

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

Број. ОМБ

Дана: 11.09.2013.г.

**З Р Е Њ А Н И Н**

На основу утврђених права из члана 26. Одлуке о заштитнику грађана («Сл.лист општине Зрењанин» бр.10/2003 и «Сл. лист града Зрењанина» бр.24/2008 и 9/2013), да поред покретања и вођења посупка контроле, овај орган пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује у циљу унапређења рада органа управе и јавних предузећа и унапређења заштите људских права, на основу информације добијене од неколико грађана, заменица заштитника грађана задужена за заштиту права детета даје

### **М И Ш Љ Е Њ Е**

Поступак се обуставља јер је престао разлог због којег је дошло до застоја и пропуста у раду матичара, након што је интернет мрежа поново у функцији али се даје мишљење заменице заштитника грађана за будуће сличне ситуације.

Ради се о ситуацији када права грађана нису формално прекршена, али има потребе да се њихово остваривање унапреди.

Ради уједначавања поступања матичара у месним канцеларијама Града Зрењанина, у циљу спровођења Кодекса добре управе са жељом да се унапреди остваривање и заштита права и слобода грађана пред органима јавне власти и јавним службеницима односно побољшање рада управе и приближавање управе стварним потребама грађана, **потребно је да Градска управа матичарима додатно појасни поступак рада са странкама** у случајевима када поступајући службеник из техничких или других разлога није у могућности да изда извод из матичне књиге рођених или друго уверење.

Заменица заштитника грађана **упућује Градској управи мишљење да убудуће рад матичних служби подвргнуте одговарајућој контроли, како би се успоставио и развио жалбени и притужбени механизам за случај повреде закона и неправилног рада на штету грађана.**

### **Р а з л о з и**

У току јула и августа месеца заменици заштитника грађана обратило се више родитеља деце који су се жалили да су им матичари у насељеним местима због неисправности рачунара одбили да издају извод из матичне књиге рођених и да су их упућивали у Градску управу у Зрењанин да тамо поднесу захтев.

Такође је наведено да због болести, немања финансијских средстава и не познавања ни једног лица које би могло да им помогне нису уопште били у могућности да обаве овај посао.

Матичар једног насељеног места који је желео да буде анониман је рекао да су истинити наводи грађана, да се поводом издавања извода из матичне књиге рођених ништа није могло урадити јер је свим матичарима од Градске управе наложено да странке упућују у услужни центар Градске управе у Зрењанину.

У писменом изјашњењу од 09.09.2013 год. и обављеном разговору са начелницом Градске управе Града Зрењанина, дана 03.09.2013 год. наведено је да због обуставе у пружању интернет услуга током јула и августа месеца ове године матичари у месним канцеларијама Града Зрењанина нису били у могућности да врше издавање извода из матичне књиге рођених, венчаних и умрлих као и друга уверења. Такође се наводи да су матичари у месним канцеларијама примали поднете захтеве странака и да су исте наредни дан достављали матичарима у Градској управи путем поште или путем запослених у Градској управи који су из истог насељеног места осим када се радило о хитним случајевима.

Заменица заштитника грађана сматра да је у раду Градске управе било пропуста јер су на то указали грађани, а затим је и један матичар сам сведочио о свом раду што довољно указује да све матичне службе нису поступале на исти начин и да се нису примењивала правила сразмерности и сврсисходности, правила доследности и поштовања оправданих очекивања грађана, што је супротно принципима добре управе. Другим речима поступајући службеник је морао да буде свестан потребе да у новонасталој ситуацији грађанину који поднесе захтев пружи максималану услугу. У противном стиче се утисак да су органи јавне власти и јавни службеници у свом раду у великој мери окренути према себи, а не грађанима и њиховим правима и на закону заснованим интересима.

Оно што представља још већи проблем је да се такви запослени не санкционишу и одстрањују из државне службе, те последице њиховог неправилног рада, поред грађана који се са њима у остваривању својих права суочавају, сносе, у виду јавне стигме, и савесни и стручни државни службеници којих је ипак већина и чији рад је за сваку похвалу.

На основу утврђених чињеница и околности заменица заштитника грађана је Градској управи упутила мишљење, сматрајући да ће на тај начин допринети заштити права грађана, унапређењу сопственог рада и спречавања сличних пропуста у будућности.

ЗАМЕНИЦА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА  
ЗА ПРАВА ДЕТЕТА  
Славица Михаљица

Достављено:

- Градској управи Града Зрењанина
- Архиви