



РЕПУБЛИКА СРБИЈА – ГРАД БЕОГРАД  
ГРАДСКА ОПШТИНА ВРАЧАР  
**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН**

Београд, Његошева 77

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ  
ЗА  
2022. ГОДИНУ**

**МАРТ 2023. ГОДИНЕ**

## САДРЖАЈ

- Увод.....3
- Нормативни оквир деловања локалног омбудсмана.....4
- Поступање локалног омбудсмана.....7
  - Притужбе.....7
  - Остала обраћања грађана локалном омбудсману.....17
- Сарадња са другим институцијама омбудсмана и учешћа на стручним скуповима и конференцијама.....19
- Закључак.....22

## **У В О Д**

Годишњи извештај о раду локалног омбудсмана Градске општине Врачар, који се подноси Скупштини општине Врачар сагласно одредбама члана 23 Одлуке о локалном омбудсману Градске општине Врачар, („Сл.лист града Београда“, бр.88/19), садржи приказ стања о поштовању људских права и слобода и податке о активности институције локалног омбудсмана у контроли рада управе, јавних служби и установа чији је оснивач Општина.

Ова институција је установљена ради заштите индивидуалних и колективних права и интереса грађана и контроле рада управе, јавних служби и установа чији је оснивач Општина. Задатак институције локалног омбудсмана је да штити права грађана, а кроз његово постојање се најнепосредније имплементира и примењује принцип владавине права у једном систему. Истовремено локални омбудсман ради на унапређењу људских права и промоцији добре управе.

При изради овог извештаја примењена је иста методологија као и у претходним извештајима, тако да се садржински односи на опште податке о раду, приказ предмета који су били у раду у току извештајне године као и на препоруке и мере за отклањање пропуста.

За сачињавање извештаја коришћени су следећи извори: притужбе грађана, разговори са грађанима и извештаји надлежних органа.

Законодавство Републике Србије је једно од ретких којим се прописује надлежност Заштитника грађана на републичком, односно омбудсмана на покрајинском и нивоу јединица локалне самоуправе, што као упоредно-правна реткост представља позитиван пример у афирмацији заштите људских права и промоцији добре управе.

Локални омбудсман је изабрани појединац овлашћен да институционално штити права грађана у ком смислу представља корективни фактор рада управе.

Задатак институције локалног омбудсмана је да штити права грађана, али такође и да штити јавни интерес руководећи се принципима правде и правичности.

Локални омбудсман није овлашћен да контролише рад Скупштине општине, Општинског већа и председника општине, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку.

Локални омбудсман не може бити позван на одговорност за мишљење, препоруку, критику или предлог који је изнео у вршењу своје дужности, док изјаве политичке природе не сме давати.

Обавеза тајности у погледу чувања података до којих је дошао вршењем дужности остаје на снази и по престанку дужности.

Извештај о раду локалног омбудсмана је једини јавни документ у раду локалног омбудсмана, који је дужан поднети Скупштини општине до 15.марта текуће за претходну годину.

С тим у вези, а у складу са прописаном обавезом, на основу чл.23 Одлуке о локалном омбудсману Градске општине Врачар, („Сл.лист града Београда“, бр.88/19) подносим редован годишњи извештај о раду локалног омбудсмана ГО Врачар за 2022.годину.

## **НОРМАТИВНИ ОКВИР ДЕЛОВАЊА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА**

Локални омбудсман врши своју функцију на основу Устава, закона и других прописа и у свом раду придржава се начела правде и правичности.

Одлуком о локалном омбудсману Градске општине Врачар („Сл.лист града Београда“, бр.88/19), уређују се надлежност и овлашћења, начин поступања, избор и престанак дужности локалног омбудсмана ГО Врачар.

ГО Врачар је међу првим градским општинама која је препознавши значај ове институције, на седници Скупштине општине одржаној 24.12.2008.године донела Одлуку о заштитнику/заштитници грађана/грађанки, на којој седници је истовремено изабрана Заштитница грађана/грађанки ГО Врачар, чиме се сврстала у ред јединица локалне самоуправе које институционално штите права својих грађана, доприносе правној сигурности, као и развоју и заштити људских права.

На овај начин је ГО Врачар у пуној мери исказала своју приврженост формирању контролних институција које, у складу са реформским тенденцијама у нашем друштву, имају за циљ заштиту и унапређење законитости, правне сигурности и заштиту права и интереса грађана. То свакако заслужује похвалу, али са друге стране поставља стандард у виду обавезе будућег неговања и унапређења ове и сличних институција.

Надаље, Одлука о заштитнику/заштитници грађана/грађанки градске општине Врачар („Службени лист града Београда“, бр.56/08) примењивана је без икаквих измена и допуна у периоду дужем од десет година, међутим измена назива Заштитника/заштитнице грађана/грађанки у термин Локални омбудсман предвиђена Законом о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“ бр.47/2018), као и доношење новог Статута ГО Врачар условили су потребу за доношењем нове одлуке којом се уређују надлежност и овлашћења, начин поступања, избора и престанка дужности локалног омбудсмана и његовог заменика.

Законом о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“ бр.129/2007, 83/2014-др.закон, 101/2016-др.закон и 47/2018), у оквиру поглавља *Заштита локалне самоуправе*, одредбама чл.97 предвиђа се оснивање *Локалног омбудсмана* и прописује:

*У јединици локалне самоуправе може се установити локални омбудсман који је овлашћен да независно и самостално контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе и јавних служби, ако се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе.*

*Две или више јединица локалне самоуправе могу донети одлуку о установљавању заједничког локалног омбудсмана.*

*Надлежност и овлашћења, начин поступања и избора и престанка дужности локалног омбудсмана уређује се статутом и другим општим актом.*

Статутом Градске општине Врачар („Сл.лист града Београда“ бр.77/19), одредбама чланова 64.- 66., прописује се следеће.

*У Општини се установљава локални омбудсман који може имати заменика.*

*Локални омбудсман је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем Управе Општине и јавних служби чији је оснивач Општина, ако се ради о повреди прописа и општих аката Општине.*

*Локални омбудсман је самосталан и независан у вршењу своје функције и нико нема право да утиче на његов рад и поступање.*

*Локални омбудсман и заменик локалног омбудсмана не може бити члан политичке странке и не може обављати другу јавну функцију нити професионалну делатност, односно другу дужност или посао који би могао утицати на његову самосталност и независност.*

*Локалног омбудсмана бира Скупштина Општине на предлог више од једне трећине одборника, на време од пет година, већином гласова од укупног броја одборника.*

*Заменика локалног омбудсмана бира Скупштина Општине, на предлог локалног омбудсмана, под условима и по поступку предвиђеном за избор локалног омбудсмана.*

*Локални омбудсман и заменик може бити разрешен пре истека периода на који је изабран ако:*

- нестручно и несавесно обавља своју функцију,*
- ако престане да испуњава услове из члана 64. став 4. овог статута,*
- ако буде осуђен за кривично дело.*

*Предлог за разрешење локалног омбудсмана може поднети најмање једна трећина одборника Скупштине Општине, а предлог за разрешење заменика локалног омбудсмана може поднети и локални омбудсман.*

*Надлежност и овлашћења, начин поступања и избора и престанка дужности локалног омбудсмана и заменика локалног омбудсмана уређује се одлуком Скупштине Општине.*

У складу са статутарним решењем и прелазним и завршеним одредбама којима је предвиђено да ће се акти Општине ускладити са одредбама статута у року од 60 дана од дана његовог ступања на снагу, на седници Скупштине градске општине Врачар одржаној 30.09.2019.год. донета је Одлука о локалном омбудсману градске општине Врачар („Сл.лист града Београда, бр.88“ од 01.10.2019.године). Одлука је ступила на снагу осмог дана по објављивању у службеном гласнику, када је престала да важи Одлука о заштитнику/заштитници грађана/грађанки градске општине Врачар („Службени лист града Београда“, бр.56/08).

У доношењу одлуке, која је сада у примени и којом се уређује поступање локалног омбудсмана, у великој мери усвојени су предлози из Модела одлуке о локалном омбудсману припремљеног од стране СКГО. Потребно је напоменути да учињене измене не представљају суштинске промене, већ само наглашавају независност и самосталност локалног омбудсмана у поступању као најважнији постулат који морају да поштују сви органи у ЈЛС.

У свом раду, локални омбудсман ГО Врачар поступа у складу са одредбама важеће Одлуке, међутим посао заштитника грађана схвата у најширем смислу, са идејом пружања помоћи угроженим грађанима и грађанкама, а у циљу афирмације стандарда „добре управе“.

## **ПОСТУПАЊЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА**

### **Притужбе**

Свако ко сматра да су му актом, радњом или непоступањем Општинске управе, јавне службе или установе повређена права може се притужбом обратити локалном омбудсману, а то може учинити и преко одговарајућег удружења или организације.

Подносилац је дужан да пре подношења притужбе локалном омбудсману, покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку.

Локални омбудсман, по правилу, неће поступати по притужби док претходно не буду исцрпљена сва правна средства.

Притужба неизоставно мора садржати назив органа на чији се рад односи, опис повреде права, чињенице и доказе који поткрепљују притужбу, податке о искоришћеним правним средствима и податке о подносиоцу притужбе.

Уколико притужба не садржи све потребне податке, локални омбудсман ће наложити да се иста допуни у одговарајућем року који сам одреди.

Притужба се подноси у писаној форми (укључујући све облике електронске комуникације) или усмено на записник, а за њено подношење се не плаћа никаква такса или друга накнада. Притужба се може поднети ако је од учињене повреде права грађана, односно последњег поступања или непоступања Општинске управе, јавне службе или установе протекло највише годину дана.

Претходне године, локалном омбудсману ГО Врачар поднето је 12 притужби, од чега је 6 притужби поднето од стране особа женског, а 6 од особа мушког пола. У једном случају притужба је поднета од стране стамбене заједнице, у једном преко пуномоћника, док се у две притужбе истовремено износе примедбе на већи број служби које притужиоци сматрају одговорним за проблем. Грађани су протекле године у шест случајева притужбу поднели непосредно, доласком у канцеларију локалног омбудсмана, путем електронске поште поднете су три притужбе грађана, док је телефонским путем поднето три притужбе. У комуникацији са локалним омбудсманом грађани практикују све видове обраћања, зависно од личних афинитета, а вероватно и могућности.



На рад Одељења за инспекцијске послове поднета је притужба од стране станара зграде испред које се налазио отворен шахт. Према његовим тврдњама шахт је отворан због интервенције једног кабловског оператера, међутим и по њеном обављању шахт је остао отворен и представљао је опасност по безбедност грађана. Локални омбудсман је контактирао начелника одељења у односу на које је поднета притужба, а проблем је решен у току истог дана.

У другој ситуацији, поднета је притужба на рад Одељења за инспекцијске послове због неизвршења решења којим се једном станару налаже да притужиљи омогући несметано коришћење земљишта за редовну употребу зграде. Наиме, притужиља се жалила како један од сустанара зграде који има својство јавне установе узурпира двориште зграде и користи као своје. С тим у вези притужиља се обратила надлежном одељењу које јесте донело решење којим се налаже да се притужиљи омогући несметано коришћење земљишта за редовну употребу зграде на тај начин што ће се притужиљи предати примерак кључева металне оgrade, међутим без обзира на то што по њему није добровољно поступљено, није дошло до принудног извршења. Изјашњавајући се на притужбу, субјект контроле је изјавио да је поводом притужбе извршен контролни инспекцијски надзор на лицу места, да је утврђено да се капија отвара системом даљинског управљања, да на њој не постоји брава, и да је увидом у дневну књигу обезбеђења утврђено да је притужиљи омогућено да се возилом одвезе и увезе где се наводе датуми (за четири месеца једном месечно), те како се кључеви капије објектно физички не могу предати, а притужиљи се омогућава коришћење земљишта за редовну употребу зграде на тај начин што јој је омогућено да се одвезе и довезе возилом у двориште зграде, на основу чега притужено одељење налази да нема разлога за принудним извршењем наведеног решења. У складу са правилима поступка пред локалним омбудсманом, притужиљи је достављено изјашњење ради одлучивања о даљем току поступка, за које је речено да је потпуно неадекватно јер је несаобразно стварном чињеничном стању, с чим у вези је локалном омбудсману достављена писана кореспонденција између управнице зграде и лица у односу на које је донето решење, где се у одговору лица-станара изјављује како је коришћење дворишта од стране притужиље ствар његове добре воље и како га може користити али на начин и под условима које он одреди. На поменуто имејл кореспонденцију контролисано одељење навело је да остаје при изнетом ставу. Имајући у виду целокупно стање у списима предмета локални омбудсман је нашао да

је притужба основана, и да је повређено право притужиље на коришћење земљишта за редовну употребу зграде.

Наиме, околност да се притужиљи понекад омогући да се возилом доведе и одведе у двориште, а посебно имајући у виду учесталост из евиденције обезбеђења, и остала утврђена ограничења, не значи да станар поступа у складу са решењем Одељења за инспекцијске послове Управе градске општине Врачар број XX, већ управо супротно.

Надаље, што се тиче евентуалне фактичке сметње да се копија кључева металне капије преда притужиљи, с обзиром на то да се у записнику о контролном инспекцијском надзору наводи да на капији брава не постоји, по налажењу локалног омбудсмана, не искључује друге начине којима би се омогућило поштовање и поступање по решењу, а које превиђа Закон о општем управном поступку у оваквим ситуацијама (примера ради, новчано кажњавање...).

Неизвршење решења која су постала извршна представља неефикасно поступање органа управе који у правном систему ствара правну несигурност а код грађана сумњу у непристрасност органа управе. Једна од основних карактеристика јавне власти јесте ауторитет који се гради обезбеђивањем пуног поштовања извршних одлука применом доступних правних института, укључујући мере принуде.

Са свим напред изнетим у вези, потребно је имати у виду начело делотворности и економичности поступка на коме почива Закон о општем управном поступку а који подразумева да је орган дужан да странкама омогући да успешно и целовито остваре и заштите права и правне интересе.

Стога, на основу утврђених чињеница, локални омбудсман утврдио је пропуст у раду Одељења за инспекцијске послове Управе градске општине Врачар, па је сходно Одлуци о локалном омбудсману ГО Врачар упутио препоруку, у циљу отклањања уочених недостатака, односно унапређења рада органа локалне самоуправе и спречавања истих или сличних ситуација убудуће.

Диспозитив донете одлуке гласи - локални омбудсман ГО Врачар

## У Т В Р Ђ У Ј Е

Одељење за инспекцијске послове Управе градске општине Врачар у управном поступку окончаним извршним решењем бр:XXX неспровођењем принудног извршења наведеног решења начинило је повреду права притужиље на коришћење земљишта за редовну употребу зграде чији је станар притужиља.

На основу утврђеног правног и чињеничног стања, локални омбудсман ГО Врачар, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права, упућује Одељењу за инспекцијске послове Управе градске општине Врачар следећу

## П Р Е П О Р У К У

Одељење за инспекцијске послове Управе градске општине Врачар предузеће све потребне мере и радње сагласно релевантним прописима ради остварење права притужиље на несметано остваривање права на коришћење земљишта за редовну употребу зграде чији је станар и тиме обезбедити поштовање закона и правну сигурност.

Одељење за инспекцијске послове Управе градске општине Врачар обавестиће локалног омбудсмана ГО Врачар о свом поступању по препоруци у року од 30 (тридесет) дана од дана пријема овог акта уз достављање потребне документације и других доказа на основу којих се може утврдити да је по препорукама локалног омбудсмана ГО Врачар поступљено.

Контролисани орган није известио локалног омбудсмана о свом поступању по препоруци.

У извештајној години евидентирано је обраћање представника стамбене заједнице у форми обавештења да сагласност станара за постављање баште и даље није дата, а да је ситуација непромењена. Наиме, претходно, према тврдњама притужиоца угоститељски објекат није

могао добити потребну дозволу за постављање баште кафића јер они своју сагласност нису дали, шта више, приложена је одлука скупштине станара у којој се изричито наводи да се сагласност за постављање баште не даје. Овим поводом, локални омбудсман је од Одељења за грађевинске и комуналне послове затражио изјашњење о томе да ли је издата дозвола за постављање баште на датој локацији и добијен је одговор да је захтев власника угоститељског објекта одбијен. У одговору на притужбу, субјекат притужења доставља изјашњење да је донето решење о уклањању нелегално постављене баште и извештава о датуму за који је заказано принудно уклањање, а ради се о кратком року у односу на дан достављања одговора локалном омбудсману. Недуго за тим, представници стамбене заједнице су се изнова обратили локалном омбудсману са истим жалбеним наводима, поводом чега је тражено изјашњење притуженог одељења у ком је наведено да је приликом изласка на терен констатовано да је башта уклоњена. Овај вид поступања је у пракси могућ и представља ситуацију у којој локални омбудсман услед ограниченог деловања не може суштински помоћи притужиоцима, без обзира на основаност и оправданост њиховог захтева. Одредбе одлуке којом се регулише надлежност локалног омбудсмана прописују да уколико постоје недостаци у раду органа против кога је поднета притужба, локални омбудсман ће упутити препоруку или мишљење органу о томе како уочени недостатак треба отклонити. Међутим, с обзиром на то да у датој ситуацији контролисани орган формално нема пропуста у раду, локални омбудсман није имао услова да му упутити препоруку или мишљење.

У односу на рад Одељења за имовинско-правне и стамбене послове поднета је притужба грађанина у вези спровођења поступка експропријације, услед незадовољства радом поменутог одељења које притужиоцу не признаје право на експропријацију у обиму који он сматра да му припада. Увидом у документацију утврђено је да купопродајним уговором на основу кога је стечено право својине на непокретности нису прометовани и помоћни дворишни објекти за које притужилац тврди да фактички користи и да их је купио заједно са непокретношћу, али да у тренутку закључења уговора објекти нису били уписани у лист непокретности службе за катастар непокретности. Увидом у интернет страницу РГЗ службе за катастар непокретности констатовано је да спорни објекти јесу евидентирани и да они представљају власништво лица од кога је купљена неспорна непокретност. С тим у вези

подносиоцу притужбе је предочена могућност закључења анекса уговора о купопродаји, што би био најцелисходнији начин усаглашавања фактичке и правне ситуације. У овом поступку локални омбудсман је нашао да нема пропуста у раду Одељења за имовинско-правне и стамбене послове, јер разлог због кога се подносилац притужбе обраћа представља питање које је потребно решити на нивоу службе катастра непокретности. Како се подносилац притужбе формално не води као власник дворишних објеката, њему не може ни бити исплаћена накнада за експропријацију за те објекте, јер за тако нешто нема правног основа, због чега је притужба одбачена.

Надаље, на рад Одељења за имовинско-правне и стамбене послове уложена је притужба због проблема бесправно усељених лица. Овим поводом локалном омбудсману у својству притужиоца обратио се станар зграде наводећи да у згради постоје заједничке просторије у којима је претходно живео домар зграде са својом супругом, уз сагласност станара зграде, међутим да се некон његове смрти у те просторије уселило друго лице које по сазнањима притужиоца нема никакав документ који би представљао ваљан основ за коришћење тог простора. Притужба је поднета на рад поменутог одељења, јер се не спроводи принудно исељење, да би се у комуникацији са начелницом одељења добила повратна информација да је за поступање неопходно да захтев за исељење буде поднет од стране стамбене заједнице зграде.

Још један грађанин обратио се локалном омбудсману жалећи се на рад Одељења за имовинско-правне и стамбене послове. Наиме, подносилац притужбе износи низ примедби на рад професионалног управника наводећи да исти не испуњава законске обавезе, оглушује се на позиве и уједно тражи његово разрешење, а с тим у вези жали се на поступање поменутог одељења наводећи да се осећа шиканирано јер се по његовим дописима не поступа. У изјашњењу на притужбу субјект контроле наводи да је њима упућен захтев за разрешење професионалног управника од стране притужиоца, а да за тако нешто одељење нема законских ингеренција ни могућности. Принудни управник се бира са списка Привредне коморе Србије, где се пријављују лиценцирани професионални управници за територију општине Врачар, да исти врши послове управљања све док стамбена заједница не донесе одлуку о избору управника или док не закључи уговор о професионалном управљању.

Имајући у виду одредбе Закона о становању и одржавању зграда („Службени гласник РС“, број 104/16 и 9/2020- др.закон), јасно је да за разрешење професионалног управника од стране притуженог одељења нема законских могућности, нити оно може вршити надзор и контролу над радом професионалног управника.

Професионални управник врши послове управљања све док стамбена заједница не донесе одлуку о избору управника или док не закључи уговор о професионалном управљању-чл.57 Закона о становању и одржавању зграда. У смислу наведеног, јасно је да стамбена заједница у сваком тренутку може изабрати управника/професионалног управника, којом приликом ће се аутоматски извршити брисање принудног управника. Подносилац притужбе је о свему напред наведеном обавештен као и да што се тиче неправилности рада управника и професионалног управника стамбених заједница инспекцијски надзор врши комунална инспекција, којој су прослеђени на поступање притужиоачеви захтеви, као и да би у датом тренутку поступање локалног омбудсмана у односу на Одељење за инспекцијске послове било преурањено.

Једна грађанка Врачара је поднела притужбу локалном омбудсману на рад Одељења за грађевинске и комуналне послове жалећи се због извођења грађевинских радова на катастарској парцели која се граничи са плацем на коме се налази објект у коме притужиља станује. Наиме, притужиља наводи како је услед извођења радова на ископавању темеља зграде, по дозволи коју је издало поменуто одељење, угрожена безбедног објекта у околини, те како од започињања предметних радова подземна вода свакодневно избија из земље, као и да се ископавања за улаз у подземну гаражу будућег објекта врше свега 60-ак центиметара од објекта у коме притужиља живи. Иста наводи како према подацима којима располаже, нису били испуњени сви потребни услови за издавање валидне грађевинске дозволе, стога да је пропустио издаваоцу дозволе. Орган контроле у свом изјашњењу доставио је локалном омбудсману тражену документацију. С обзиром на то да он током спровођења обједињене процедуре искључиво врши проверу испуњености формалних услова за изградњу и не упушта се у оцену техничке документације, нити испитује веродостојност докумената које прибавља у тој процедури, већ локацијске услове, грађевинску и употребну дозволу издаје, а пријаву радова потврђује, то је од утицаја и на

његову одговорност. У случају да се грађевински радови изводе на начин да угрожавају безбедност суседних објеката, грађевински инспектор, у оквиру својих надлежности дефинисаних Законом о планирању и изградњи може наложити мере за уклањање уочених недостатака, односно наложити обуставу радова ако се исти изводе супротно локацијским условима, односно грађевинској дозволи, о чему је обавештена и притужиља.

И протекле године евидентирана су притужења грађана због постављених башти угоститељских објеката. У конкретној ситуацији ради се о проширењу баште услед чега су се локалном омбудсману обратили станари зграде у којој се налази локал-кафић, наводећи како скупштина станара зграде није донела одлуку којом се дозвољава проширење баште. Изјашњавајући се овим поводом, Одељење за грађевинске и комуналне послове, као надлежно за доношење решења о постављењу башти, локалног омбудсмана је известило да део парцеле на коју је проширена башта не припада згради, већ се ради о земљишту чији је корисник јавна установа, чија одлука је уредно достављена.

На рад Одељења за послове озакоњења објеката поднета је једна притужба, међутим поступак је обустављен услед несарадње подносиоца притужбе у поступку, а није било основа за поступање локалног омбудсмана по сопственој иницијативи.

И протекле године, као и оне која јој је претходила, забележено је обраћање исте особе, са истоветним захтевом, наиме, реч је о станару зграде са територије општине Врачар који је контактирао локалног омбудсмана у циљу изражавања незадовољства због неиспуњења предизборног обећања општинског руководства, под чим се подразумева кречење зграде и постављање осветљења у гаражи. Овим поводом локални омбудсман разговарао је са Замеником председника општине од кога је добијено изјашњење да је због општепознате епидемиолошке ситуације морало доћи до привремене обуставе испуњења захтева овог типа, као и да је неопходно да се достави нови захтев од стране управника зграде, када се настави спровођење акције на територији општине.

На рад Одељења за друштвене делатности и пројекте, Одељења за општу управу и заједничке послове, као и Одељења за буџет, финансије и набавке није било поднетих притужби грађана.

У претходној години није било притужби грађана на поступање начелнице општинске управе.

У току протекле године поднете су две притужбе грађана на рад Пореске управе, чије поступање је предмет контроле Заштитника грађана РС, међутим грађани услед непознавања правне регулативе, или могуће заблуде због чињенице да се канцеларије Пореске управе физички налазе у згради ГО Врачар, локалног омбудсмана препознају као адресу којој се обраћају за помоћ.

Поднети захтеви грађана јесу били основани, тицали су се ћутања управе, али им је удовољено искључиво захваљујући предусретљивости и разумевању ситуације од стране запослених у ПУ. Дакле, у овој ситуацији, одступило се од формализма и уступања предмета надлежном Заштитнику грађана, јер би такво поступање неминовно, између осталог, довело до протока времена, а ово по правилу, до додатних трошкова, након чега врло често реакција и констатација незаконитости од стране омбудсмана или заштитника грађана за појединца осим евентуалне моралне сатисфакције нема практичног значаја. Актуелан проблем изискује решење, стога је правовремено реаговање од изузетног значаја, а инсистирање на формализму у појединим ситуацијама може обесмислити суштину постојања института локалног омбудсмана, због чега увек треба бити свестан реалних животних околности и настојати да се легитимне потребе грађана задовоље.

У једном случају поднета је притужба на рад Сектора јавних прихода за подручје градских општина – Одељење Врачар због разрезавања еко-таксе за 2022.годину, за шта по наводима подносиоца притужбе није било основа јер је 2021. године дошло до замрзавања предузетничке радње. Локални омбудсман се одмах обратио надлежнима из одељења, који су показали пуно разумевање ситуације, посебно имајући у виду да формално нису у јурисдикцији локалног омбудсмана, те су утврдивши да је дошло до грешке у разрезавању, извршили сторнирање обавезе.



Важећом Одлуком прописано је да локални омбудсман неће поступати по притужби док не буду исцрпљена сва правна средства у одговарајућем поступку, с тим што му је дата могућност да направи изузетак и да покрене поступак и пре него што су исцрпљена сва правна средства, ако би подносиоцу била нанета ненадокнадива штета или ако оцени да је дошло до грубог кршења правила етичког понашања запослених у Општинској управи, јавној служби или установи. У претходној години локални омбудсман није нашао да има основа за коришћењем овог овлашћења ни у једном од обраћања грађана.

## **Остала обраћања грађана локалном омбудсману**

Грађани се локалном омбудсману обраћају и са захтевима и жалбама која нису притужења у класичном смислу, већ се ради о разноврсним питањима правне природе за која настоје да пронађу решење.

Један грађанин Врачара се обратио за помоћ локалном омбудсману, жалећи се на поступање јавног извршитеља. Наиме, овом лицу се по непознатом основу скидају новчана средства са рачуна, у вези поступка пред јавним извршитељем, а да лице не зна о чему је реч. На сугестију локалног омбудсмана да захтева увид у предмет лице је навело да му у канцеларији јавног извршитеља то није било омогућено, те га је локални омбудсман упутио да поднесе притужбу на рад јавног извршитеља Комори јавних извршитеља и дао смернице за израду исте.

Пензионер, са пребивалиштем на територији Врачара жалио се локалном омбудсману наводећи како није добио известан пакет помоћи који је следовао пензионерима. Контактано је Удружење пензионера општине Врачар где је добијена повратна

информација да је предметна акција трајала од 01. до 15. новембра 2022.године, да је захтев од дотичне особе био упућен по истеку наведеног периода, као и да је пензиони чек гласио на виши износ од оног који је био прописан као максимални износ за остваривање права на пакет помоћи.

Такође, евидентирано је обраћање једног лица због недостављања решења о порезу на имовину, што је решено у контакту са надлежном пореском службом.

Надаље, због санирања оштећења на фасади зграде, која представљају опасност по пролазнике, а у циљу осигурања зграде, локалном омбудсману се обратио председник скупштине станара зграде. Исти је упућен на ЈП Градско стамбено.

Један пензионисани слободни уметник тражио је помоћ од локалног омбудсмана наводећи како му је стигао обрачун о разрезаном порезу са све каматама и то за период између 2013. и 2015.године, кад је већ био у пензији, и како му је послата опомена за плаћање. Упућен је да се са решењем о пензионисању обрати надлежној служби и тражи стављање решења ван снаге.

Неколицина грађана Врачара обратила се локалном омбудсману жалећи се да на потезу између ул.Патријарха Варнаве, ул.Стојана Протића ка Храму Светог Саве постоји проблем смањене безбедности јер се ноћу на том месту скупљају бескућници, да имају страх када увече шетају своје кућне љубимце, као и да је једна комшиница нападнута и оцепарена, да сматрају да би проблем био решен постављањем бољег уличног осветљења. Овим путем упућује се јавни апел за изналажења решења за овај захтев грађана.

Неретко, грађани се обраћају локалном омбудсману са питањима која су класичне грађанско-правне природе, нпр. имовинскоправни или спорни односи са комшијама, за које уколико нема могућности мирног решења, једина солуција је судски поступак. На крају обављених разговора, у већини случајева, закључује се да грађани то већ знају, али вероватно због недостатка финансијских средстава, и генерално нерадог упуштања у судски поступак, они се обраћају локалном омбудсману тј.Општини, са аргументом да станују на

територији ГО Врачар, и очекивањем да им се проблем реши. У таквим случајевима грађанима се предочава могућност обраћања Служби за бесплатну правну помоћ у оквиру општине, као и да локални омбудсман нема законом предвиђених механизма нити ингеренција за поступање у оваквим случајевима.

И протекле године забележена су обраћања грађана са питањима у вези одржавања ЗОО хигијене, а које питање је према важећој Одлуци у надлежности Комуналне милиције.

## **САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА ОМБУДСМАНА И УЧЕШЋА НА СТРУЧНИМ СКУПОВИМА И КОНФЕРЕНЦИЈАМА**

Локални омбудсман ГО Врачар, у склопу своје програмске активности, остварује сарадњу са осталим институцијама омбудсмана врло успешно и без посебних формалности.

Локални омбудсмани у Србији своју сарадњу остварују кроз различите видове активности: ангажовање у раду Удружења омбудсмана Србије, учешћа на округлим столовима и различитим стручним скуповима.

Као и претходне две године, услед постојања и даље неповољне епидемиолошке ситуације и разлога безбедности по здравље и животе људи један део семинара, конференција и обука одржан је коришћењем доступних онлајн опција и путем „ЗООМ“ апликације. У току 2022.године локални омбудсман ГО Врачар је учествовао на следећим стручним скуповима.

- Учесће на научном скупу **„Положај локалних омбудсмана у општинама и градовима Србије“**, у организацији Правног факултета Универзитета Унион, дана

25.02.2022.године, преко ЗООМ платформе, који је за идеју имао анализу питања као што су положај локалног омбудсмана, његов однос са органима локалне самоуправе и другим органима, карактеристике поступака које спроводе локални омбудсмани, њихове одлуке и ефекти одлука на праксу локалне управе, улога у унапређењу принципа добре управе, а које значајне теме су обрађене од стране научника и професионалаца који се баве питањима локалне самоуправе и положајем омбудсмана у нашем правном систему;

- Семинар **„Како могу помоћи Ромима да побољшају своју запошљеност“**, одржан у Зобнатици, у хотелу „Мизнах“, дана 10.05.2022.године, у организацији Удружења омбудсмана Србије, а у реализацији пројекта „Поштовање различитости као камен темељац за интеграцију Рома кроз запошљавање случај Словеније и Србије-ЗАПРОМ“, који је подржан од стране Европске уније. Циљ семинара био је информисати и обучити кључне актере и стручњаке који се баве питањима везано за запошљавање Рома на локалном и националном нивоу о томе како се изборити са дискриминацијом Рома на тржишту рада;
- **Одлуком о именовању радне групе за израду плана интегритета Градске општине Врачар бр.920-2/2022-VIII од 20.01.2022.године као члан радне групе именован је локални омбудсман ГО Врачар.** Радна група имала је за циљ да идентификује области и радне процесе који су нарочито изложени ризицима, да врши процену постојећег стања изложености радних процеса ризицима од корупције и других неправилности, врши процену интензитета ризика на тај начин што утврђује утицај ризика и вероватноћу настанка ризика у датом процесу, узимајући у обзир постојеће мере за управљање ризицима и њихову примену у пракси, да даје коначну процену о постојећим мерама за управљање ризиком и њиховој примени у пракси, врши рангирање ризика према интензитету на ризике високог, средњег или ниског интензитета, бира и предлаже одговарајуће мере правне и практичне природе за управљање ризицима, одређује рокове и носиоце активности за њихово спровођење. У смислу наведеног именована радна група одржала је неколико радних састанака и успешно одрадила дат задатак;

- **Онлајн обука за координатора и чланове радне групе о изради плана интегритета** у организацији Агенције за спречавање корупције одржана 01.07. 2022. године преко платформе Webex, на којој су дата упутства и смернице у вези израде плана интегритета члановима радне групе;
- Учешће на обуци **„Остваривање права о доступности информација од јавног значаја“** у организацији СКГО у сарадњи са канцеларијом Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности и намењена је свим запосленима у ЈЛС-службеницима и функционерима, руководиоцима стручних служби, као и овлашћеним лицима за решавање о захтевима за слободан приступ информацијама од јавног значаја, ради упознавања са потребним мерама и обавезама органа власти, као и начинима поступања органа власти по захтевима за слободан приступ информацијама од јавног значаја. Ова обука представља део секторског програма континуираног стручног усавршавања запослених у јединицама локалне самоуправе за 2022 годину, из области Добра управа. Првобитно заказана за 08.07.2022 године у хотелу „Фалкенштајнер“ у Београду, услед болести предавача одржана је онлајн путем, преко ЗУМ платформе;
- Конференција у Шапцу **Завршетак нацрта закона о локалним омбудсманима и ванредна седница УОС-а** од 05. - 07.12.2022.године одржана у хотелу „Слобода“ у организацији Удружења локалних омбудсмана и ОЕБС-а, уз учешће експертске делегације ЕУ, са идејом припреме коначног Нацрта закона о локалним омбудсманима, а приликом ког окупљања је одржана и ванредна скупштина УОС због потребе решавања одређених питања значајних за Удружење локалних омбудсмана.

Сви омбудсмани и њихови заменици, чланови Удружења омбудсмана Србије, у извештајној години добили су донацију од ОЕБС-а, у циљу побољшања техничке опремљености канцеларија омбудсмана, донирајући вебкамеру BRIO UltraHD Webcam Logitech и слушалице USB headset stereo H650e марке logitech.

## **ЗАКЉУЧАК**

У свом поступању, као и у целом досадашњем раду, било по притужби или обраћању грађана са проблемом који нема карактер притужења, локални омбудсман се водио целисходношћу и проактивним приступом је настојао да помогне грађанима у остварењу и заштити основних људских права и слобода и у изналажењу решења за постојећи проблем грађана.

Локалном омбудсману, као корективном фактору управе је дато да испитује етичност, савесност, непристрасност, сврсисходност, делотворност, поштовање достојанства странке и остале особине које треба да карактеришу добру управу какву грађани с пуним правом очекују од оних које као порески обвезници плаћају.

У периоду који је обухваћен предметним Извештајем, није било проблема у комуникацији са субјектима контроле, напротив, начелници одељења и остали запослени су сарађивали са локалним омбудсманом и углавном су исказивали спремност и вољу да заједнички реше проблем грађана.

Поступање лишено бирократских формалности и доступност грађанима су окоснице на којима локални омбудсман ГО Врачар темељи своје функционисање. Пракса је показала да не мали број животних ситуација грађана захтева тренутно реаговање локалног омбудсмана, јер једино тада оно има смисла.

Са друге стране, оно ште се такође запажа као неретка појава је да грађанима у суштини буде довољно само да их неко саслуша и охрабри.

Као крајњи закључак може се рећи да је стање људских права на територији градске општине Врачар задовољавајуће.

Локални омбудсман градске општине Врачар и убудуће ће се залагати за поштовање, заштиту права и интереса грађана као и унапређење принципа добре управе.

У Београду, март 2023.године.

**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН  
ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ ВРАЧАР**

---

**Јефимија Галић**