утврђивања свих релевантних чињеница и околности, Локални омбудсман са становишта своје надлежности, није нашао основа да закључи да тренутно у конкретном случају има услова за његово даље поступање сходно одредбама Одлуке о локалном омбудсману града Крушевца.

## 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, учтавања 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 поступајућим овлашћеним службеним лицем напред наведеног Одељења. Том приликом захтевано је изјашњење по свим наводима из притужбе, па је добијена информација да је Одељење за урбанизам и грађевинарство Градске управе града Крушевца дана 11.04.2024.године донело Решење поводом подметог захтева. На напред наведено Решење поднета је жалба од стране лица коме је признато својство странке у поступку, тако да је цео предмет достављен другостепеном органу на одлучивање. До дана подношења притужбе Локалном омбудсману града Крушевца, притужено Одељење Градске управе није добила никакав одговор. 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 утврдио постојање повреде права притужиоца и повреде прописа од стране овог Одељења.

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио један писмени поднесак – ургенција, који је третиран као притужба на рад Одељења за урбанизам и грађевинарство – Службе за озакоњење објеката. Притужилац је истакао свој проблем око легализације објекта.

Први пут се наведеној служби обратио 2021.године, а затим новембра месеца 2023.године са комплетном документацијом и потребним елаборатима. Захтев је поднет притуженом Одељењу ради озакоњења бесправно саграђеног објекта, спратности П+1. По наводима притужиоца, до дана обраћања Локалном омбудсману, од Градске управе града Крушевца није добио никакав одговор о спорном поступку легализације.

Поводом поднете притужбе, притужено Одељење за урбанизам и грађевинарство – Служба за озакоњење објеката је доставила своје изјашњење и обавестила нас да је пред притуженим Одељењем у току је поступак озакоњења стамбеног објекта спратности П+1 (објекат бр.6) на име притужиоца. Решење о озакоњењу стамбеног објекта, спратности П+1 је донето 09.04.2024.године и уручено инвеститорима и лицу коме је признато својство странке.

На наведено Решење је лице коме је закључком од 09.04.2024.године, признато својство странке, благовремено уложило жалбу, те се списи предмета од 24.06.2024.године прослеђују другостепеном органу односно Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре – Рашки управни округ Краљево. Дана 11.06.2025.године Одељењу за урбанизам и грађевинарство Градске управе града Крушевца је достављено Решење Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре – Рашки управни округ Краљево од 23.05.2025.године, којим је Жалба одбијен као неоснована. Решење је прослеђено странкама и чека се протек рока од 30 дана за покретање Управног спора, након чега ће се притужено Одељење обратити Управном суду у Београду за информацију о евентуално покренутом Управном спору. Притужилац је у више наврата, усмено од стране службених лица Градске управе града Крушевца обавештаван о току поступка, као и о чињеници да ће се службено лице протеклом законског рока од 30 дана обратити Управном суду у Београду.

Имајући у виду да је Одељења за урбанизам и грађевинарство – Служба за озакоњење објеката Градске управе града Крушевца, поступајући по захтеву, притужиоца обавестило о исходу поступка по истом и предочило му законске могућности, Локални омбудсман са становишта своје надлежности, није нашао основа да закључи да је у конкретном случају било пропуста у раду Одељења за урбанизам и грађевинарство, односно услова за његово даље поступање сходно одредбама Одлуке о Локалном омбудсману града Крушевца.

Једна притужба која се односила на рад Одељења за урбанизам и грађевинарство била је из домена примене републичких прописа где Локални омбудсман није имао правни основ за поступање. У том случају Локални омбудсман је имао саветодавну улогу, тако да је подносиоца притужбе обавестио о начину заштите и остварења права.

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

У овом извештајном периоду било је усмених обраћања у вези рада 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 и 14/2023), упућивао на инспекцијски надзор.

Код притужби које су се односиле на рад овог Одељења а биле су из домена примене републичких прописа, 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 није поднета ни једна притужба у писаној форми. Може се констатовати да су максимално уважени предлози и сугестије Локалног омбудсмана упућени овом Одељењу у ранијем периоду кад је било 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 преурађена писана притужба, 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, под условом да у међувремену није наступио прекид застарелости.

## **ОДЕЉЕЊЕ ЗА ДРУШТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ**

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио четири писмене притужбе на рад овог Одељења, са којим је као и претходне године остварена врло коректна сарадња. 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 и о Условима за стицање статуса енергетски заштићеног купца.

У овом извештајном периоду један суграђанин се обратио Локалном омбудсману са притужбом да је локална спортска организација чији је он представник, дискриминисана приликом доделе Видовданских стипендија и расподеле буџетских средстава спортским клубовима 2024/2025. Притужилац се као представник клуба обраћао Локалном омбудсману и током 2023. године са притужбом да је његов клуб дискриминисан од стране Комисије за избор годишњих и посебних програма у области спорта на територији града Крушевца а у погледу опредељених средстава за финансирање годишњег програма ове спортске организације. Том приликом је између осталог утврђено да је Решење Градског већа о одобравању и финансирању годишњих програма спортских организација којима се остварује општи интерес у области

спорта на територији града Крушевца, Решење о суфинансирању спортских организација а не Решење о финансирању, тако да спортски клубови само један део средстава стичу из средстава буџета града.

Из садржине писаног изјашњења Градске управе града Крушевца утврђује се да град Крушевац није додељивао Видовданске стипендије ни 2025.године ни предходних година, и да таква могућност није прописана ни једним актом локалне самоуправе. Појашњен је начин на који се за Видовдан награђују ученици а у складу са Правилником о награђивању и стипендирању ученика и студената са територије града Крушевца. На основу члана 32. Правилника о одобравању средстава и финансирања програма којима се остварује општи интерес у области спорта на територији града Крушевца, Спортска организација чији притужилац представник, имала је право да покрене управни спор против Решења Градског већа за 2025.годину у року од 30 дана од дана пријема Решења а у складу са чланом 121. став 4. и став 5. Закона о спорту, којим је прописано да предмет управног спора не може бити износ добијених средстава по основу годишњих и посебних програма односно пројеката. Исказани постигнути резултати из 2025.године које је притужилац навео у притужби нису могли бити вредновани за 2025.годину јер се Решење о одобравању и финансирању годишњих програма спортских организација којима се остварује општи интерес у области спорта на територији града Крушевца за 2025.годину доноси у календарској 2024.години. Наведени резултати у притужби ће бити узети у обзир приликом разматрања и изради категоризације за финансирање годишњих програма за 2026.годину. На седници Комисије за избор годишњих и посебних програма у области спорта на територији града Крушевца и Посебне стручна комисија за давање мишљења при избору годишњих и посебних програма у области спорта на територији града Крушевца, одржаној 08.07.2025.године, је разматрана пристигла притужба. Чланови комисије су констатовали да категоризација спортских организација није једини параметар за процену квалитета годишњег програма и доношења одлуке о финансирању и висини одобрених средстава за годишњи програм. На квалитет годишњег програма утичу још следећи критеријуми: финансијски и опреативни капацитет, значај програма, методологија, одрживост програма, финансијски план и рационалност трошкова.

Правилником о одобравању средстава и финансирања програма којима се остварује општи интерес у области спорта на територији града Крушевца предвиђено је да Градско веће града Крушевца доноси Решење о образовању Комисије за избор годишњих и посебних програма у области спорта на територији града Крушевца. Задаци Комисије су између осталог да врши стручни преглед, анализу, даје оцену поднетих предлога годишњих и посебних програма спортских организација, на основу Закона о спорту и овог Правилника. Након извршене анализе и оцене поднетих предлога, Комисија сачињава образложен предлог годишњих и посебних програма у области спорта на територији Града за наредну буџетску годину, који могу да се финансирају из буџета Града и предлаже Градском већу износ средстава за сваки појединачни програм. Градско веће на предлог Комисије доноси Решење о одобравању годишњих и посебних програма у области спорта и утврђује износ средстава за њихову реализацију. Локални омбудсман није надлежан да поступа по притужбама на рад Скупштине града, Градског већа и Градоначелника,

По добијеној информацији од Градске управе града Крушевца, Локални омбудсман је са становишта своје надлежности утврдио да у конкретном случају, није било неправилности у раду контролисаног субјекта 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.

Један суграђанин се обратио Локалном омбудсману са притужбом на рад Одељења за друштвене делатности – Служба за борачку и борачко – инвалидску заштиту а у вези проблема признавања права на борачки додатак. Притужиоцу је одбијен захтев да му се као борцу прве категорије призна право на борачки додатак уз образложење да не испуњава услове за остваривање напред наведеног права предвиђених Законом о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица.

У поступку контроле утврђено је да је притужба неоснована јер се притужилац налази у осигурању и као такав је обвезник доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, те не испуњава услове за признавање права на борачки додатак. Поступајући по притужби, Локални омбудсман је притужиоцу предочио члан 86. став 1. тачка 6. Закона о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица („Сл. гласник РС“ бр. 18/20) којим је предвиђено да борац из члана 7. овог закона коме је признат статус борца и извршено разврставање у категорије бораца има право на борачки додатак уколико је старији од 60 година живота и уколико он или члан његове уже породице који живи у заједничком домаћинству није обвезник доприноса за пензијско и инвалидско осигурање. На основу спроведеног испитног поступка и извештаја о пријави на обавезно социјално осигурање, притужено одељење утврдило је да се притужилац налази у осигурању и као такав је обвезник доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, те не испуњава услове за признавање права на борачки додатак.

Трећа од притужби која се односила на рад Службе за дечију заштиту Одељења за друштвене делатности, је била преурањена, односно подносилац притужбе није покушао да заштити своја права у одговарајућем правном поступку, пре подношења притужбе, на шта га је упутио омбудсман. Четврта примљена притужба односила се на рад ове службе али не града Крушевца већ града Новог Сада. У том случају обзиром Локални омбудсман није имао правни основ за поступање, подносиоца притужбе је обавестио о начину заштите и остварења права.

### **КОМУНАЛНА МИЛИЦИЈА**

У овом извештајном периоду на рад Комуналне милиције, осим усмених обраћања 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 милицији, Комуналној инспекцији или су упућивани на обраћање ПУ Крушевац због ремећења јавног реда и мира. У раду Комуналне милиције и Комуналне инспекције града Крушевца, не постоје проблеми по питању надлежности и поступања по пријавама грађана, већ постоји сарадња, која обухвата међусобно обавештавање, размену информација, података као и предузимање заједничких активности и мера у обезбеђивању комуналног реда.

### **ОДЕЉЕЊЕ ЗА ПОСЛОВЕ ОДБРАНЕ И ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ**

На рад овог Одељења у овом извештајном периоду, нису упућиване битније притужбе грађана, већ су се грађани претежно обраћали ради добијања правно-саветодавне помоћи, којом приликом су упућивани у начин остваривања својих права према овом Одељењу.

## **ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ ГРАД КРУШЕВАЦ**

### **ПУ „НАТА ВЕЉКОВИЋ“ КРУШЕВАЦ**

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

## ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Посматрајући кроз укупан број усмених и писаних притужби, захтева и представки упућених Локалном омбудсману града Крушевца, евидентно се утврђује да је у овом извештајном периоду највећи број обраћања грађана, у погледу рада јавних предузећа, установа и других организација чији је оснивач град Крушевац, 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 акцентом на сагледавање 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. Грађани су се притужбама на рад Центра за социјални рад у Крушевцу углавном обраћали због: неблаговременог поступања по захтевима за једнократну новчану помоћ, немогућности остваривања права на једнократну новчану помоћ, немогућности остваривања или губитка права на новчану социјалну помоћ, немогућности остваривања права на социјално становање, немогућности остваривања права на бесплатан оброк али и због проблема решавања других права на услуге социјалне заштите попут права на додатак за помоћ и негу другог лица и др.

**Притужбе на поступање по захтевима за једнократну новчану помоћ** - Велики 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.

**Притужбе на поступак ревизије и остваривања права на новчану социјалну помоћ.** 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.

**Притужбе на немогућност остваривања права на социјално становање** – Грађани су својим притужбама износили проблем непостојања станова намењених социјалном 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.

**Притужба на немогућност остваривања права на бесплатан оброк** - Права у социјалној заштити представљају различите облике материјалне подршке у циљу обезбеђивања егзистенцијалног минимума и подршке социјалној интеграцији појединца и породице. У поступку контроле утврђено је да је притужба неоснована, да није било неправилности у раду ове установе приликом поступања по предметном захтеву, јер је притужилац – пензионер, па у тренутку подношења захтева није испуњавао услов за признавање наведеног права. Право на бесплатан оброк има појединац или породица из категорије најугроженијих грађана. У тренутку поступања по притужби корисници бесплатног obroка у Народној кухињи могли су бити корисници новчане социјалне помоћи и то: неспособни за рад, самохрани родитељи, вишечлане породице са малолетном децом. Изменама и допунама Одлуке о правима и услугама у социјалној заштити града Крушевца од 24.12.2025.год, проширен је круг корисника овог права.

**Притужба на немогућност остваривања права на трошкова сахране** - Одлуком о правима и услугама у социјалне заштите града Крушевца предвиђено је ово право и услови за његово признавање. Поступајући по притужби утврђено је да притужилац није поднео захтев и пратећу документацију за остваривање напред наведеног права Центру за социјални рад, већ захтев за једнократну новчану помоћ, због чега је притужба одбијена као неоснована.

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, омбудсман 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.

## **ЈКП „ГРАДСКА ТОПЛАНА“**

У овом извештајном периоду, достављене су две писана притужбе на рад ЈКП „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. У одређеном броју случајева, када су се странке због квалитета грејања непосредно обраћале Локалном омбудсману града Крушевца, странке су најпре упућиване да своја права остварују преко надлежне комуналне инспекције.

Један притужилац је својом притужбом истакао повреду својих права, која се огледа у застарелости потраживања и непоступању и неспровођењу извршне судске одлуке. Притужилац је истакао да је ЈКП „Градска топлана“ најпре у поступку принудне наплате покушала да изврши наплату својих потраживања, а затим по истакнутом приговору дужника, овде притужиоца, покренут парнични поступак, који се водио пред Основним судом у Крушевцу. Дана 27.11.2024.године пред Основним судом у Крушевцу, између ЈКП „Градска топлана“ Крушевац и притужиоца, закључено је поравнање којим је усвојен прецизиран тужбени захтев ЈКП „Градска топлана“, те је притужилац обавезан да плати овде притуженом јавном предузећу, на име дуга за испоручену топлотну енергију износ од 63.493,84 динара. Дана 15.10.2024.године притужиоцу је од ЈКП „Градска топлана“ достављена Опомена пред искључење, где је наведено да је укупна обавеза за утрошену топлотну енергију износи 154.285,29 динара. Притужилац наводи да је стан у његовом власништву од 06.01.2021.године и да је спорно потраживање застарело, а што је службеницима ЈКП „Градска топлана“ више пута усмено истакнуто. Притужилац је нагласио да све обавезе према притуженом јавном предузећу редовно измирује већ седам година.

Поводом поднете притужбе, притужено предузеће је доставио своје изјашњење и обавестило нас да је притужиоцу Одлуком Надзорног одбора од 26.10.2022.године отписано 150.000,00 динара, који нико није остварио у историји ЈКП „Градска топлана“ Крушевац, а исти је прокњижен 26.10.2022.године. Поравнање којим је усвојен прецизиран тужбени захтев ЈКП „Градска топлана“, и којим је овде притужилац обавезан да плати овде притуженом јавном предузећу на име дуга за испоручену топлотну енергију износ од 63.493,84 динара, није измирено. Имајући у виду све напред наведено као и Корисничку картицу притужиоца може се закључити да је поднета притужба у вези застарелости потраживања и неспровођењу извршне судске одлуке неоснована.

Друга притужба је поднета због неизвршење обавезе ЈКП „Градска топлана“ Крушевац, која је предвиђена Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца, а у погледу незадовољавајућег квалитета испоручене топлотне енергије у становима једне стамбене заједнице. Поступајући по овој притужби, омбудсман је од притуженог субјекта добио обавештење да је проблем решен. Након извршене интервенције, испирања измењивача и констатовања грешке у повезивању секундарне инсталације, мерењем је утврђена температура 21 степен, што је температура која задовољава критеријуме предвиђене напред наведеном Одлуком. Обзиром да је притужилац потврдио да је проблем решен у најкраћем могућем року, Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби.

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

## **ЈКП „ВОДОВОД КРУШЕВАЦ“**

У овом извештајном периоду Локални омбудсман је примио четири писмене притужбе 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 водовodne и канализационе инсталације.

Једна притужба је поднета због неизвршење обавезе ЈКП „Водовод – Крушевац“ која је предвиђена чланом 43.став 1. Одлуке о градском водоводу и канализацији ("Сл. лист града Крушевца" бр. 4/19 и 7/21). Наиме овим чланом предвиђено је да одржавање градског водовода закључно са водомером врши "Водовод Крушевац". Притужилац је навео да је квар на водоводној мрежи (пуцање цеви градског водовода) у насељеном месту Шавране, одмах и уредно пријављен ЈКП „Водовод - Крушевац“. Екипа притуженог Јавног предузећа је излазила на терен констатовала хаварију али квар до тренутка подношења притужбе омбудсману није отклољен. Услед протекла временског интервала од месец дана, великог отицања, вода је пронашла пут тако да је почела да плави притужиочево двориште.

Чланом 48.став 2. Одлуке о градском водоводу и канализацији предвиђа да отклањање кварова на прикључцима врши се одмах, а уколико има више пријављених кварова у исто време, отклањање кварова се врши по приоритету који одреди "Водовод Крушевац".

Обзиром на напред наведено Локални омбудсман града Крушевца, није утврдио постојање повреде права притужиоца и повреде прописа од стране овог Јавног комуналног предузећа. Проблем решен је у скраћеном поступку. Локални омбудсман је обавио разговор са руководиоцем службе одржавања водоводне мреже ЈКП „Водовод - Крушевац“, па је том приликом договорена хитна интервенција у циљу решавања проблема. ЈКП „Водовод – Крушевац“ је одмах након достављеног обавештења о поднетој притужби решио проблем.

Локалном омбудсману града Крушевца током ове извештајне године достављена је и притужба због неизвршење обавезе предвиђене чланом 4. став 1. алинеја 1. Уговора од 02.04.2019.године, закљученог између притуженог Јавног предузећа и притужиоца. По наводима притужиоца Уговор је испуњен, осим дела који се односи на притисак воде. Притисак воде повремено постиже не више од 0,2 бара, тако да незадовољава потребе домаћинства чак и у зимском периоду. Напред наведеним Уговором предвиђено је да је "Водовод Крушевац" обавезан да притужиоцу на име добијене сагласности за изградњу колектора преко његове парцеле, одобри један водоводни прикључак за објекте који се налазе испод Бране Ћелије, без икакве накнаде на име учешћа у изградњи водоводне мреже, до 15.04.2019.године и да обезбеди радни притисак.

Поводом поднете притужбе, притужено предузеће је доставио своје изјашњење и обавестила нас да: Према потписаном Уговору од 02.04.2019.године, ЈКП „Водовод Крушевац“ се обавезао да одобри водоводни прикључак за објекат притужиоца испод бране Ћелије. Прикључак је изведен на постојећу мрежу грађену пре више од 40 година, а конкретно, линија иде из прикључне шакте која се налази поред портирнице на брани Ћелије, и дужине је око 350 метара. Прегледом техничке службе Водовода, утврђено је да притисак воде иза наведеног шахта износи око 3 бара, а притисак код објекта од 0,2 до 0,5 бара. Ово указује да највероватније постоји цурење постојећег цевовода и да је то разлог пада притиска.

ЈКП „Водовод Крушевац“ је затим у свом изјашњењу истакао да ће извршити испитивања самог доводног цевовода и тада ће се донети одлука да ли треба извршити реконструкцију цевовода. Уколико и тада притисак воде код објекта буде испод 2 бара, уградиће се одговарајуће хидрофор, код прикључне шакте, којим ће се обезбедити константан, одговарајући притисак воде. Након тога у најкраћем могућем року, добили смо информацију да је проблем притужиоца решен, па је Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби.

Једана притужба грађана поднета је због проблема нечитавања водомера од стране овлашћених лица „Водовода Крушевац“. Притужилац је истакао да је у априлу месецу 2024.године затварањем вентила испред водомера своје домаћинство искључио са водоводне мреже. Водомер не може да се прочита што су утврдили и људи из ЈКП „Водовод Крушевац“ пред сведоцима. Притужилац је затим навео да нико не долази да прочита ново стање водомера (утрошак воде) али без обзира на све напред наведено рачуни долазе и то са утрошком од 30-40 кубика месечно. Притуженом јавном предузећу се више пута обраћао али безуспешно.

Поступајући по притужби, Локални омбудсман се обратио ЈКП "Водовод Крушевац" Крушевац, захтевајући од притуженог изјашњење по свим наводима из притужбе, те је добио одговор на притужбу следеће садржине:

Дана 15.10.2025.године стручне службе ЈКП „Водовод Крушевац“ су изашле на терен ради контроле и утврдиле да није било могуће читавање водомера потрошача притужиоца из Великог Шиљеговца јер је запрљано стакло изнутра па је зато вршен обрачун на основу просечне потрошње. Истом приликом водомер је замењен, вентил је остао затворен, јер потрошач до даљњег неће користити воду. Такође је извршено сторнирање рачуна овог потрошача до реалног стања, односно одписано је 600 м<sup>3</sup> воде са задужења потрошача, колико је било правилно очитане и обрачунате воде пре 2 године када је потрошач затворио вентил. С обзиром на све напред наведено, исправљени су и подаци у картици потрошача, на основу прокњижених уплата овог лица, па сторнирањем 600 м<sup>3</sup> воде, сада је стање на картици потрошача – претплата.

Притужено Јавно предузеће је за тим у свом допису истакло да до свега напред наведеног не би дошло да је подносилац притужбе у предходном периоду дозвољавао улазак службених лица ЈКП „Водовод Крушевац“ у своје домаћинство и читавање водомера. Проблем решен је у скраћеном поступку. Локални омбудсман је обавио разговор са подносиоцем притужбе и том приликом констатовано да је проблем решен, па је обустављен поступак по притужби.

У случају притужбе грађана, истакнуте због проблема немогућности прикључења на градску водоводну мрежу. Кроз насељено место Кукљин прошла је градска водоводна мрежа, тако да технички није било проблема за прикључење домаћинства. Једини проблем по изјашњењу притуженог Јавног предузећа у овом случају били су нерасчишћени имовинско правни односи на грађевинској парцели притужиоца, парцели која треба да се прикључи на градску водоводну мрежу. У овом случају радило се о домаћинству које има два, болесна и тешко покретна члана којима је вода неопходна за нормалну егзистенцију.

Локални омбудсман је обавио разговор са руководиоцем сектора за развој инвестиције и техничку подршку у оквиру кога је и служба за прикључења на водоводну мрежу ЈКП „Водовод - Крушевац“, па је том приликом разјашњен проблем и договорена хитна интервенција у циљу решавања проблема. Наиме притужилац поседује Уговор о купопродаји спорне грађевинске парцеле, који је оверен у Општинском суду Крушевац 1974.године, али наведена промена тада није спроведена у Републичком геодетском заводу. 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 омбудсманом у остваривању надзорне и корективне функције.

## **ЈП „ПОСЛОВНИ ЦЕНТАР“**

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

Као и у ранијим периодима грађани су се Локалном омбудсману града Крушевца претежно обраћали у вези начина уклањања возила са јавних површина специјалним возилом – „Пауком“, 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 29.09.2022.год.

## **ЈП ЗА УРБАНИЗАМ И ПРОЈЕКТОВАЊЕ КРУШЕВАЦ**

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

Један број грађана који се усмено обраћао Локалном омбудсману у вези проблема одржавања путева – сеоски, 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 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 информише грађане о њиховим правима.

### Саветодавно-правна помоћ

Грађани су се обраћали Локалном омбудсману за заштиту својих права из свих области права. Омбудсман је дужан да им помогне, чак и ако то можда не може да учини директно, али можда може да посредује код надлежних и саслуша проблем. У том контексту веома значајан сегмент поступања по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју је Локални омбудсман пружао и онда када одбаци притужбу због тога што за њу није надлежан или због 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 2025. 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 предложио ЈКП „Водовод – Крушевац“, да у будућем раду доследније и ажурније примењује Одлуку о градском водоводу и канализацији, са посебним акцентом на брзину отклањања кварова на прикључцима члан 48. став 2. Одлуке и на брзину враћања у првобитно стање раскопаних јавних површина члан 51. Одлуке. Наиме чланом 48. став 2. Одлуке предвиђа да отклањање кварова на прикључцима врши се одмах, а уколико има више пријављених кварова у исто време, отклањање кварова се врши по приоритету који одреди "Водовод Крушевац". Чланом 51. Одлуке предвиђена је обавеза "Водовода Крушевац", да након завршетка радова на градској водоводној или канализационој мрежи или изради прикључака, раскопане јавне површине врати у првобитно стање. И то уколико је површина асфалтирана, по затрпавању шљунком ново асфалтирање извршиће надлежно предузеће за одржавање путева о трошку "Водовода Крушевац".

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.

Истичемо, да је највећи део притужби грађана решаван након првог обраћања субјекту контроле, пре утврђивања основаности вођења поступка заштите права грађана, код самог тражења информације о основаности притужбе, којом приликом је орган самостално и у хитном року решавао спорне ситуације без упућивања препоруке за поступање. Таквом врстом сарадње и поступања контролисаних органа утврђује се изузетно висок степен ефикасности и поступања по захтевима Локалног омбудсмана и решавања притужби грађана у најкраћем временском року. И сам Локални омбудсман је, приликом обавештавања органа о поднетој притужби на њихов рад, пружао могућност да уколико је притужба основана отклоне неправилности у раду.

На тај начин без потребе за утврђивањем препоруке, већи број предмета решен је позитивно за странку. Овакав начин окончања поступка по представци је практичан, брз, те стога и најповољнији по грађане. Грађани су у већини случајева изразили своје задовољство таквим поступањем.

Током 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 није упутио конкретне препоруке за поступање у будућем раду. Карактер препорука, које је Локални омбудсман упућије притуженим органима или установама, иако немају правно обавезујућу снагу за притужени орган, упућују орган на утврђене повреде права странака учињене актима, радњама или нечињењем.

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 2025. 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.

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. Највећи проблем на који су грађани указивали, односио се на отежано остваривање непосредне комуникације и решавања проблема пред републичким органима.

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 2025. године.

## ПРАВОСУДНИ ОРГАНИ

Грађани су се и током 2025. 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.

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.

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

Странке су упућиване на подношење писаних поднесака судећем судији, председнику суда, Министарству правде, а у случају постојања услова и на подношење уставне жалбе Уставном суду Републике Србије.

### **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.

Локални омбудсман града Крушевца примио је једну писмену представку - притужбу на рад Полицијске управе Крушевац, због непоступања по поднетој пријави. Обзиром да омбудсман није имао правни основ за поступање, наведена притужба је без одлагања достављена Заштитнику грађана и о томе писмено обавештава подносиоца притужбе. Законом о Заштитнику грађана предвиђено је да у случају да Локални омбудсман прими притужбу због повреде потврђеног Међународног уговора о људским или мањинским правима или Закона, другог прописа или општег акта Републике Србије доставља је, без одлагања, Заштитнику грађана и о томе писмено обавештава подносиоца притужбе.

### **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.

Највећи број обраћања био је због неправилног обрачуна висине утврђене пензије, сматрајући да им је доношењем решења или привременог решења о пензији утврђен нижи износ пензије. Одређен број странака је износио проблем неуплаћених доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, те услед тога немогућности остваривања права на пензију, сматрајући да је РФПИО одговоран за настали проблем, али су странке упућиване да своја права остваре утуживањем фирми које нису своју обавезу уплате доприноса испуњавале.

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 имајући 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.

### **ОПШТА БОЛНИЦА КРУШЕВАЦ**

Грађани града Крушевца су Локалном омбудсману износили притужбе на рад Опште болница Крушевац из разлога немогућности остваривања својих права, те и у случају лица без здравственог осигурања - немогућности плаћања трошкова лечења. Странке су упућиване на надлежност Саветнику за заштиту права пацијена, који између осталог обавља послове заштите права пацијената и сарађује са надлежнима у здравственим установама на територији града Крушевца, пружа потребне информације и савете у вези са правима пацијената и поступа по поднетим приговорима на начин прописан законом. У случају лица без здравственог осигурања, странка је упућена да своја права може остварити подношењем молбе за ослобађање трошкова лечења Општој болници, а имајући у виду константовану дијагнозу.

## **РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ ФИЛИЈАЛА КРУШЕВАЦ**

На рад ове филијале РФЗО 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.

Као и претходних година, странке су 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.

Један број обраћања грађана односио се на немогућност остваривања других права из опсега рада РФЗО-а, која су се претежно односила на негативно мишљење првостепених лекарских комисија, те су притужиоци упућивани на остваривање својих права подношењем приговора другостепеној комисији, односно жалбе другостепеном органу.

## **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, проверавајући 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.

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.

Нови Закон о изменама и допунама Закона о државном премеру и катастру ступио је на снагу 31.10.2025. године. Како наводи РГЗ овај Закон донео је велике олакшице за грађане и омогућио лакши упис права својине по старим исправама. Најважнија новина је увођење конвалидације – поступка којим се признаје правна важност старих исправа које имају формалне недостатке, али јасно доказују власништво. У пракси, то значи да се неколико десетина хиљада старих исправа – којима је до сада једино судским путем могло обезбедити упис у базу катастра непокретности – коначно могу решити једноставно, брзо и дигитално. Недостаци тих старих исправа најчешће су формални – недостаје печат, изјава о дозволи уписа, број парцеле или неки други податак – али суштина доказа о власништву постоји. Новим законом омогућено је да се такве исправе признају и да се упис изврши без додатне папирологије. Захтев ће грађани моћи да поднесу електронски путем апликације Републичког

геодетског завода, доступне на сајту РГЗ-а почев од 01. јануара 2026. године. То значи да ће свако моћи да поднесе захтев самостално, без одласка на шалтер или ангажовања адвоката, чак и путем мобилног телефона. Када су испуњени услови, катастар ће у року од пет радних дана извршити упис, а решење ће моћи да се преиспита у року од годину дана.

Друга важна новина односи се на сертификацију професионалних корисника – адвоката, геодетских организација и других стручњака који раде у систему катастра. РГЗ ће издавати посебне сертификате о стручној оспособљености, чиме се додатно јача поверење и професионализам у раду са грађанима.

Истовремено, закон уводи строжу контролу и казне за оне који не поступају у складу са прописима, укључујући и трајно одузимање лиценце у случају поновљених тешких прекршаја. Овим изменама држава јасно показује одлучност да реши стара нерешена питања власништва, да грађанима омогући лакше и брже остваривање својих имовинских права, и да обезбеди транспарентан и професионалан катастар као поуздан стуб правне сигурности.

## РЕПУБЛИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ РАСИНСКОГ ОКРУГА

У погледу рада републичких инспекција, рад Локалног омбудсмана града Крушевца се и у овом периоду претежно односио на упућивање грађана у надлежност и делогруг рада и на права која имају у поступцима вршења надзора. Постоји 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 упознани 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, на неуручење писмена 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.

### **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) је 2025.године укинула шалтере за плаћање рачуна, с циљем дигитализације пословања, смањења трошкова и престанка рада с готовином. Због недоумица у широј јавности о примени Закона о енергетици у члану 197.а. којим се дефинише дужи период читавања, привремено је померен рок примене Закона у овом делу. У циљу додатног разјашњења, а како би грађани били још боље информисани о правима и могућностима које им доноси примена Закона, нарочито у делу самочитавања, Електродистрибуција Србије је и даље наставила са промотивним активностима примене Закона о енергетици, а у међувремену је читавање бројила реализовала сопственим кадровским ресурсима. Електродистрибуција Србије је од јануара 2025.године промовисала могућности самосталне пријаве стања бројила и њеним предностима путем кампање у свим медијима. Константан увид у сопствену потрошњу омогућава грађанима енергетску ефикасност и могућност уштеде електричне енергије.

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.

### **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 истицали проблем организовања стамбене заједнице и избора управника, односно постављања професионалног управника, али и проблем одржавања стамбене зграде и проблем управљања истом. Такође грађани су врло често истицали 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 омбудсманима.

## V САРАДЊА СА ИНСТИТУЦИЈАМА

Начин поступања сваког Локалног омбудсмана одређен је прописом (Одлуком) који регулише његов рад. 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 преваходно 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

### Удружење локалних омбудсмана Србије „УЛОС“

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 је 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.

Скупштина УЛОС-а је 2018. године усвијила Предлог измене и допуне 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.

### Остале активности

Локални омбудсмани своју сарадњу остварују и разменом мишљења, као и заједничким учествовањем на тематским округлим столовима, односно стручним скуповима који су од значаја за развој институције омбудсмана у Србији.

Локални омбудсман града Крушевца присуствовао је скупу Локалних омбудсмана и начелника градских и општинских управа, који је био одржан 27. и 28. маја 2025. године, у Врњачкој Бањи. Овај скуп заједнички су организовали Стална конференција градова и општина – Савез градова и општина Србије (СКГО) и Удружење омбудсмана Србије (УОС), Скуп је био реализован као једна од активности Програма „Партнерство за добру локалну самоуправу“ који спроводи СКГО уз подршку Владе Швајцарске. Тема овог скупа била је сарадња Локалних омбудсмана и локалних управа, а нарочито начин на које активности омбудсмана могу допринети раду управе, са акцентом на подршку коју начелници могу добити од омбудсмана. Први део скупа био је посвећен годишњим извештајима о раду Локалних омбудсмана у оквиру чега је била представљена анализа са препорукама за унапређење истих. Други део скупа био је посвећен значају институције Локалног омбудсмана за рад локалне самоуправе уопште, а посебно сарадње Локалних омбудсмана и начелника управа. Пажња је такође била посвећена и могућности за међуопштинску сарадњу у области Локалног омбудсмана, као и погодности које овакво организовање може донети.

Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог Републике Србије организовало је 31.10.2025.године у Крушевцу друштвени дијалог „Афирмација друштвеног дијалога у локалној заједници“. На друштвеном дијалогу се разговарало о свакодневним проблемима грађана у јединицама локалне самоуправе на територији Расинског управног округа, посебно проблемима грађана из осетљивих и маргинализованих друштвених група, уз присуство начелника и представника градских/општинских управа, државних органа и институција Расинског округа, као и заменица градоначелника Крушевца. Друштвеном дијалогу су такође присуствовали Канцеларије за младе и цивилног сектора (удружења из области родне равноправности, подршке жртвама породичног насиља, положаја особа са инвалидитетом, старијих и болесних) као и представници националних савета мањина и медији. Предочени проблеми, али и резултати постигнути у циљу побољшања живота локалног становништва, пре свега у области социјалне заштите. Између осталог, било је речи о унапређењу положаја осетљивих група становништва међу којима су и особе са инвалидитетом, питањима ратних војних инвалида, али и мањинских заједница са нагласком на припаднике ромске популације. Такође, тема састанка било је и побољшање демографске слике Расинског округа. Током друштвеног дијалога учесници су се сагласили да је рад на информисаности грађана о сопственим правима и остваривање истих на брз и ефикасан начин од кључног значаја за заштиту права, посебно заштиту права особа са инвалидитетом, старијих, промоције родне равноправности и међугенерациске солидарности. Такође, констатовано је да је неопходно наставити заједничке активности усмерене на побољшање нормативног оквира и амбијента за успостављање друштвеног дијалога међу свим заинтересованим странама локалне заједнице. Учесће на овом дијалогу узео је Локални омбудсман града Крушевца.

Удружење омбудсмана Србије (УОС) и Амбасада Швајцарске – Швајцарска канцеларија за сарадњу у Србији, дана 23.10.2015.године потписали су Уговор о реализацији пројекта „Јачање капацитета локалних омбудсмана у Србији“. Овај пројекат представља важан корак у јачању система заштите права грађана и подизању поверења у институције државе. Кроз његову реализацију пружа подршка настојањима државе да грађанима приближи механизме заштите њихових права, обезбеди већи степен транспарентности и одговорности у раду локалних самоуправа, као и да подстакне свест о томе да институције постоје ради грађана. Институција омбудсмана има посебно место у систему јавне управе, јер није средство санкције, већ инструмент правде и поверења који гради мост између грађана и институција. Пројекат „Јачање капацитета локалних омбудсмана у Србији“ има за циљ јачање њихових капацитета кроз обуке, размену искустава и успостављање јединствених стандарда у раду, како би институција локалних омбудсмана била ближа људима, присутна у свакој средини и препозната као поуздана адреса за решавање проблема. Локални омбудсман града Крушевца присуствовао је првој реализованој интерактивној радионици у оквиру напред наведеног пројекта, која је била одржана 05. и 06. новембра 2025. године, у Београду. Овом приликом обрађене су две теме које су изузетно важне за рад Локалних омбудсмана: Јавни наступ и рад са тешким клијентима. Учесници су били у прилици да чују ставове еминентних стручњака из ове области и да кроз интерактиван приступ изнесу своје идеје и запажања.

Одредбом члана 99. став 3. Закона о спречавању корупције („Сл. гласник РС“, бр. 35/19, 88/19, 11/21 – аутентично тумачење, 94/21 и 14/22), прописана је обавеза органа јавне власти да спроводе обуку запослених и руководилаца у области спречавања корупције и интегритета и да о спровођењу обуке писмено обавесте Агенцију за спречавање корупције. С тим у вези Градска управа града Крушевца у току 2025. године спровела је други циклус обуке „Етика и интегритет“ за запослена лица у органима Града. Обука је спроведена online, преко портала Агенције за спречавање корупције. Локални омбудсман града Крушевца похађао је обуку дана 14.11.2025.године.

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

Овим извештајем кроз појединачна поглавља Локални омбудсман је у најкраћим цртама приказао рад своје канцеларије у току 2025.године. Сматрамо да је ауторитет Омбудсмана у друштву од суштинског значаја за једну независну контролну институцију која није овлашћена да доноси правно обавезујуће акте и чије препоруке и мишљења не могу бити принудно спровођене и извршаване у оквирима нашег правног система.

Канцеларија 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 електронским путем. 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.

У структури начина обраћања и даље је доминантно непосредно обраћање грађана јер је две трећине од укупног броја обраћања грађана било путем непосредног контакта са Локалним омбудсманом. На овај начин је грађанима омогућено да се што потпуније и што детаљније информишу о својим правима као и о поступку који се у циљу заштите истих покреће и води од стране Локалног омбудсмана. Са друге стране Локални омбудсман је последњих година у сталним настојањима да што већем броју грађана предочи могућност обраћања путем електронске поште као начин обраћања који је за грађане брз, ефикасан и представља најмањи утрошак времена и који као такав погодује великом броју грађана који из разних разлога нису у стању да се непосредно обрате Локалном омбудсману. Број притужби поднетих путем електронске поште бележи благ тренд раста али сматрамо да је неопходно и даље радити на информисаности грађана о могућности подношења притужби електронским путем као равноправним и повољнијим начином обраћања грађана.

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 2025. 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.

На основу изнетих података у овом Извештају може се закључити да је институција Омбудсмана града Крушевца све више препознатљива код грађана и да се у ову институцију све више верује. Није ово закључак само на основу броја предмета, односно притужби које су грађани поднели, већ наша оцена на основу разговора са њима. Они се врло позитивно изјашњавају на ниво отворености и доступности ове институције. Већ смо на почетку навели колико има телефонских позива као почетног контакта са неким ко их саслуша и објасни начин и поступак решавања њихових проблема и наравно упуту на надлежни орган или институцију којој се треба обратити.

Локални омбудсман је предузимањем разних активности (састанци, непосредни контакти са органима, превентивно деловање) допринео да се приметно побољша сарадња са субјектима контроле. Желимо да напоменемо да су субјекти контроле Омбудсмана у највећем броју предмета поступају у прописаним и роковима које им је Омбудсман одредио за доставу потребних изјашњења и релевантне документације. 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 институцију 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.

Разматрањем како писаних тако и усмених представки које су поднете Локалном омбудсману у току 2025. године утврђено је да се највећи број односи на субјекте који, према Одлуци о Локалном омбудсману града Крушевца, не могу бити предмет контроле, из ког разлога се Локални омбудсман оглашавао ненадлежним за поступање.

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, органа са којима свакодневно долазе у контакт и који су надлежни за решавање различитих проблема грађана и обављају послове надзора над спровођењем великог броја одлука које је донео 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. Постоји велики број позитивних примера када са субјектом контроле проблем решен телефонским разговором, без чекања рокова или заказивања састанака притужиоца и одговорног лица субјекта контроле. Признајемо да је ових ситуација све више, што је доказ да су грађани, али и органи управе, препознали значај постојања ове институције.

Оно што се уочава јесте да се и у току 2025. 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.

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.

Виши ниво кооперативности са Омбудсманом код контролисаних субјеката, као и ојачана свест о потреби заштите и промоције права међу самим грађанима, указује да је професионалност, транспарентност и доследно поштовање прописа, уз коректан однос са грађанима, незауостављив тренд у развоју добре администрације. Крајња сврха контроле управе и јавних служби јесте да се обезбеди заштита права и интереса грађана, као и заштита законитости. Наш циљ је да делујемо превентивно и што више се приближимо оном степену ефикасности који подразумева појам добре управе.

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: 12/2026



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

*Bojan Djurdjevic*