



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
ГРАДСКО ВЕЋЕ
Број: 020-5/21-57-III
Дана: 29.04.2021. године
З р е њ а н и н

СКУПШТИНИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

На основу члана 57. став 1. тачка 1. Статута града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 17/20 – пречишћен текст) и члана 6. и 10. Пословника Градског већа града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 16/14 – пречишћен текст, 17/14, 20/14, 25/19 и 30/20) Градско веће града Зрењанина је дана 29.04.2021. године разматрало **Извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2020. годину**, на исти нема примедби, утврдило је Предлог Закључка о разматрању наведеног Извештаја о раду и предлаже Скупштини града Зрењанина да донесе Закључак у датом тексту.

За известиоца по овој тачки одређује се Богослав Симић.

ПРЕДСЕДНИК
ГРАДСКОГ ВЕЋА
Симо Салапура

JX/

На основу члана 125. став 3. Статута града Зрењанина („Службени лист града Зрењанина“ број 7/19 – пречишћен текст) и члана 29 Одлуке о Локалном омбудсману Града Зрењанина („Службени лист града Зрењанина“ број 23/19), Скупштина града Зрењанина на седници одржаној дана _____ 2021. године, разматрала је Годишњи Извештај о раду Локалног омбудсмана Града Зрењанина за 2020. годину који је поднео Локални омбудсман Града Зрењанина и констатовала:

- Извештај обухвата годину рада овог органа у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2020. године.

На основу тог Извештаја и изведених констатација Скупштина града је донела

З А К Л Ј У Ч А К

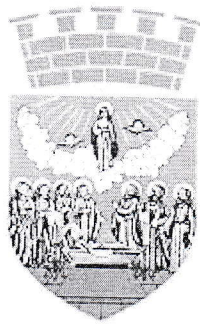
1. Размотрен је Извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2020. годину.
2. Овај Извештај објавити у „Службеном листу града Зрењанина“
3. Закључак доставити:

- Градоначелнику
- Начелнику Градске управе
- Локалном омбудсману Града Зрењанина

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
СКУПШТИНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА
БРОЈ:
ДАНА:
ЗРЕЊАНИН

ПРЕДСЕДНИК
СКУПШТИНЕ ГРАДА
Чедомир Јањић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА ЗРЕЊАНИНА



**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА
ЗА 2020. ГОДИНУ**

У ЗРЕЊАНИНУ

МАРТА 2021. ГОДИНЕ

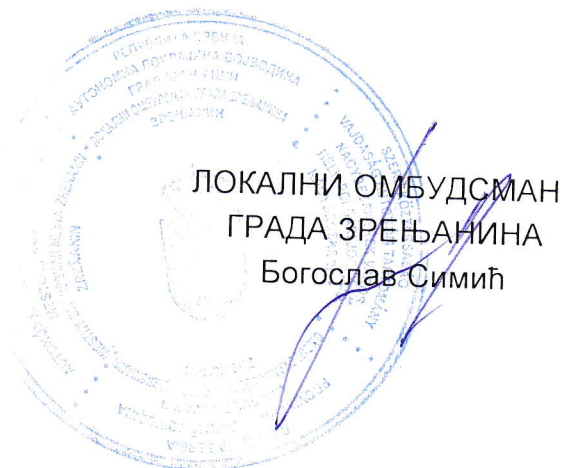
УВОД

Одредбом члана 29. Одлуке о Локалном омбудсману Града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“ број 23/19) прописано је да Локални омбудсман једном годишње, најкасније до краја марта текуће године, подноси Скупштини Града извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права.

Полазећи од садржине извештаја и потребе да се обезбеди независност и самосталност у раду институције омбудсмана, извештај не подлеже усвајању или неусвајању од стране Скупштине, него се третира као информација о раду органа управе и о стању људских права, а то у првом реду значи да се разматрају проблеми на које се указује ради евентуалног формулисања будућих мера и активности усмерених на отклањање тих проблема.

Извештај садржи информације о правном оквиру и делокругу рада Локалног омбудсмана Града Зрењанина, надлежностима за поступање, току поступка, начину обраћања институцији Локалног омбудсмана, преглед притужби и општу оцену о раду органа управе, односно служби са становишта примене прописа, стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и препоруке.

Извештај је обухватио период од 01.01.2020. - 31.12.2020.године.



I Д Е О

ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

У односу на претходни период на снази је и даље Одлука о Локалном омбудсману Града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“ број 23/19). У 2020. години није било ни других промена у раду институције Локалног омбудсмана.

Прва одлука о омбудсману 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 Локални омбудсман, за територију општине Зрењанин. Оснивањем ове институције град је добио независну институцију која непосредно брани права грађана и тиме могућност да утиче на унапређење и побољшање услуга свих субјеката које контролише.

Одлуком о Локалном омбудсману Града Зрењанина предвиђено је да Локални омбудсман контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем Градске управе града Зрењанина, Градског већа града Зрењанина када поступа као другостепени орган у управном поступку, јавних служби (јавних предузећа и установа) чији је оснивач Град и других организационих облика чији је оснивач Град, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града.

Локални омбудсман не може узети у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку).

II Д Е О

НАДЛЕЖНОСТ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Локални омбудсман 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 из области људских права од стране органа, односно службе;
- припрема годишњи извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање.
- прима и испитује притужбе, које се односе на повреду права грађана од стране органа односно службе;
- поступа по сопственој иницијативи када постоји сумња о постојању кршења права грађана од стране органа односно службе;
- врши периодичне прегледе и контролу рада стране органа односно службе;
- посредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права грађана на територији Града;

- организује и учествује у организацији и припрема саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;
- иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота;
- остварује непосредну сарадњу са Заштитником грађана Републике Србије, Покрајинским омбудсманом, као и другим републичким и покрајинским органима и поспешује сарадњу између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана, на територији града.
- сарађује и размењује искуства са другим институцијама омбудсмана и другим органима и организацијама који се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству;
- обавља друге послове у складу са законом и прописима града.

III ДЕО

ТОК ПОСТУПКА ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Право на обраћање Локалном омбудсману Града Зрењанина има свако ко сматра да му је актом, радњом или нечињењем органа односно службе повређено неко право или по сопственој иницијативи.

Дужност стручне службе локалног омбудсмана је да пружи помоћ подносиоцима у састављању и подношењу притужби.

Притужба се подноси у року од године дана од дана достављања коначног управног акта, односно предузимања последње радње на коју се притужба односи.

Притужба се може поднети и пре наступања коначности акта ако би чекање на коначни управни акт подносиоцу притужбе нанело ненадокнадиву штету.

Локални омбудсман је дужан да поступи по захтеву одмах а најкасније у року од 30 дана од дана подношења притужбе.

Органи и организације над чијим радом Локални омбудсман 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.

Поступак може да се оконча:

- Доношењем мишљења, препоруке или предлога за откалањањем неправилности у раду (уколико се у току поступка утврди неправилно поступање органа или службе).

- Одлуком о обустави поступка уколико орган или служба на чије се поступање притужба односила отклони начињену повреду још у току самог поступка, ако подносилац притужбе не сарађује у поступку, ако је задовољан одговором органа или службе на коју се притужба односила, повуче притужбу или ако утврди да је након подношења притужбе покренут други одговарајући поступак за заштиту права.

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

- Одбацивањем притужбе:

1. ако притужба не садржи податке на основу којих се подносилац може са сигурношћу одредити (анонимни захтев);

2. ако је притужба поднета након истека прописаног рока;

3. ако притужба не садржи све прописане податке потребне за поступање, а подносилац не допуни у накнадно датом року;
4. ако се притужба односи на рад републичких и покрајинских органа;
5. ако се притужба односи на рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа;
6. ако је већ поднета притужба у истом случају, а не садржи нове чињенице и наводе, односно да је већ поступао по притужби;
7. ако нису исцрпљена сва редовна правна средства против аката на која се притужба односи, осим ако би подносиоцу притужбе чекање нанело ненадокнадиву штету.

Притужба се подноси у писаном облику, укључујући све облике електронске комуникације или усмено на записник код локалног омбудсмана и не подлеже плаћању таксе.

Сви поступци које Локални омбудсман Града Зрењанина води су бесплатни за подносиоца притужбе.

IV ДЕО

ВРСТЕ ПРЕДСТАВКИ

У току 2020. године велики број грађана се обратио Локалном омбудсману ради заштите својих права, односно остваривања својих интереса. Субјекти у вези чијег рада су се грађани обраћали обухватају и локалне институције, али такође и институције покрајинског и републичког значаја, с обзиром на то да је велики број надлежности у домену републичких органа.

Треба напоменути да је велики број обраћања био у вези са консултацијама о томе на који начин и пред којим органом грађани могу да остваре односно заштите своја права и где смо били у прилици да их упућујемо у вези са тим.

Локалном омбудсману града Зрењанина грађани су се у 2020. години обраћали путем писмених притужби упућених поштом, путем електронске поште, доласком у канцеларију лично или путем телефона. Локалном омбудсману у Зрењанину у 2020. години обратило се укупно 1023 лица а поступало се по 54 предмета.

Грађани су обавештавани о свакој активности Локалног омбудсмана по њиховој притужби, у свим фазама: прикупљање информација од субјекта притужбе, покретања поступка, датих препорука, рокова, итд. Такође су службе градске управе или јавних предузећа, на које се притужба односила, били информисани о сваком поднеску, у свим фазама поступка, од прикупљања доказа, до акта о окончању поступка по притужби, која је некад била неоснована, а ако је утврђено да су постојали недостаци у раду органа против кога је поднета, упућена је препорука, донет је предлог, или мишљење о томе како би уочени недостатак био уклоњен.

У оквиру надлежности локалног омбудсмана грађани су се у највећем броју случајева притуживали на комуналне проблеме. То се пре свега односи на висине рачуна и дуговања за поједине комуналне услуге. Присутан је проблем неразумевања обавезе плаћања за гасни прикључак и након искључења са система грејања у објектима индивидуалног становања, и даље постоји неразумевање обавезе плаћања фиксног дела након искључења са система даљинског грејања у објектима колективног становања као и сам поступак искључења са система даљинског грејања. Притужбе су се односиле и на обрачун количине утрошене топлотне енергије и квалитет гаса за индивидуална домаћинства.

Грађани су се притуживали и на загађеност ваздуха у грејној сезони из димњака објеката индивидуалног становања нарочито за део града Шећерана,

Мужља, Берберско и Зелено поље. Локални омбудсман је у оквиру своје надлежности предочио проблем Одељењу инспекција градске управе Града Зрењанина која, између осталог, обавља послове из области заштите животне средине.

Притужбе становништва су се односиле и на проблем са водоснабдевањем у зградама високе спратности као и квалитетом пијаће воде, проблемима на канализационој мрежи, те читавања и замене водомера. Такође, притужбе су се односиле и на то да потрошач нема преглед стварног стања рачуна, дуговања - уплата, па често долази до забуна. Нема могућности да се путем интернета провери стање, па за проверу - сравњење стања, мора да се иде у ВИК, што у актуелној ситуацији није пожељно, а због могућности информационих система није ни неопходно.

Током 2020. године приметно је и обраћање грађана директно институцији Локалног омбудсмана у вези проблема који се примарно решавају на подручју месних заједница и за које су оне надлежне да у име грађана обрађају предузећима и установама Града Зрењанина ради остваривања заједничких интереса.

Грађани су се притуживали и на: висину и начин обрачуна пореза на имовину (проблем се појавио у случајевима када су на адресу појединих грађана стигла решења са већим износом пореза на имовину у односу на претходни период услед непријављивања смрти лица, пореског обвезника, а за које је локална пореска администрација сазнала увидом у матичне књиге умрлих и утврдила чињенично стање. Грађани су упућени да овај проблем реше подношењем захтева и испуњавањем своје законске обавезе); проблеме везане за уличну расвету (непостојање адекватне уличне расвете); однос запослених здравствених радника према пацијентима као и проблем са заказивањем прегледа. У области имовинско правних односа највећи број обраћања је био усмерен према поступку спровођења уписа у катастар непокретности и поступку озакоњења нелегалних објеката.

Један број грађана је у свом обраћању захтевао да Локални омбудсман Града Зрењанина предузме одређене правне радње према државним или органима локалне самоуправе уместо њих и у њихову корист што није прописана надлежност институције омбудсмана те су усмерени да се у писменој форми обрате поступајућем органу, сачекају одговор, па тек ако одговор изостане или нису њиме задовољни поднесу притужбу Локалном омбудсману или Републичком заштитнику грађана. Поступали смо тако да грађанима изађемо у сусрет и одговарајућим правним саветом, или упућивањем на институције надлежне за решавање њихових проблема.

У предметима, у којима смо водили одговарајући поступак, органи и службе Града су одмах поступали по захтеву или препоруци Локалног омбудсмана те је такав вид сарадње позитиван пример како остварити заједнички циљ - задовољење потреба наших суграђана.

Грађани су се притуживали и на држање домаћих животиња (ту су примедбе биле усмерене пре свега према комшијама, али и органима надлежним за контролу и спровођење Одлуке о условима и начину држања домаћих животиња), проблем повезивања стажа у ПИО фонду, евидентан је и пораст притужби на поступање Електродистрибуције Зрењанин у вези са дуговањима и искључењима са електро мреже. Такође, примедбе грађана су се у великом броју односиле на решења и висину награде за рад извршитеља. Затим, на поступање приватних послодаваца у вези уплате стажа запосленима, здравственог осигурања и неадекватних услова за рад, права на породилјско одсуство, те рад банака и мобилних оператера. Грађани су се у великом броју обраћали и за савете у вези права на наслеђивање, права на остваривање социјалне помоћи, начином поступања у случају породичног насиља и узнемиравања, одлука суда као и права из делокруга рада других установа чија делатност није у надлежности локалног омбудсмана.

Једна од главних одлика рада канцеларије у претходном периоду је висока ефикасност у поступању по притужбама грађана. Иако постоји законски рок од 30

дана од дана подношења притужбе током ког Локални омбудсман треба да отпочне рад на предмету, решавању по притужби се приступа одмах, односно у најкраћем могућем року.

V ДЕО

СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА И ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Статутом Града Зрењанина, прописно је да „на територији града у службеној употреби су и језици националних мањина: мађарски, румунски и словачки језик и њихова писма“. Из ове одредбе Статута, а у складу са одговарајућим одредбама Закона о заштити права и слобода националних мањина и Закона о службеној употреби језика и писама, произилази да се на територији Града Зрењанина називи органа, јавних предузећа и установа исписују и на мађарском, румунском и словачком језику и правопису и према њиховој традицији. Називи на мађарском, румунском и словачком језику исписују се после текста на српском језику испод или десно од њега, у истом облику и истом величином слова.

Институција Локалног омбудсмана од самог оснивања спроводи активности у вези поштовања спровођења ове одредбе на територији града Зрењанина.

У Предшколској установи Зрењанин током 2020. године од марта месеца рад установе је био измењен због увођења вандредног стања услед пандемије COVIDA-19, одвијао се он лајн, у складу са препорукама Владе Републике Србије као и Министарства просвете, науке и технолошког развоја. Након укидања вандредног стања Установа је своје активности реализовала у складу са препорукама поменутог Министарства и Кризног штаба.

У таквим околностима приоритетни облици рада Установе су били усмерени на активности у вези са очувањем здравља и безбедности запослених и деце,

подршке породицама са децом предшколског узраста као и активности на професионалном повезивању и размени искустава.

Настава на мађарском језику одвијала се у вртићима „Цврчак“, „Колибри“ и „Снежана“ у школској 2019/2020. а у школској 2020/2021. у вртићима „Колибри“ и „Снежана“

Школске 2019/2020. уписано је 17 деце у једну јаслену групу, 65 деце у 4 обданишне групе и 24 деце у припремно предшколски програм где се програм одвија на мађарском језику. Значи укупно 106 деце у 6 васпитних група

Школске 2020/2021. уписано је 14 деце у једну јаслену групу, 50 деце у три обданишне групе и 18 деце у припремно предшколски програм. Дакле, уписано је 82 деце у 5 група на мађарском језику.

У сарадњи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја у 2019. години започела је реализација пројекта „Инклузивно предшколско васпитање и образовање“ а настављена је и у 2020. години. Главна идеја овог пројекта је да се што већи број деце предшколског узраста укључи у квалитетне васпитно образовне програме, посебно деца из осетљивих група.

У протеклој години због епидемиолошке ситуације предвиђене активности су реализоване у много мањој мери, неке предвиђене нису реализоване или су одложене.

У складу са препоруком да се што више активности остварује на отвореном у складу са временским приликама активности у току Дечије недеље односиле су се на изложбе и креативне радионице у оквиру вртића, а карневал “Весели шешири” који се традиционално реализује на градском тргу, реализован је шетњом кроз насеље вртића. Сва деца припремних група су у сарадњи са Градском библиотеком постали чланови библиотеке а и завршила су пливачку обуку на градском базену у сарадњи са Савезом за школски спорт Града Зрењанина.

У сарадњи са локалном самоуправом и 2020. године организован је Плес предшколаца на Градском тргу а у оквиру Дечије недеље Музичка школа “Јосиф Маринковић” је уприличила неколико концерата за децу Предшколске установе.

Предшколска установа својим годишњим планом и програмом рада настоји да свакодневно заштити и уважи дечија права путем бројних активности. У складу са Законом о основама система образовања и васпитања, у установи се ради са децом на неговању односа међусобног разумевања и уважавања личности деце, запослених и родитеља. У установи су забрањене активности којима се угрожавају, омаловажавају, дискриминишу или издвајају лица по основу расне, националне, етничке, језичке, верске или полне припадности, психичких и физичких својстава, сметње у развоју и инвалидитета, здравственог стања, узраста, социјалног и културног порекла, имовног стања као и по другим основама утврђеним законом.

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

- У установу се уписују сва деца заинтересована за упис;
- Установа се придржава Правилника о ближим условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу;
- У циљу заштите права и безбедности деце редовно функционишу: Тим за заштиту деце од насиља, злостављања и занемаривања, Тим за инклузивно образовање и Тим за самовредновање рада установе;
- Установа предузима све мере за редовно похађање припремног предшколског програма, посебно деце из осетљивих група;
- Кроз саветодавни рад са породицом установа обезбеђује стручну подршку породици са циљем унапређења родитељских компетенција;
- Установа обезбеђује уравнотежену исхрану која одговара потребама деце предшколског узраста.

Према подацима Полицијске управе Зрењанин у периоду 01.01.2020.-31.12.2020:

Евидентирана су два догађаја у вези сукоба и инцидената на међунационалној основи, где су у оба случаја поднете кривичне пријаве за кривично дело Изазивања националне, расне и верске мржње и нетрпељивости.

У току 2020. године, пријављено је 426 догађаја са елементима насиља у породици, од тога је поднето 205 кривичних пријава, 219 извештаја Основном јавном тужилаштву у Зрењанину и 2 захтева за покретање прекршајног поступка. Укупан број извршилаца кривичних дела је 213, од тога 184 извршилац мушког пола, а 29 женског пола. Укупан број оштећених кривичним делима износи 207, од чега је 162 оштећених женског пола и 45 оштећених мушког пола.

У периоду од 01.01.2020. до 31.01.2020. године евидентирано је 83 догађаја у којима се малолетна лица појављују као извршиоци или жртве насиља. Од тог броја, у 22 случајева се малолетна лица појављују као извршиоци, а у 61 случајева као жртве насиља.

VI ДЕО

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

У оквиру Одељења за општу управу Градске управе, у циљу унапређења права грађана урађено је следеће:

Јединствена база података о личном стању грађана се води у електронском облику, грађани више немају обавезу да прибављају разна уверења, изводе из матичних књига, пресуде, већ службено лице које води поступак преузима податке из Регистра матичних књига и спроводи промене о личном стању грађана у матичне књиге.

У месним канцеларијама пружа се помоћ и обавештење странкама 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 за стицање статуса енергетски угроженог купца електричне енергије и природног гаса.

Грађанима је омогућено да у случају незадовољства радом Градске управе града Зрењанина своје незадовољство искажу попуњавањем обрасца притужбе који се добија у Услужном центру или убацивањем жалбе у метално сандуче на улазу у Услужни центар.

На улазу у Услужни центар обезбеђен је портир који усмерава странке, скраћује време задржавања дајући им потребне информације и смернице.

Канцеларија за брзе одговоре омогућила је грађанима комуникацију путем електронске поште те не морају лично долазити у просторије Градске управе.

У оквиру надлежности Одељења за друштвене делатности грађанима града Зрењанина је омогућено да користе услуге социјалне заштите, почео је са радом Центар за пружање услуга социјалне заштите града Зрењанина - Мост, где грађани на једном месту могу добити све потребне информације и остварити право на пружање услуга те је обезбеђена целодневна подршка грађанима. У пружању социјалне заштите и даље је истакнут значај Алтернативе; Дневног боравка за децу и младе са телесним инвалидитетом; Помоћ у кући; Сигурне куће; Прихватилиште за одрасла и стара лица у кризним ситуацијама, бескућнике и просјаке где је у току 2020. године и ванредног стања омогућено кретање уз потврде ради пружања услуга из области социјалне заштите уз напомену да ни једна потврда није злоупотребљена. Није долазило до прекида пријема у Сигурну кућу и Прихватилиште, деци која су смештена уз мајке обезбеђено је праћење on line наставе уз обезбеђене компјутере и добру интернет конекцију.

У сарадњи са Центром за социјални рад током пандемије и ванредног стања је грађанима најугроженијих категорија достављана помоћ. У два наврата вршена

је дистрибуција 15 хиљада пакета помоћи у намерницама за пензионере са територије града Зрењанина који имају месечна примања мања од 30 хиљада динара, као и социјално угрожене суграђане. У акцију поделе пакета је био укључен велики број млађих суграђана, спортиста, волонтера Црвеног крста и волонтера у свим месним заједницама.

Одељење за друштвене делатности није редуковало свој рад и није долазило до прекида директног рада са странкама, сви захтеви су решавани одмах, приоритетно, без увођења режима рокова које прописује ЗУП.

Канцеларија за смањење сиромаштва у сарадњи са Црвеним крстом Зрењанин је у 2020. години доделила грађанима који се налазе у стању социјалне потребе 508 пакета једнократне помоћи у виду хране и средстава за личну хигијену. Народну кухињу Црвеног крста Зрењанин користи 250 корисника а 340 породица у насељеним местима добија 6 месеци у години ланч пакете хране и средства за личну хигијену.

Регресирају се градски, приградски и међумесни превоз за ученике средњих школа и студенте као и превоз у пуном износу за студенте са телесним инвалидитетом који користе специфичан вид превоза - такси превоз.

Додељено су укупно 182 стипендије а пружена је подршка успешним ученицима средњих школа и студентима у виду суфинансирања учешћа на семинарима, националним и међународним такмичењима.

Регресирани су трошкови боравка и исхране деце у Предшколској установи, ужина и боравак за свако треће и свако наредно дете а отворен је још један објект ПУ на територији ужег центра Града и седам вртићких група у насељеним местима града Зрењанина.

Обезбеђене су ђачке торбе и школски прибор за све ђаке прваке и боравак, исхрана и недостајући уџбеници за основце.

Што се тиче помоћи родитељству омогућена је исплата једнократне новчане помоћи за породиље са подручја града Зрењанина, пакети за новорођенчад и додела аутоседишта.

Решавајући по захтеву странке донето је 357 решења у вези права на повлашћено коришћење обележених паркинг места на јавним општим паркиралиштима и 3005 решења лицима којима је признато право на повлашћен градски превоз.

Одељење за имовинско правне односе је у току 2019/20 године путем стамбене комисије решило проблем 35 породица.

На основу извештаја Заштитника права пацијената за период од 1.01.2020. – 31.01.2020. укупан број приговора грађана је 33 од тога основаних 25 а неоснованих 8 а најчешћа повреда односила се на непоштовање пацијетовог времена и права на квалитетну здравствену услугу. Пацијентима је путем телефона, мејла и лично дато 1716 савета.

У области здравствене заштите уложена су значајни напори у борби против заразне болести COVID - 19 који се пре свега односе на добру организацију свих служби како би са једне стране омогућили несметан рад са пацијентима а са друге стране адекватно одговорили на насталу епидемиолошку ситуацију. 30 медеоинских сестара/техничара и 7 лекара као испомоћ је уступљено Општој болници "Ђорђе Јоановић" Зрењанин.

У току 2020. године је унапређен рад Службе за заштиту жена осавремењавањем и заменом медицинске опреме за ултразвучни апарат.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ је у 2020.години ради унапређења рада и ефикасности у сарадњи са Градом спровео истраживање којим се мери задовољство грађана корисника услуга које обавља ЈКП „Чистоћа и зеленило“.

На основу сумираних резултата, иако је оцена којом су грађани оценили рад овог предузећа висока, предочене су и сугестије испитаника које се односе на:

недовољан број изношење комуналног кабастог отпада током године, на чињеницу да се комунални отпад не односи из улица које су на програму рада на дане празника, да се контејнери и контејнерска места не перу довољно често, да зелене површине могу бити уредније као и да се могу редовније косити, што се тиче цене услуге изношења комуналног отпада већи део испитаника, 68% сматра да је коректна.

Истом анкетом грађани су изразили средњи степен задовољста услугом које пружа Зоохигијенска служба - Прихватилиште за псе, примедбе су се односиле на уређеност Прихватилишта и саму локацију.

На свим гробљима у граду постављени су рефлектори, где је било дозвољено чесме са водом, санирани су објекти на Великом гробљу у Меленцима, урађена је санација стаза на Католичком гробљу, на Темишварском гробљу је решен проблем одвода воде и завршена је санација зида на Реформаторском гробљу. На основу спроведене анкете грађани су сугерисали повећање радника обезбеђења на гробљима и постављање видео надзора да би се спречиле крађе.

Својим корисницима ЈКП „Чистоћа и зеленило“ омогућило је да рачун добијају и у електронској форми, путем електронске поште чиме се смањује количина папирног отпада и апелује на очување животне средине.

Рекламације и сугестије грађани овом предузећу могу проследити путем веб адресе, писменим путем, телефоном, личним доласком као и путем друштвених мрежа.

На основу Закона о заштити потрошача ЈКП „Пијаце и паркинзи“ су организовали поступак рекламације на пружене услуге. У току 2020. године достављено им је 77 рекламација на основу којих су подносиоци у законски прописаном року добили одговор. Решен је и 21 захтев за приступ информацијама од јавног значаја.

ЈКП „Градска топлана“ је у склопу побољшања рада у оквиру заштите права потрошача ангажовало стручна лица из удружења из удружења за заштиту

потрошача да учествују у доношењу одлука Комисије за рекламацију. ЈКП "Градска топлана" Зрењанин је доступна грађанима свих 24 часа.

Јавна установа „Спортски објекти“ у 2020. години је извршила замену дела цевовода на отвореном базену, и део цевних инсталација на затвореном базену, на Градском стадиону су завршени радови на замени котлова, у Кристалној дворани је ремонтована противпожарна централа. Због новонастале ситуације током 2020. године хигијена је подигнута на много виши ниво а хала "Медисон" је током априла и маја била пункт за паковање пакета које је град Зрењанин делио грађанима лошијег материјалног стања. Установа је уложила додатне напоре ради обезбеђивања квалитетних услова коришћења спортских терена на отвореном, обогаћивани су спорски садржаји и повећана је безбедност корисника.

Градска народна библиотека "Жарко Зрењанин" је прешла на последњу верзију програмског пакета за библиотечко пословање БИСИС, верзију 5, тако да је приступ подацима омогућен само корисницима који имају посебан налог и приступну шифру. Подаци који се узимају од корисника су у складу са Законом о заштити података и не садрже осетљиве и поверљиве податке. Број телефона и лични мејл корисници остављају опционо и добровољно.

VII ДЕО

РОДНА РАВНОПРАВНОСТ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Једно од основних вредности модерних демократских друштава, начело родне равноправности, 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.

Подаци о броју жена на управљачким и руководећим функцијама за град Зрењанин и јавних предузећа и установа:

- Помоћници Градоначелника - 1 жена
- Градско веће – нема жена од укупно 11
- Скупштина града Зрењанина – 1 жена, Секретарка Скупштине града Зрењанина
- Локални омбудсман града Зрењанина - заменице - 2 жене
- Јавно правобранилаштво града Зрењанина - заменице - 2 жене
- Начелница Градске управе – 1 жена
- Одборнице у Скупштини Града Зрењанина – 27 жена од укупно 67
- Руководиоци одељења/служби Градске управе Града Зрењанина – 6 жена
- Заменици одељења/служби Градске управе Града Зрењанина укључујући и Јединицу за интерну ревизију - 7 жена
- Шефови одељења - 24 жене
- Јавна предузећа – нема жена на управљачким функцијама
- Установе Града Зрењанина – 5 жена су директори.

VIII ДЕО

ОПШТА ОЦЕНА РАДА

Специфичност посматраног извештајног периода је одредила целокупна ситуација у земљи услед пандемије корона вируса те је и институција Локалног омбудсмана била приморана да свој рад прилагоди датим условима. Поштоване су све прописане законске мере а грађанима су били доступни бројеви телефона и могућност да се обрате Локалном омбудсману и његовим заменицима двадесетчетири часа.

Осим евидентног повећања телефонског обраћања, у извештајном периоду приметан је и пораст обраћања путем електронске поште.

На основу увида у достављене извештаје о раду као и кроз остварену сарадњу, можемо закључити да постоји добра сарадња између Локалног омбудсмана и органа и служби чији рад контролише у смислу да су испоштоване све обавезе органа управе и јавних комуналних предузећа а које проистичу из Одлуке о локалном омбудсману - органи односно службе без одлагања достављали су Локалном омбудсману на његов захтев сва тражена списа и документа, поступали у предвиђеним роковима а неретко отклањали неправилности на које су се грађани притуживали још у току самог поступка те је Локални омбудсман обустављао поступак за заштиту права грађана.

IX ДЕО

ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА У 2020. ГОДИНИ

Локални омбудсман Града Зрењанина је током фебруара 2020. године завршио основну обуку за посреднике медијаторе и стекао потребно знање, вештину и лиценцу која му омогућава да као професионалац буде ангажован у решавању спорова мирним путем, истовремено је стекао услов да се упише у Регистар посредника Министарства правде Републике Србије.

С обзиром на епидемиолошку ситуацију током извештајног периода сарадња са Локалним омбудсманима, радионице и саветовања су одржавана путем интернет мреже.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА
Богослав Симић

