

На основу члана 30. став 1. тачка 27. Статута града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", број 26/13 – пречишћен текст, 37/13, 11/14, 20/14, 28/14, 05/17, 19/17 и 26/17) и члана 42. Одлуке о Заштитнику грађана Града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина" број 11/14 и 14/17), Скупштина града Зрењанина на седници одржаној дана \_\_\_\_\_ 2019. године, разматрала је Извештај о раду Заштитника грађана града Зрењанина за 2018. годину који је поднео Заштитник грађана града Зрењанина и констатовала:

- Извештај обухвата годину рада овог органа у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2018. године.

На основу тог Извештаја и изведених констатација Скупштина града је донела

## **ЗАКЉУЧАК**

**1. РАЗМОТРЕН ЈЕ** Извештај о раду Заштитника грађана града Зрењанина за 2018. годину.

**2.** Овај извештај објавити у "Службеном листу града Зрењанина"

**3. ЗАКЉУЧАК ДОСТАВИТИ:**

- Градоначелнику
- Начелнику Градске управе
- Заштитнику грађана града Зрењанина

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
СКУПШТИНА ГРАДА

Број:

Дана:

ЗРЕЊАНИН

ПРЕДСЕДНИК  
СКУПШТИНЕ ГРАДА  
Оливер Митровић

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА**



**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗАШТИТНИКА  
ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
ЗА 2018. ГОДИНУ**

**У ЗРЕЊАНИНУ  
ФЕБРУАРА 2019. ГОДИНЕ**

## **УВОД**

У складу са чланом 42. Одлуке о Заштитнику грађана Града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“ број 11/2014 и 14/2017) предвиђено је да Заштитник грађана једном годишње, најкасније до краја марта текуће године, подноси Скупштини Града извештај о својим активностима, стању људских права и о правној сигурности на територији града за претходну годину. У складу са наведеним у извештају су садржани подаци о правном оквиру и делокругу рада Заштитника грађана Града Зрењанина, надлежностима за поступање, току поступка пред Заштитником грађана, начину обраћања институцији Заштитника грађана, преглед притужби. Такође приказано је и стање људских права и права националних мањина у посматраном извештајном периоду уз посебан осврт на питање родне равноправности на територији Града Зрењанина. Извештај је обухватио период од 01.01.2018.-31.12.2018. године.

**ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА**

**ГРАДА ЗРЕЊАНИНА**

**Ана Ковачки**

## **I Д Е О**

### **ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА**

Заштитник грађана града Зрењанина установљен је као независан, самосталан орган који се стара о остваривању, заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода зајемчених Уставом, потврђеним и објављеним међународним уговорима, општеприхваћеним правилима међународног права, законом и прописима града Зрењанина.

Основни принципи деловања омбудсмана су законитост, непристрасност, независност и правичност.

Зрењанин је један од првих градова у Србији који је увео институцију омбудсмана, односно заштитника грађана. Прва одлука о омбудсману (Заштитнику грађана) Града Зрењанина усвојена је на седници Скупштине општине 26. августа 2003. године. Одлуком одборника Скупштине општине Зрењанин, на седници одржаној 2. априла 2004. године, изабран је први омбудсман – Заштитник грађана, за територију општине Зрењанин. Тиме је почео период, који сада броји своју 15. годину у коме је свим грађаним Зрењанина омогућено да на лакши, бржи и једноставнији начин остваре своја права, а град је добио независну институцију која непосредно брани права грађана и тиме константно утиче на унапређење и побољшање услуга свих градских субјеката које контролише.

На нивоу Републике Србије донет је посебан Закон о Заштитнику грађана и он се односи искључиво на институцију Заштитника грађана Републике Србије. На нивоу Аутономне Покрајине Војводине постоји Одлука о покрајинском Омбудсману, а што се тиче локалних Омбудсмана њихов рад и надлежност се уређује одлукама о локалним заштитницима грађана које доносе јединице локалне самоуправе.

Правни оквир и делокруг рада Заштитника грађана града Зрењанина прописани су Одлуком о Заштитнику грађана града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“, бр.11/2014 и 14/2017). Одлуком су детаљно прописане надлежности Заштитника грађана и поступак пред Заштитником грађана.

Омбудсман посебно штити људска права и слободе од повреда учињених од стране органа управе, организација и јавних служби, које врше управна и јавна овлашћења, а чији је оснивач Град Зрењанин.

Ради ефикаснијег рада и поступања локалних заштитника грађана 2012.

године формирано је Удржење локалних омбудсмана (УЛОС). Током 2018. године Удружењу су приступили нови чланови и то новоформиране канцеларије локалних заштитника грађана као и покрајински заштитник грађана – омбудсман.

У претходној години предузете су бројне активности, а све у циљу ефикаснијег рада и деловања локалних заштитника грађана.

Мисија за Србију Организације за Европску безбедност, од почетка је препознала значај локалних омбудсмана и подржавала оснивање и рад ових органа, као и оснивање нових канцеларија на територији Републике Србије. Важно је напоменути да је ова организација подржала поједине активности усмерене на оснаживање ове институције као што су посебне радионице за стручно усавршавање локалних омбудсмана, као и конференције локалних омбудсмана Србије које су биле тематског карактера и одржаване са учесницима из страних земаља.

## II ДЕО

### НАДЛЕЖНОСТ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Заштитник грађана је овлашћен да контролише законитост, правилност и ефикасност рада органа управе, а није овлашћен да контролише рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа, као ни рад судова и јавних тужилаштава основаних за територију града Зрењанина.

Ради заштите и унапређења људских права заштитник грађана прати примену прописа, контролише законитост, целисходност и ефикасност поступања органа управе и контролише рад органа управе како би штитио људска права.

Основни принципи деловања заштитника грађана су законитост, непристрасност, независност и правичност.

Заштитник грађана Града Зрењанина у складу са Одлуком о Заштитнику грађана Града Зрењанина је овлашћен да обавља следеће послове:

- прати примену међународних стандарда о људским правима на територији Града;
- прикупља информације из различитих извора о примени закона и других прописа, као и одлука и других општих аката органа града из области људских права од стране органа управе;
- припрема годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела забране дискриминације од стране органа управе и доставља га Скупштини града;
- обавештава надлежне органе и јавност када градска управа и јавне службе крше људска права;
- прима и испитује представке, које се односе на повреду људских права од стране органа управе;
- поступа по сопственој иницијативи када постоји сумња о постојању кршења људских права од стране органа управе;
- посредује у мирном решавању спорова у случају људских права грађана на територији Града;
- организује и припрема саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;
- припрема и спроводи кампање за информисање јавности о

питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забране дискриминације;

- иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота;

- сарађује и размењује искуства са другим Заштитницима грађана и другим органима и организацијама који се баве заштитом и унапређењем индивидуалних и колективних права грађана у земљи и иностранству;

- 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 и иницира доношење нових прописа и општих аката града када сматра да је то од значаја за заштиту права грађана;

- даје мишљење Градском већу и другом овлашћеном предлагачу на нацрт прописа или општег акта града када се њиме уређују питања од значаја за заштиту и унапређење права грађана;

- доноси акта којима регулише питања у вези са унутрашњом организацију, функционисањем и радом (радно време, печат, службену легитимацију и друго) и

- обавља друге послове у складу са законом и прописима града.

### **III ДЕО**

#### **ТОК ПОСТУПКА ПРЕД ЗАШТИТНИКОМ ГРАЂАНА**

Основно обележје рада заштитника рада града Зрењанина огледа се у томе да у оквирима своје надлежности контролише рад градске управе, као и установа, предузећа, органа и организација којима су поверена јавна овлашћења а чији је оснивач Град.

У обављању својих послова Заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање.

Заштитнику грађана се може обратити свако ко сматра да му је актом или радњом органа управе повређено неко људско право.

Заштитник грађана такође има право да поступа и по сопственој иницијативи.

Ако се ради о повреди права детета, притужбу у име малолетног лица може поднети родитељ, односно законски заступник, а ако се ради о повреди правног лица, притужбу може поднети лице овлашћено за заступање правног лица.

Треће лице, невладина организација, удружење или друга организација може се обратити Заштитнику грађана уз писано овлашћење лица која сматрају да су му/јој људска права угрожена.

Стручна служба Заштитника грађана, дужна је да на захтев лица пружи помоћ у састављању захтева којим се наведено лице обраћа Заштитнику грађана.

Након пријема захтева, по захтеву се поступа одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана подношења захтева.

У току поступка Заштитник грађана утврђује повреде учињене актом, радњама или нечињењем органа управе, односно јавних предузећа и установа чији је оснивач град. Органи и организације над чијим радом Заштитник грађана врши контролу дужни су да му омогуће приступ својим просторијама и ставе на располагање све податке којима располажу.

Након упознавања са садржином захтева уколико су испуњени услови за поступање покреће се одговарајући поступак. Након прикупљања чињеница и доказа поступак може да се оконча:

- Доношењем мишљења, препоруке или предлога за откалањањем неправилности у раду (уколико се у току поступка утврди неправилно поступање органа управе).
- Одлуком о обустави поступка уколико орган управе на чије



се поступање представка односила отклони начињену повреду још у току самог поступка.

- Одбијањем захтева (уколико се утврди да нема неправилног поступања органа).

- Одбацивањем захтева:

1. ако захтев не садржи личне податке (анонимни захтев)
2. ако је захтев поднет по истеку рока од годину дана од извршене повреде права грађана, односно од последњег поступања, односно непоступања органа управе у вези са учињеном повредом права грађана.
3. ако захтев не садржи све прописане податке потребне за поступање, а подносилац захтев не допуни у року који одреди заштитник грађана
4. ако се захтев не односи на рад органа управе
5. ако се захтев односи на рад републичких и покрајинских органа
6. ако се захтев односи на рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа
7. ако околности случаја и докази који су поднети не доводе до уверења да постоји повреда људских права, односно друга неправилност у раду органа управе.
8. ако је већ поднет захтев у истом случају, а нису поднети нови докази
9. ако нису исцрпљени сви редовни правни лекови за отклањање повреда
10. ако се ради о предмету у коме је у току управни спор или други судски поступак, осим када заштитник грађана оцени да се ради о претераном одуговлачењу поступка или злоупотреби процесних овлашћења
11. уколико је поводом исте ствари заштитник грађана раније већ одлучивао.

Такође је важно напоменути да су сви поступци које Заштитник грађана Града Зрењанина води бесплатни за подносиоца захтева, као и да је стручна служба уколико то подносилац затражи дужна да пружи помоћ у састављању захтева. Важно је истаћи да захтев може да се поднесе на српском језику или на језицима националних мањина који су у службеној употреби на територији града.

Чланом 29. Одлуке о Заштитнику грађана града Зрењанина („Службени лист града Зрењанина“, бр.11/2014 и 14/2017) прописано је да Заштитник грађана покреће поступак када је искоришћено редовно правно средство за отклањање повреде на које подносилац указује, односно ако не

постоји правно средство за отклањање повреда на коју подносилац указује. Изузетно Заштитник грађана може покренути поступак и пре него што су исцрпљена сва правна средства ако би подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета или ако се притужба односи на некоректан однос органа управе према подносиоцу притужбе, неблаговремен рад или друга кршења правила етичког понашања запослених у органима управе.

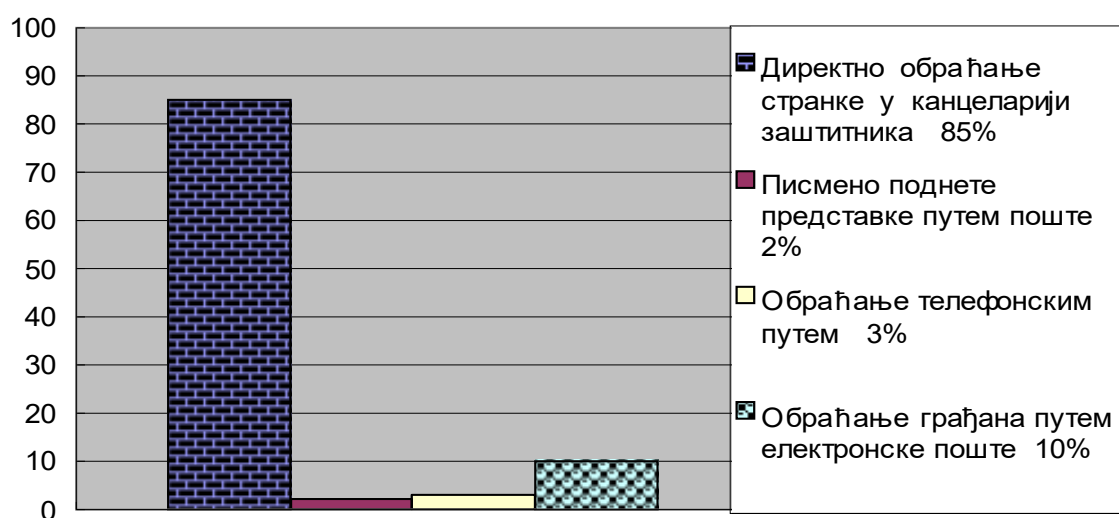
Поступак заштите права грађана је максимално поједностављен: подношење представке је бесплатно, а предвиђено је и попуњавање формалног обрасца представке да би грађанин јасно и сажето изнео примедбе на рад неког органа или службе са чијим поступањем није задовољан, затим се подносиатељ обавештава о покретању поступка као и о свакој радњи коју Заштитник грађана предузима током поступка.

## IV Д Е О

### ВРСТЕ ПРЕДСТАВКИ

Заштитнику грађана града Зрењанина грађани су се у 2018. години обраћали у највећем броју директно у канцеларији на адреси Гимназијска 17, нешто мање путем писмених притужби упућених поштом и путем електронске поште. Такође, изванредан број контаката остварен је позивањем канцеларије путем телефона. Заштитнику грађана у Зрењанину у 2018. години обратило се укупно 315 лица. У даљем тексту приказани су процентуално изражени начини обраћања заштитнику грађана.

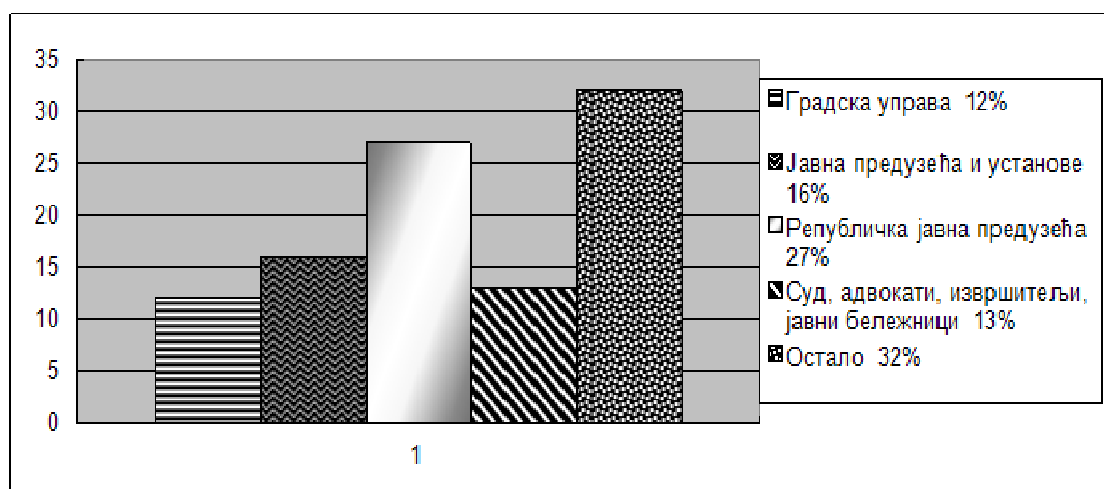
**Начин обраћања грађана Заштитнику грађана**



Сваки грађанин који се обратио канцеларији Заштитника грађана на било који од горе наведених начина имао је могућност да изложи свој проблем и уколико је доставио документацију везано за предмет на који се притужба односила Заштитник грађана је покретао и водио одговарајући поступак.

У даљем тексту следи приказ поднетих представки током 2018. године према органима на које су грађани имали притужбе као и областима на које су се притужбе односиле.

## Приказ представки по органима



Када су у питању републичка јавна предузећа као и она чији је оснивач Аутономна покрајина Војводина у највећем броју притужбе су се односиле на рад ПИО фонда, Службе за катастар непокретности и Воде Војводине.

У највећем броју случајева грађани су се жалили на комуналне проблеме. То се пре свега односи на висине рачуна за поједине комуналне услуге. Такође, грађани су се притуживали и на следеће области: висину и начин обрачуна пореза на имовину, проблем паса луталица, проблеме везане за уличну расвету, примедбе из области радних односа (у највећем броју случајева примедбе на рад приватних послодаваца), однос запослених здравствених радника према пацијентима као и проблем са заказивањем прегледа (примедбе су се углавном односиле на Општу болницу). У области имовинско правних односа важно је поменути да је највећи број примедби био усмерен према поступку спровођења уписа у катастар непокретности. У области комуналних услуга значајан део представки се односио и на одношење смећа и постојање дивљих депонија. Значајан број обраћања односио се на проблем повезивања стажа у ПИО фонду. Такође, примедбе грађана су се односиле и на висину награде за рад извршитеља.

Једна од главних одлика рада канцеларије у претходном периоду је висока ефикасност у решавању предмета. Као што је наведено, иако постоји законски рок од 30 дана од дана подношења захтева током ког заштитник грађана треба да отпочне рад на предмету, решавању предмета

се приступа одмах, односно у најкраћем могућем року. Изузетно висок проценат решених предмета у 2018. години од чак 99%, јасно говори о степену ефикасности заштитника грађана и доброј кооперативности контролисаних институција Града Зрењанина.

## V ДЕО

### СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА, ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА И ПРАВА ДЕТЕТА

По питању стања људских и мањинских права у току 2018. године није било кршења права по овом основу у већем обиму и може се констатовати да се то стање поправља у односу на претходне године пре свега захваљујући деловању великог броја институција и других надлежних органа који су препознали потребу за унапређењем права различитих група. То се нарочито огледа у раду Предшколске установе Зрењанин која у вишекултурној средини деци пружа могућност да усвоје различите облике комуникације и то кроз: развијање позитивних ставова према култури других народа и неговање толеранције на различитости, упознавање националне културе, очување културног идентитета, успостављање различитих културних веза и сл.

У установи се рад обавља на српском и мађарском језику. Настава на мађарском језику се одвија у вртићима Цврчак, Колибри и Снежана. Школске 2017/2018. године уписано је 17 деце у 1 јаслену групу, 72 деце у 4 обданишне групе и 18 деце у 1 групу припремног предшколског програма. Укупно 107 деце у 6 васпитних група на мађарском језику. Школске 2018/2019. Уписано је 15 деце у 1 јаслену групу док је, 77 деце уписано у 4 обданишне групе и 14 деце у 1 групу припремног предшколског програма. Уписано је 106 деце у 6 група на мађарском језику.

У сарадњи са УНИЦЕФОМ као и Министарством просвете, током 2018.године реализован је пројекат „Вртићи без граница 3“. Идеја пројекта је била да се што већи број деце предшколског узраста укључи у васпитно образовне програме. Програми „Игралиште-пливалиште“, „Мала школа пливања“, „Музика и покрет“, „Развојна гимнастика“, „Разгледница мога града“, „Поглед кроз библиотечки двоглед“, „Ми као уметници“, „Звук, то сам ја-то смо ми“ су се реализовали у 3 васпитне групе. Реализација програма и промотивне активности оставрене су захваљујући сарадњи са многим институцијама локалне заједнице.

Посвећена је велика пажња интезивној сарадњи са родитељима и то плански и систематски током читаве године са јасно формулисаним циљевима и утврђеном динамиком остваривања кроз следеће облике:

- Родитељски састанци.

- Трибине за родитеље.
- Индивидуални сусрети родитеља са стручном службом.
- Кутак за родитеље.
- Играонице, радионице за родитеље.
- Боравак родитеља у васпитној групи.
- Излети, екскурзије, еколошке и сакупљачке акције.
- Божићни-новогодишњи вашар.
- Улепшавање и уређивање дворишта вртића.
- Свечаности и завршне приредбе, добротворне акције.

У области сарадње са локалном заједницом нарочито је видљива сарадња са:

- Градском библиотеком „Жарко Зрењанин“ – деца припремних група постала су чланови библиотеке а у оквиру Дечје недеље библиотека је била организатор квиза „Шта знам о бајкама“ а у јуну месецу је организована „Читалачка значка“ у оквиру које су награђена деца која су „прочитала“ највећи број сликовница.
- Културним центром, па је четврту годину за редом организован квиз „Ко ће боље, ко ће пре“.
- Школом 9. мај, организоване су „Инклузивне игре“.
- ФК „Петлић“ и ЈУ „Спортски објекти“, организован је турнир у малом фудбалу.

Сва деца припремних група завршила су пливачку обуку на градском базену са завршном манифестацијом „Игре на води“.

Организоване су посете позориштима у Зрењанину, Новом Саду и Београду, а у сарадњи са Савременом галеријом уметничке колоније Ечка реализована је радионица „Сликаоница“.

Може се оценити да се Предшколска установа Зрењанин у претходној години на сваки начин потрудила да заштити права деце што се огледа на следећи начин:

- У установу се уписују сва деца заинтерсована за упис.
- Установа се придржава Правилника о ближим условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу.
- Кроз пројекат „Вртићи без граница“ настојало се да се упише што више деце узраста од 3-5,5 година.
- Установа води бригу о поштовању мера које се тичу заштите права

и безбедности деце дефинисаних Правилником о мерама, начину и поступку заштите безбедности деце у предшколској установи.

- Установа је преузела све мере за редовно похађање припремног предшколског програма, посебно деце из осетљивих група.
- Реализовани су програми ненасилне комуникације, кроз психолошке радионице, као и радионице са темом дечијих права и развоја самопоштовања кроз конструктивно решавање проблема.
- Спроведена је едукација васпитача и стручних сарадника као и информисање родитеља а све у циљу заштите права детета.
- Спроведен је програм превентивне здравствене заштите, социјалне заштите а посебна пажња се придавала уравнотеженој исхрани прилагођеној потребама деце предшколског узраста.

Што се тиче Одељења за друштвене делатности може се констатовати следеће:

- Правилником о ученичким и студентским стипендијама града Зрењанина омогућено је већем броју ученика и студената са територије града Зрењанина који похађају средње школе и високошколске установе чији су оснивачи Република Србија, Аутономна Покрајина Војводина или јединица локалне самоуправе да остваре право на стипендију, а и повећан је број ученика и студената који по законској дефиницији припадају некој од осетљивих друштвених група који су остварили то право.

У области здравствене заштите Дом здравља „Др Бошко Вребалов“ Зрењанин је у 2018. години је унапредио рад својих служби а самим тим и право грађана на здравствену заштиту. Служба медицине рада је опремљена Бесконтактним тонометром, Олфтамоскопом, Пројектором хпц – 7000, ЕКГ 122Ц-1 као и дванаестоканалним дијагностичким ЕКГ моделом СЕ-301. Одељење спортске медицине опремљено је новим апаратом за физикалну терапију. Развојно саветовалиште опремљено је логопедским сетом „Берингер“ за децу која су ометена у говору и слуху, а Служба за биохемијско-хематолошку дијагностику опремљена је новим дестилатором. Током 2018.године реновирана је здравствена станица у Ченти, замењени су прозори, реновиран је санитарни чвор за пацијенте, саниран је прилаз испред објекта Службе хитне медицинске помоћи а у Дечијем диспанзеру реновиран су столови за пресвлачење беба. Настављена је добра сарадња и са Саветником за заштиту права пацијената и уложен труд да се на сваки



приговор благовремено реагује како у случају телефонских тако и усмених приговора.

## VI ДЕО

### ПОБОЉШАЊЕ УСЛОВА ЖИВОТА И РАДА, РАДИ ЕФИКАСНИЈЕГ И БОЉЕГ ОСТВАРИВАЊА ПРАВА

У циљу унапређења права грађана у оквиру Одељења за општу управу Градске управе постоји значајан напредак на пољу дигитализације, примене савремених технологија и нове законско-организационе матрице која води ка повезивању делова истих или различитих нивоа власти, односно њихових институција, који по службеној дужности размењују податке и прибављају документацију коју су до сада грађани морали сами да прибављају трошећи време, новац и друге ресурсе.

Дигитализацијом матичних књига и одавно књиге држављана је омогућено матичарима да било где у Србији преузму изводе и уверења, а странке без утrophка времена и новца ефикасно заврше посао. У смислу ефикаснијег рада запослени у одселима врше увид у податке преко система е-ЗУП, брже и ефикасније долазе до потребних података који су важни за решавање управне ствари и доношење решења у првостепену поступку. Користе изводе из матичних књига рођених, венчаних и умрлих из локалне апликације и Централног система за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига на нивоу Републике Србије, ради бржег и ефикаснијег решавања предмета. Такође, врше увид, прибављају и обрађују личне податке о чињеницама о којима се води службена евиденција када је то неопходно за одлучивање, уз писмену сагласност странке у поступку који се покреће по захтеву странке у складу са чланом 103, став 3. Закона о општем управном поступку.

Током 2018. године је уведена новина у раду запослених у месним канцеларијама који осим послова матичара пружају помоћ и дају обавештења грађанима ради остваривања њихових права пред органима Града. У месним канцеларијама по насељеним местима се примају странке и обављају административно технички послови у вези са остваривањем права на дечији додатак и права на стицање статуса енергетски заштићеног купца електричне енергије или природног гаса. Врши се и пријем и узимање изјава од странака на записник који се доставља на обраду Одсеку за управно-правне послове који води управни поступак до доношења решења. Ово унапређење је кроз сарадњу са другим одељењима Градске управе, довело до повећања ефикасности рада

Градске управе, избегава се излагање грађана насељених места непотребном трошку новца и времена због одласка до града, чиме се повећава задовољство странака и превазилази проблем стварања гужви у градским институцијама.

У погледу рада Одељења за урбанизам може се констатовати да наведено Одељење решава предмете по захтеву странке, и притом прибавља податке по службеној дужности, сходно члану 103. Закона о општем управном поступку. Остварује електронску сарадњу са Полицијском управом, Пореском управом и РГЗ- Службом за катастар непокретности Зрењанин и у веома кратком року врши увид у евиденцију коју води та служба, што омогућава брже решавање предмета.

Такође, Одељење за имовинско правне послове и управљање имовином је доступно за информације грађанима града Зрењанина и могу се добити савети који се тичу надлежности Одељења, као и писмени одговори по захтеву странака. Прописи који се примењују у раду Одељења се месечно ажурирају и објављују у Информатору града Зрењанина који је објављен и доступан и на сајту града.

Народно позориште „Тоша Јовановић“ Зрењанин је у току 2018. године обавило радове на адаптацији фоајеа НП "Тоша Јовановић" Зрењанин при чему је након реновирања олакшан приступ особама са инвалидитетом свим садржајима који се одвијају у Позоришту. Осим тога бесплатне карте за представе су обезбеђене за све социјалне групе.

ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин је у домену свог посла изашла у сусрет потрошачима те од 2013. године има активни кориснички сервис у ближем центру града на адреси Раде Кончара 10, где готово све категорије купаца, од старијих потрошача до оних са инвалидитетом могу добити информације везане за рад ЈКП „Градска топлана“, извршити промену корисника услуга, предати захтеве, рекламације, молбе и извршити плаћање рачуна. Такође, у склопу побољшања рада у оквиру заштите права потрошача ангажована су лица која нису запослена у предузећу, а која као стручна лица из удружења за заштиту потрошача учествују у доношењу одлука Комисије за рекламацију.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ је у 2018. години анкетом, путем случајног узорка којом је обухваћено 250 испитаника са територије градских месних заједница и анализом упитника дошла до следећих података:

- Корисници су већим делом задовољни услугама које пружа ЈКП "Чистоћа и зеленило"
- Од 100% анкетираних грађана 52% је изразило задовољство општим пружањем услуга, 45% да је задовољно уз мале примедбе,

док је свега 3% анкетираних грађана потпуно незадовољно. Без обзира што су грађани задовољни пружањем услуга предузећа, треба квалитет услуга подићи на још виши ниво. Као најчешће примедбе испитаници су навели да треба град више чистити, празне површине које припадају граду треба оплеменити, побољшати асортиман цвећа на расаднику, поставити више корпи и клупа и ван центра града, лети чешће косити траву, прати контејнере и контејнерска места, више радити на озелењавању у граду итд.

Неопходно је уважити мишљења анкетираних грађана који су указали на пропусте у раду као и на кораке које треба предузети како би се подигао ниво у пружању услуга и пропратили европске и светске трендове у начину селекције и депоновања отпада, озелењавању као и одржавању јавне хигијене и јавних површина у граду.

На сајту овог предузећа постоји посебан одељак преко којег грађани могу проследити поруку Служби за маркетинг у виду рекламације на пружену услугу, а исто тако и поставити питање, затражити информације везане за делатност, као и послати предлоге или сугестије. На рекламације корисника услуга одговара се у складу са Законом о заштити потрошача.

Такође је активна и Facebook страница предузећа, где корисници могу свакодневно да прате активности, погледају фотографије, прочитају разна обавештења и др., а преко Facebook странице Привременог прихватилишта за псе и мачке, грађани који су заинтересовани да удоме пса, могу добити све информације о њима, као и о раду Зоохигијенске службе.

Предузеће је корисницима услуга омогућило да рачун за услуге одношења комуналног отпада и чишћење улаза добијају у електронској форми путем е-маила.

Јавна установа „Спортски објекти“ је у 2018. извршила санацију крова на спортском објекту Дома борилачких спортова, набављена је нова спортска опрема и извршено постављање новог паркета у Хали спортова. Током 2018. године организовано је и низ бесплатних програма на спортским објектима.

ЈКП „Пијаце и паркинзи“ је у 2018. години донело Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈКП „Пијаце и паркинзи Зрењанин“. Рекламације се могу поднети поштом, факсом, мејлом или лично на писарницу. Директор је именовао комисију за решавање рекламација.. На свим пијацама и затвореним паркинзима у граду Зрењанину побољшани су услови рада и пружања услуга.

## **VII ДЕО**

### **РОДНА РАВНОПРАВНОСТ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА**

Начело родне равноправности представља један од основних вредности модерних демократских друштава а засновано је на идеји да у једном друштву, заједници или организацији постоје једнаке могућности за жене и мушкарце да допринесу културном, политичком, економском и социјалном напретку, као и да имају једнаке могућности да уживају све користи и добробити напретка локалне заједнице.

У даљем тексту се налазе подаци о броју жена и мушкараца на руководећим и јавним функцијама у граду Зрењанину у 2018.години.

- Помоћници градоначелника: 3 мушкарца, нема жена
- Градско веће: 1 жена од укупно 13 чланова градског већа
- Одборници у Скупштини града: 21 жена од 67 одборника
- Руководиоци одељења- служби ГУ: 7 жена и 5 мушкараца
- Јавна предузећа Града Зрењанина: нема жена на управљачким функцијама
- Установе Града Зрењанина: 4 жене директори од укупно 13

## **VIII ДЕО**

### **ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА У 2018. ГОДИНИ**

У фебруару 2018. године одржан је састанак са Покрајинским заштитником грађана са темом о могућим видовима сарађе Покрајинског омбудсмана са градским и општинским заштитницима грађана. Током марта 2018. је одржана Конференција Покрајинског заштитника грађана са темом „Језик-култура-идентитет“. У септембру месецу одржана је Међународна конференција омбудсмана. У октобру у просторијама ОЕБС-а одржан је састанак локалних омбудсмана са темом усаглашавања нормативних аката на територији републике а која се односе на рад локалних заштитника грађана. Међународна научна конференција је одржана, такође у октобру 2018. године са темом „Заштита људских права од противправности до законитости“. У децембру месецу је одржана Конференција локалних омбудсмана и тренинг о системском/ јавном заступању.

**ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
Ана Ковачки**