

На основу члана 30. став 1. тачка 27. Статута града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 26/13 – пречишћен текст, 37/13, 11/14, 20/14 и 28/14) и члана 42. Одлуке о Заштитнику грађана ("Службени лист града Зрењанина", бр. 11/14), Скупштина града Зрењанина на седници одржаној дана \_\_\_\_\_ 2015. године, разматрала је Извештај о раду Заштитника грађана града Зрењанина за 2014. годину и констатовала следеће:

- Извештај обухвата годину рада овог органа у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2014. године

- Писаном представком Заштитнику грађана се обратило 78 грађанки и грађана притужујући се на рад органа, организација, јавних предузећа и установа чији је оснивач град Зрењанин, дата је општа оцена о стању људских и мањинских права и правној сигурности на територији града Зрењанина.

На основу тог Извештаја и изведених констатација Скупштина града Зрењанина је донела

### **ЗАКЉУЧАК**

1. Размотрен је Извештај о раду Заштитника грађана града Зрењанина за 2014. годину.

2. Закључак и Извештај објавити у "Службеном листу града Зрењанина".

3. ЗАКЉУЧАК ДОСТАВИТИ:

- Градоначелнику,
- Начелници Градске управе и
- Заштитнику грађана града Зрењанина

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
СКУПШТИНА ГРАДА

Број:

Дана:

ЗРЕЊАНИН

ПРЕДСЕДНИК  
СКУПШТИНЕ ГРАДА  
прим.др Елеонора Марјановић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА



***ИЗВЕШТАЈ О РАДУ  
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
ЗА 2014. ГОДИНУ***

У ЗРЕЊАНИНУ

ФЕБРУАР 2015.

## УВОД

Заштитник грађана за територију 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.

Када се говори о надлежности Заштитника грађана у граду Зрењанину, а што се мора имати у виду када се разматра Извештај, потребно је навести да у Републици Србији не постоји посебан Закон који на јединствени начин уређује питање рада и деловања Заштитника грађана већ да за сваки ниво власти постоје посебни прописи који уређују питања од значаја за институцију Заштитника грађана.

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 члан 97 „Закона о локалној самоуправи“ је предвидео да се у јединици локалне самоуправе може установити Заштитник грађана који је овлашћен да 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 једине локалне самоуправе.

Скупштина града Зрењанина је на седници одржаној 17. априла 2014. године на основу члана 97 става 1 и 3 Закона о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“ број 129/2007 и 83/2014) и члана 104 став 1 и 4 и члана 17 став 1 Статута града Зрењанина („Сл. лист града Зрењанина“ број 26/13-пречишћен текст и 37/13) донела нову Одлуку о Заштитнику грађана града Зрењанина („Сл. лист града Зрењанина“ број 11/2014)

На седници Скупштине града Зрењанина, одржаној 16. маја 2014. године а у складу са новом Одлуком, изабрани су заштитник грађана и његов заменик.

У односу на претходно посматрани период изабрана је нова заштитница грађана, а дошло је и до смањења броја од ранија три на једног заменика заштитника грађана.

Поред заштитнице грађана и њене заменице у канцеларији Заштитника грађана постоји и један административни радник који је у радном односу на неодређено време од 18. јануара 2010. године.

Канцеларија заштитника грађана налази се у улици Пупинова 14 у Зрењанину.

Одлуком о Заштитнику грађана града Зрењанина предвиђено је да Заштитник грађана посебно штити права грађана од повреда учињених од стране градске управе, као и установа, предузећа, органа и организација којима су поверена јавна овлашћења, а чији је оснивач град, контролише рад градске управе и штити право грађана на локалну самоуправу, ако је реч о повреди прописа и општих аката града.

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.

Што се тиче финансијских средстава за рад канцеларије она се обезбеђују у буџету града Зрењанина. Буџетом за 2014. годину је било одређено 8.933.105 динара (Финансијски план за 2014. годину) а укупно утрошена средства су износила 6.541.405 динара (Ребаланс III)

### **ОТЕЖАВАЈУЋЕ ОКОЛНОСТИ У РАДУ У ПРЕТХОДНОЈ ГОДИНИ**

Претходни заштитник грађана пропустио је своју законску обавезу да у складу са чланом 51 Закона о јавним набавкама ( „Службени гласник РС“ број 124/2012) донесе до 31. јануара план набавки за текућу годину па је из наведеног било отежано функционисање канцеларије Заштитника грађана у смислу основних потреба за канцеларијским и другим материјалом. Имајући у виду да је према Закону о јавним набавкама могуће извршити набавке само уколико је набавка предвиђена у плану набавки који у претходној години није ни донет а самим тим није ни испоштована ни законска обавеза да се исти достави Управи за јавне набавке и Државној ревизорској институцији, па нови Заштитник грађана није смео да врши ниједну набавку (чак ни канцеларијског материјала) јер би то представљало кршење закона. Напред наведено се није одразило на квалитет и ефикасност рада јер смо у канцеларији све што је било неопходно за несметано функционисање куповали од сопствених средстава.

## ТОК ПОСТУПКА ПРЕД ЗАШТИТНИКОМ ГРАЂАНА

У току 2014. године велики број грађана се обратио Заштитнику грађана ради заштите својих права, односно остваривања својих интереса. Такође је потребно напоменути да субјекти у вези чијег рада су се грађани обраћали обухватају и локалне институције, али такође и институције покрајинског и републичког значаја, а то не представља изненађење обзиром 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.

Заштитнику грађана се може обратити свако ко сматра да му је /јој актом или радњом органа управе повређено неко људско право. Заштитник грађана такође има право да поступа и по сопственој иницијативи. Захтев се може поднети у року једне године од извршене повреде права грађана, односно од последњег поступања, односно од непоступања органа управе у вези са учињеном повредом права грађана. Након пријема захтева, по захтеву се поступа одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана подношења захтева. 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:

Одлуком о обустави поступка (уколико је орган управе на чије поступање се представка односила већ током истраге отклонио повреду људских права), одбијањем захтева (уколико се утврди да нема неправилног поступања органа) или доношењем мишљења, препоруке или предлога за отклањање неправилности у раду (уколико се у току поступка утврди неправилно поступање органа управе)

У протеклих годину дана, Заштитник грађана је остварио већи број контаката са грађанима у односу на претходно посматрани период (2013. годину)

## СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА

По питању стања људских и мањинских права у посматраном периоду може се навести једна глобална оцена а то је да се стање људских и мањинских права у нашој средини временом поправља и то првенствено захваљујући деловању све већег броја институција у нашој средини и прописима који су у последње време донети у овој области. Такође од значаја је и што се надлежни субјекти власти као и невладине организације све више ангажују на развоју свести код грађана о значају остваривања људских и мањинских права како за појединца тако и за друштвену заједницу у целини.

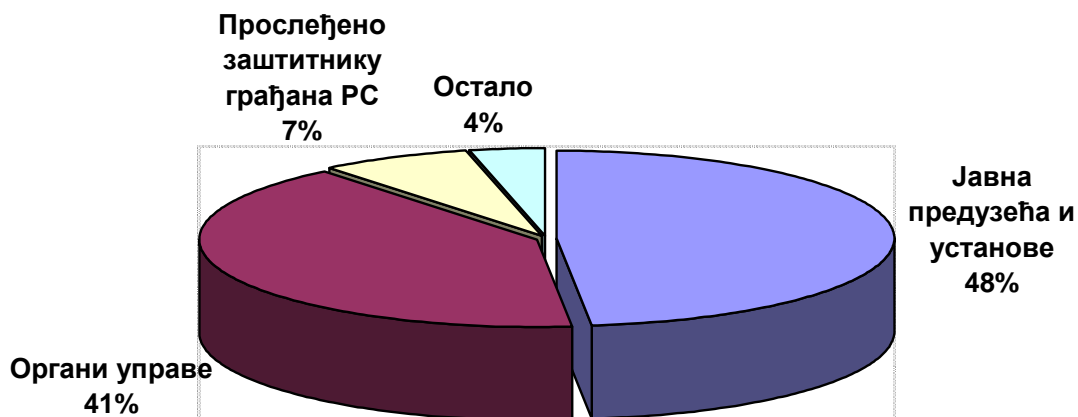
Једна од препорука коју је Заштитник грађана донео односила се на осуду исписивања графита мржње на згради амбуланте у насељу „Зелено поље“, уз препоруку надлежним органима да правовремено реаговају, пронађу и казне починиоце.

Заштитник грађана у току 2014. године је примио и одређени број притужби које су се тичале дискриминације у раду органа јавне власти према особама са инвалидитетом, дискриминацију припадника националних мањина. Поводом наведених притужби поступало се са посебним обзиром и пажњом имајући у виду њихов положај и статус у друштву. Такође, овим особама су предочена права која им припадају и оно што град Зрењанин чини у области остваривања и реализације људских права и слобода.

## ВРСТЕ ПРЕДСТАВКИ

У 2014. години велики број грађана се обратио притужбама које су се односиле на рад судова. Притужбе су се у највећем броју случајева односиле на дужину трајања поступка, немогућност спровођења правоснажних одлука, дужину трајања притвора... Бесплатна правна помоћ је у великом броју случајева била недоступна, због чињенице да је служба за пружање бесплатне правне помоћи, чија се канцеларија такође налази у Пупиновој 14 јула месеца престала са радом, услуге адвоката за већину грађана су биле прескупе а отежано поступање изазвао је и вишемесечни штрајк адвоката поводом којег су обуставили рад. У складу са Одлуком о Заштитнику грађана („Сл. лист града Зрењанина“ број 11/2014) Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад и поступање судова, па у случајевима када су се жалили на рад суда, грађани су били упућени да се жале председнику надлежног суда и Министарству правде у складу са прописима који уређују судове.

## Писмене притужбе

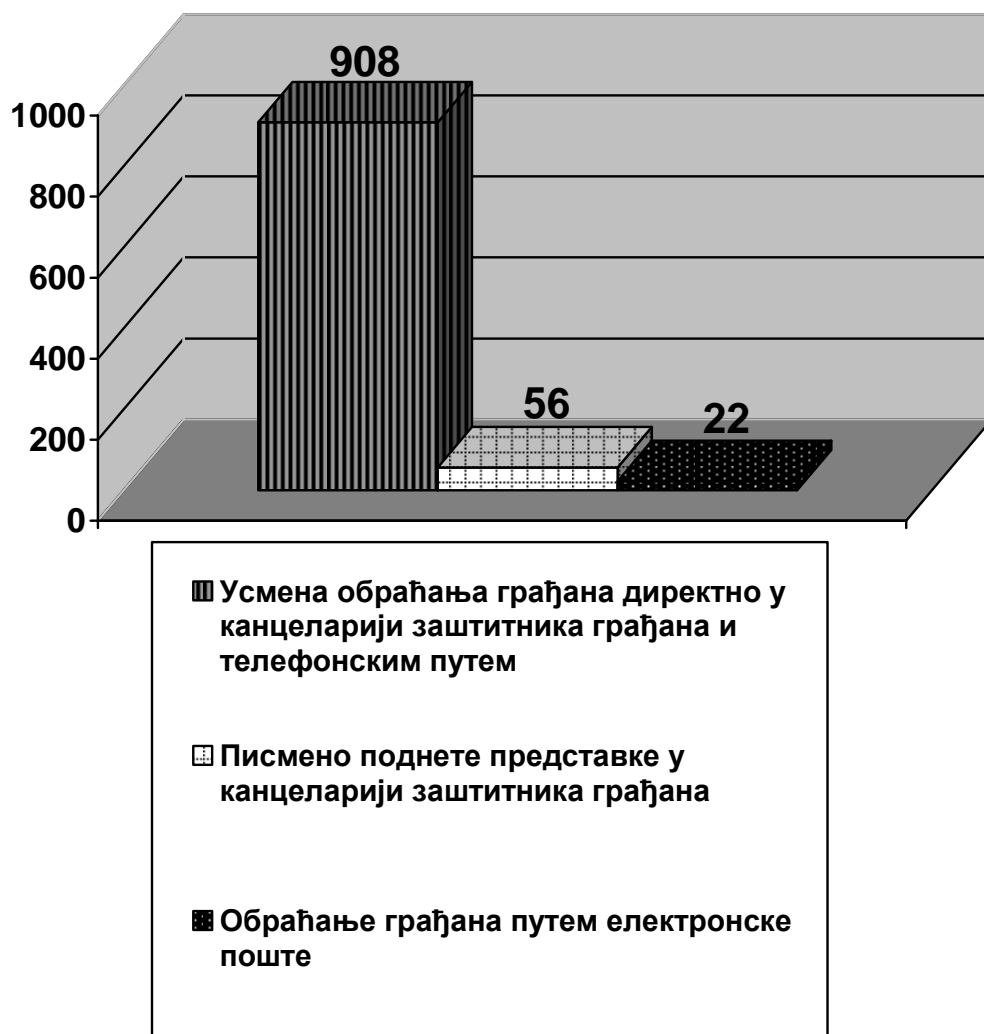


Што се тиче лица лишених слободе Заштитник грађана је имао једну представку коју је проследио на поступање Заштитнику грађана Републике Србије.

Као и претходних и у 2014. години грађани су се жалили Заштитнику грађана на проблеме у остваривању својих права у области рада и радних односа. У највећем броју случајева то су биле притужбе на непоштовање закона од стране приватних послодаваца, али и јавних установа и то пре свега на непоштовање права запосленог на накнаду за прековремени рад и висину зараде. У овим случајевима Заштитник је упућивао грађане на могућност обрађана надлежној инспекцији, а у случају висине зараде која се односила на рад у јавним установама вођен је одговарајући поступак од стране Заштитника грађана.

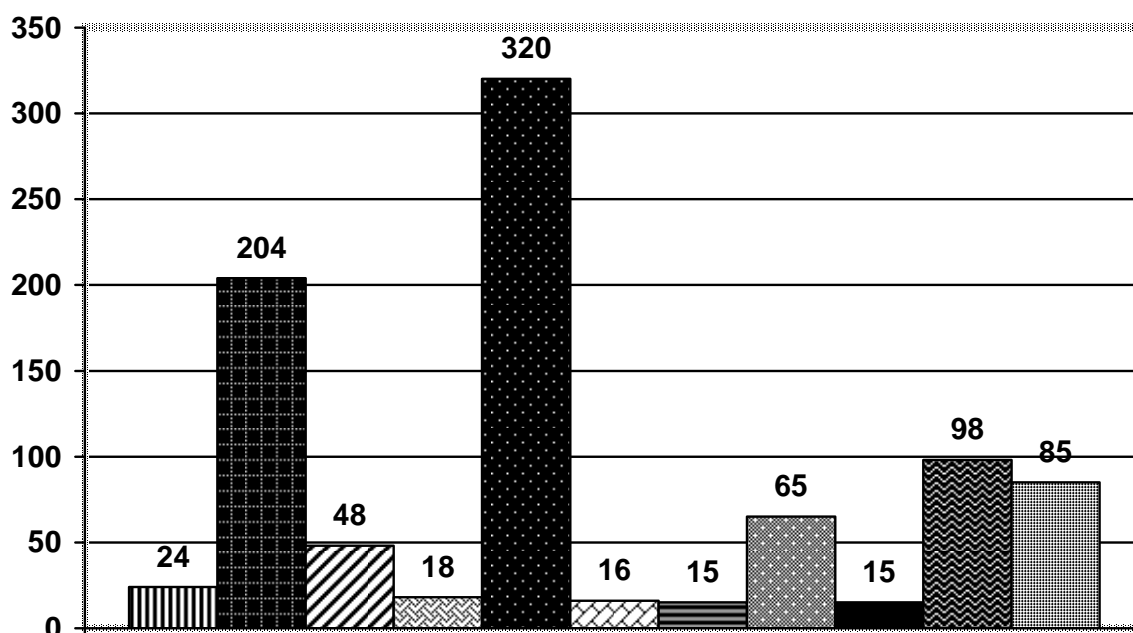
У даљем тексту налази се табеларни приказ броја и структуре представки у 2014. години, као и области у којима су грађани имали примедбе.

## Број и структура представки у 2014. години





## Усмене представке



- ▨ здравство - 24
- судски поступак - 204
- ▧ имовинско правна питања - 48
- ▩ стамбена питања - 18
- социјална заштита - 320
- ▧ држављанство, пребивалиште - 16
- ▨ права детета - 15
- ▩ радна питања - 65
- насиље у породици - 15
- ▧ јавне службе и предузећа - 98
- ▨ порез - 85

Приликом поступања у самом раду органи управе у обавези су да сваки поступак који се односи на утврђивање обавеза, права и на закону заснованих интереса грађана раде тако што ће поступати правично, објективно, транспарентно и ефикасно, односно у раду примењивати начело добре управе. Међутим, постоје случајеви када су се грађани жалили на непоступање инспекцијских органа по одлукама које су сами донели у вршењу инспекцијског надзора услед чега су подносиоци истицали повреде правила добре управе и повреде правила управног поступка.

Један део грађана обратио се Заштитнику и истицао незадовољство радом јавних комуналних предузећа (ЈП „Дирекција за изградњу и уређење града“, ЈКП „Водовод и канализација“, ЈКП „Градска топлана“, ЈКП „Чистоћа и зеленило“...) Незадовољство се пре свега односило на цене комуналних услуга а у последњим месецима 2014. приметан је и повећан број притужби грађана на цене даљинског грејања.

У даљем тексту биће приказане неке од препорука донетих у току 2014. године (донете по сопственој иницијативи или по представкама грађана)

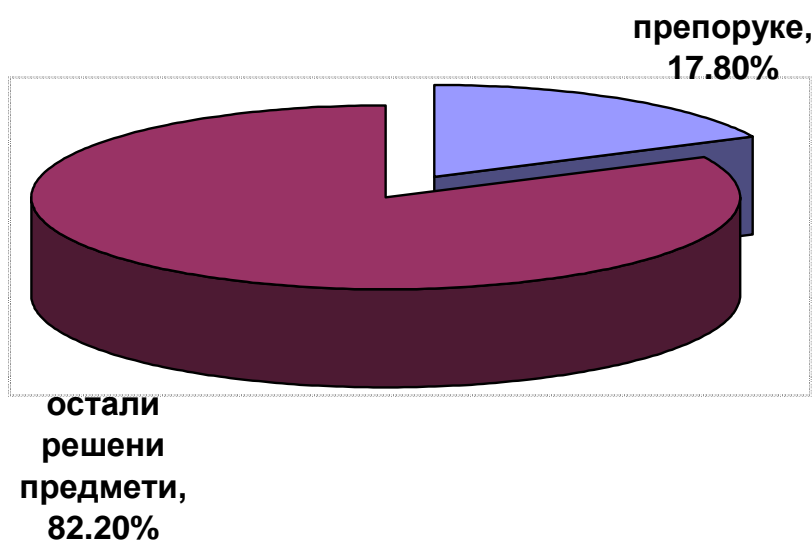
- Препорука ЈП „Дирекција за изградњу и уређење града Зрењанина“ да се изврши ограђивање дечијег игралишта у насељу Доља - Црни шор које се налази непосредно уз Бегеј и као такво неограђено представља огромну опасност за децу која се ту играју и проводе време. Утврђено је да велики број деце користи ово игралиште и да су то углавном деца узраста до 7 година. ЈП „Дирекцији за изградњу и уређење града Зрењанина“ је сугерисано да се справе за игру налазе у близини спуста за Бегеј и да би непажња мале деце могла довести до фаталних последица. Из наведених разлога се налаже постављање заштитне ограде, ако не око целог игралишта онда бар око стране до Бегеја.
- Препорука упућена ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин, а односи се на измену Упутства за примену Уредбе о енергетски заштићеном купцу, односно угроженом купцу топлотне енергије. Наиме Градска управа Зрењанина је имала праксу да уколико се утврди да неко лице испуњава услове да стекне статус енергетски заштићеног купца тада његове податке достави ЈКП „Градска топлана“ и уколико су подаци пристигли до 15. у месецу стиче се право на ослобађање и за тај месец, а уколико су подаци пристигли после 15. у месецу ослобађање се врши од следећег месеца. Заштитник грађана је сматрао да ово решење није добро па је упућена препорука да се право на умањење остварује од момента подношења захтева а не од момента када захтев буде решен јер је то свакако повољније за грађане.

- Препорука упућена ЈП „Дирекција за изградњу и уређење града“ и ЈКП „Чистоћа и зеленило“, да се измени и допуни Елаборат постављању посуда за смеће на локалитету испред Хигијенског завода, старе специјалистичке поликлинике и диспанзера за децу и жене. Заштитнику грађана су се обратили грађани и навели проблем непостојања адекватног броја посуда за одлагање ситног смећа испред наведених објеката. Како је утврђено да на наведеним локалитетима постоји велика фреквенција грађана и да не постоје канте за смеће, али да постоје на аутобуским стајалиштима и да се празне пет пута недељно Заштитник грађана је сматрао да је то недовољно и да је потребно поставити још посуда и испред наведених институција па је у том смислу потребно приступити измени Елабората.
  
- Препорука МЗ „Меленци“ везана је за поступак наплате паркирања у том насељеном месту. Наиме, подносилац представке се жалио да му је приликом боравка у насељеном месту Меленци затражено да плати паркинг. Након спроведеног поступка утврђено је да је МЗ „Меленци“ на Савету донела поменућу одлуку, али да је пре доношења такве одлуке потребно да се изврши измена Одлуке о паркирању возила на територији града Зрењанина и тек након тога је могуће вршити наплату паркирања. Наиме, предметном Одлуком је предвиђено да Градско веће на предлог ЈКП „Пијаце и паркинзи“ одређује простор за паркирање уз претходну сагласност ЈП „Дирекција за изградњу и уређење града Зрењанина“ и да је сходно наведеној одлуци наплату паркирања може да врши само предузеће коме локална самоуправа повери обављање ове делатности, по спроведеном поступку у складу са важећим прописима, а не месна заједница. На ову препоруку МЗ „Меленци“ је одмах потврдно одговорила уважавајући став Заштитника грађана.
  
- Препорука ЈКП „Чистоћа и зеленило“ везано за постављање контејнера за одношење кабастог смећа који је био постављен на углу улица Светосавске и Пупинове тако да угрожава прегледност саме раскрснице а самим тим и учесника у саобраћају. Упућена је препорука наведеном ЈКП да убудуће предвиди да уколико на предвиђеној локацији нема довољно простора за безбедно постављање контејнера пронаћи другу адекватну локацију. Такође препорука се односила да је потребно преиспитати и друге локације.
  
- Препорука Градској управи Зрењанин где је од градске управе затражено да се обезбеди већа контрола између уписа у матичне књиге рођених и умрлих.
  
- У току 2014. године Заштитник грађана је заприимио представку у којој се наводи да је 18 година након смрти детета у Градској управи Зрењанин добио извод из матичне књиге рођених без икакве констатације о смрти.

Након свеобухватног поступка, увида у архивску грађу из тог периода утврђено је да је дете рођено живо и да је матичар који води матичне књиге рођених на основу пријаве о рођењу Опште болнице у Зрењанину извршио упис у матичну књигу рођених. Након пар дана долази извештај из болнице о смрти лица и матичар који води матичну књигу умрлих врши упис о томе, али пропушта да обавести матичара који води матичне књиге рођених о овој чињеници како би се у матичну књигу рођених уписала накнадна забележка о смрти. Из свега наведеног Заштитник грађана сматра да је Градска управа Зрењанин начинила грубу административну грешку приликом уписа у матичне књиге те да је потребно обезбедити већу контролу између матичара који воде матичне књиге рођених и матичне књиге умрлих како се оваква ситуација више никада не би поновила.

- Препорука ЈП „Дирекција за изградњу и уређење града“ , да је потребно изградити и уредити приступне рампе на најпрометнијим местима у граду како би се отклониле архитектонске препреке које онемогућавају или отежавају кретање у инвалидским колицима.

### Процентуално изражен број препорука у односу на остале решене предмете



## САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

У 2014. години канцеларија Заштитника грађана остварила је и сарадњу са локалним медијима у циљу промовисања канцеларије, нарочито у аспекту приближавања помоћи грађанима. Овај део активности је значајан јер у првом реду истиче јавност рада а циљ канцеларије Заштитника грађана је да се на што бољи и потпунији начин информишу о овој институцији и делокругу њеног рада како би грађанима било омогућено да што лакше и брже остваре своја права.

## АКТИВНОСТИ И САРАДЊА СА ДРУГИМ ОМБУДСМАНИМА

У мају месецу 2014. узели смо активног учешћа на презентацији Будућност родних студија у пракси локалне заједнице одржаној у Градској народној библиотеци „Жарко Зрењанин“

Стручна служба Заштитника грађана Републике Србије боравила је у нашем граду а разлог посете је био надзор над радом институција на локалном нивоу приликом примене Општих и посебних протокола о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима. Након тога потписан је споразум о сарадњи институција у спровођењу заштите жртава насиља у породици.

Заштитник грађана града Зрењанина је присуствовао традиционалној Летњој академији Скупштине европских регија (АЕР) у организацији АП Војводине. Више од сто младих учесника и политичара из многобројних европских региона чланова АЕР, разговарали су са стручњацима представницима међународних институција, политичарима и другима на тему регионалне разноликости и социо-економског раста.

Заштитник грађана је узео и учешћа у раду на II Међународној конференцији локалних омбудсмана под називом „Локални омбудсмани и толеранција“, одржаној половином новембра у Бачкој Тополи. Истог месеца смо присуствовали скупу поводом десетогодишњице рада мреже „Живот без насиља“, одржаној у Скупштини АП Војводине.

На иницијативу Покрајинског омбудсмана узели смо учешће на радном састанку поводом извештаја о вршењу комуналне делатности производње и дистрибуције топлотне енергије од стране енергетских субјеката на територији АПВ, у поступцима по захтевима купаца за искључења са дистрибутивног система,

односно одказа уговора о продаји топлотне енергије и извештаја везано за обављање сегмента комуналне делатности и управљања комуналним отпадом који обухвата сакупљање и одвожење смећа на подручју АП Војводине.

Децембра 2014. године у организацији УЛОСА-а и Мисије ОЕБСА-а за Србију у Београду одржан је састанак поводом улоге омбудсмана као медијатора и извештаја о нацрту измена и допуна Закона о локалној самоуправи са посебним освртом на положај локалног омбудсмана.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

-----  
Ана Ковачки