

УВОД

Заштитник грађана града Панчева установљен је за територију града Панчева као независан и самосталан орган, који штити права грађана и контролише рад Градске управе, посебних организација и служби града Панчева, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач град Панчево, а којима су поверена јавна овлашћења.

Према Одлуци о заштитнику грађана града Панчева овај инокосни орган овлашћен је да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе ако се ради о повреди одлука и других општих аката органа града Панчева, као и да контролише законитост, правилност и ефикасност рада органа управе.

У складу са одредбом члана 47. Одлуке о Заштитнику грађана града Панчева Заштитник грађана једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, подноси Скупштини града извештај за претходну годину о својим активностима, стању људских права и о правној сигурности на територији града Панчева. Према члану 48. наведене одлуке у току године Заштитник грађана може да подноси и посебне извештаје ако оцени да за то постоје посебно оправдани разлози или ако Скупштина града захтева такав извештај од Заштитника грађана.

Извештај садржи нарочито број и структуру притужби, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање, као и критике и похвале појединим органима управе и старешинама који руководе органима управе. Извештај садржи и иницијативе за измену или доношење појединих прописа из надлежности града Панчева ради отклањања недостатака и ефикаснијег рада органа управе и задовољења права грађана у пуном обиму, као и активности Заштитника грађана у виду стручних семинара, скупова и конференција ради усавршавања рада на заштити права грађана, те размени искустава са другим заштитницима грађана градова и општина.

Извештај Заштитника грађана града Панчева о активностима за 2016. годину је седми извештај од установљења овог органа локалне самоуправе.

* Реч „грађани“ и „заштитник“, баш као и све друге граматички родно опредељене речи, користе се у овом извештају родно неутрално и равноправно означава припаднице, односно припаднике оба пола.

ПРАВНИ ОКВИР ЗА ПОСТУПАЊЕ

ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Овлашћења и надлежности Заштитника грађана града Панчева у 2016. години реализоване су у складу са чланом 97. Закона о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“ бр, 129/07 и 83/14), Одлуком о Заштитнику грађана града Панчева („Сл. лист града Панчева“ бр. 27/2009, 18/2013, 29/14 и 4/16), Одлуком о образовању Стручне службе Заштитника грађана града Панчева („Сл. лист града Панчева“ бр.13/2011, 19/2013 и бр. 1/2015) и Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Градској управи, Градској служби за буџетску инспекцију, Служби интерне ревизије града Панчева, Градском правобранилаштву и Стручној служби Заштитника грађана града Панчева (Сл. лист града Панчева бр.36/16).

ЗАПАЖАЊА О СТАЊУ ПРАВА ГРАЂАНА У ОБЛАСТИМА ИЗ НАДЛЕЖНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА

А) ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

Заштитник грађана града Панчева покреће и води поступак по притужби или по сопственој иницијативи. Када Заштитник грађана одлучи да покрене поступак по притужби, обавештава о томе подносиоца притужбе и орган управе на чије се поступање притужба односи. Заштитник грађана града Панчева је у обавези да у сваком предмету за који је одлучио да покрене поступак, прибави став органа управе на чије се поступање притужба односи док је дужност органа управе да обавести Заштитника грађана града Панчева о свом ставу у року који му Заштитник грађана одреди, а који не може бити краћи од осам нити дужи од тридесет дана од дана пријема обавештења Заштитника грађана града Панчева о покретању поступка, како је то дефинисано одредбом чл. 41. Одлуке о заштитнику грађана града Панчева. Поред поступања по притужбама, Заштитник грађана града Панчева се сходно одредби чл. 2 Одлуке стара о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода, због чега на основу чл. 23 прати примену међународних стандарда о људским правима на територији града Панчева, посредује у мирном решавању спорова у вези са кршењем људских права на територији града Панчева, у складу са одредбом чл. 24 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, према одредби чл. 30 пружа добре услуге, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права и слобода. Заштитник грађана града Панчева има обавезу да на основу чл. 35 став 2 Закона о заштитнику грађана прослеђује притужбе које се односе на пропусте републичких органа кроз примену републичких прописа.

Заштитнику грађана града Панчева у току 2016. године поднето је 150 притужби и формирано исто толико предмета. Међутим, треба нагласити да се Заштитнику грађана града Панчева у 2016. години обратило 1330 грађана. У обраћању грађана на пропусте органа чија контрола није у надлежности Заштитника грађана града Панчева сагледаван је проблем и пружана стручна помоћ у обраћању било Заштитнику грађана РС, било Покрајинском заштитнику – омбудсману попуњавањем притужби. Наведене притужбе односиле су се на пропусте у поступању Министарства финансија Пореске управе филијале Панчево 38, Министарства пољопривреде РС 1, Националне службе за запошљавање 10, РФ ПИО Филијала Панчево 70, РФЗО, Дирекција покрајинског фонда Филијала Панчево 13, РГЗ Служба за катастар непокретности 14, ЈП Србија гас 4, Јавни сервис РТВ 8, ЈП Комуналац Ковин 2, притужбе из области радних односа 56, инспекција рада 2, ЈП ЕПС 26, ПУ Панчево 16, Центар за социјални рад „Солидарност“ Панчево 57, при чему се мора нагласити да су права грађана била повређена због критеријума за додељивање континуиране социјалне помоћи одређене републичким прописима, те због одбијања примања захтева које су грађани желели да поднесу.

Грађани су се обраћали и због проблема са комшијама 50, проблема са Скупштинама, односно Советима стамбених зграда 5, као и ради упознавања са одређеним својим правима у ситуацијама када иста нису још увек повређена. Такође су грађани тражили помоћ жалећи се на банке 7 због чега су били упућивани на НБС, као и на поступање при куповини робе у разним продавницама у 27 случајева, када су грађани упућивани на удружења за заштиту потрошача.

I ОРГАНИ УПРАВЕ

Органи управе, у свом раду, дужни су да поступају у складу са законом и другим позитивно правним прописима, професионално, ефикасно, сврсисходно, правично, транспарентно, стручно, љубазно, брзо, уз поштовање достојанства и личности грађана који одређено право жели да оствари у поступку пред органом управе.

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева поднето је седамдесет (70) притужби на рад органа управе града Панчева.

Једна (1) притужба односила се директно на рад Градске управе Града Панчева. Највише притужби, двадесет четири (24), односило се на рад Секретаријата за инспекцијске послове Градске управе Града Панчева, од чега четрнаест (14) притужби на рад Одељења комуналне инспекције и седам (7) на рад Одељења грађевинске инспекције, док су се три (3) притужбе односиле директно на рад Секретаријата. Четрнаест (14) притужби односило се на рад Секретаријата за заштиту животне средине Градске управе Града Панчева, тачније на Одељење за инспекцијске послове. Седам (7) притужби односило се на рад Секретаријата за урбанизам, грађевинске и стамбено-комуналне послове Градске управе Града Панчева. Три (3) притужбе односиле су се на рад Секретаријата за јавне службе и социјална питања Градске управе Града Панчева.

Шест (6) притужби односило се на рад Комуналне полиције Градске управе Града Панчева.

Грађани су поднели дванаест (12) притужби жалећи се на неправилности у раду Агенције за саобраћај Градске управе Града Панчева.

Две (2) притужбе односиле су се на рад Агенције за имовину, а једна (1) притужба односила се на рад месне канцеларије Тесла.

** Најомињем да међу притужбама поднетим на рад Секретаријата за урбанизам, грађевинске и стамбено-комуналне послове и Секретаријата за заштиту животне средине постоје и притужбе које је поднео већи број грађана, а које се тичу истог проблема због којег су притужбе и поднесене.*

Притужбе на рад Секретаријата за инспекцијске послове углавном су се односиле на непоступање Одељења комуналне и грађевинске инспекције по пријавама грађана, односно грађани су се обраћали јер нису били задовољни поступањем и резултатима поступања ових органа.

И даље стоји запажање из извештаја претходних година да грађани често, нису упознати у довољној мери са надлежностима која имају инспекцијски органи.

Највећи број притужби на рад Секретаријата за заштиту животне средине односно Одељења за инспекцијске послове односио се на притужбе грађана због вишемесечног одуговлачења поступка инспекције по пријави грађана због буке и јаких вибрација где је извор буке и вибрација пословни објекат стамбено-пословног комплекса.

Притужбе које су се односиле на рад Секретаријата за урбанизам, грађевинске и стамбено-комуналне послове углавном су се односиле на проблеме грађана у поступцима о захтевима за озакоњење, дугог трајања поступка, тражења додатне документације након више година са нејасним упутствима.

Притужбе на рад Секретаријата за јавне службе и социјална питања односиле су се на проблеме социјално-економске природе, као што је проблем у вези исплате новачане накнаде ради неге детета због дате погрешне – непотпуне информације од стране запослених у овом Секретаријату и кашњења у достављању ЈП ЕПС уверења о стицању статуса енергетски заштићеног купца.

Притужбе на рад и поступање Комуналне полиције односиле су се на непоступање по пријавама, као и на пропусте у обавештавању грађана о предузетим радњама и мерама по пријавама.

Највећи број притужби на рад Агенције за саобраћај односио се на проблем постављања знака забране заустављања и паркирања у Далматинској улици у Панчеву.

Притужба на рад Агенције за имовину односила се на неокончавање поступка утврђивања земљишта за редовну употребу и формирање грађевинског земљишта, а због чега поступак легализације објекта не може да се настави, као и на проблем евидентирања станова у својини Града Панчева.

II РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА

Јавна предузећа, посебно јавна комунална предузећа, дужна су да у свом раду поступају у складу са законом, одлукама о оснивању и статутима предузећа, те због тога што су им дата јавна овлашћења, а посебно због тога што пружају услуге које су од значаја за остварење потреба физичких и правних лица (и које стога треба да буду одговарајућег квалитета, обима, доступности и континуитета), потребно је да се обезбеди надзор над вршењем истих.

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева поднето је шездесет (60) притужби на рад јавно-комуналних предузећа чији је оснивач Град Панчево.

Петнаест притужби (15) односило се на рад ЈКП „Грејање“ Панчево. На рад ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево односило се четрнаест (14) притужби. Дванаест (12) притужби односило се на рад ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“. Десет (10) притужби поднето је због неправилности у раду ЈП „Градска стамбена агенција“ Панчево. Четири (4) притужбе односиле су се на рад ЈКП „Хигијена“ Панчево, три (3) на рад ЈКП „Вод ком“ Јабука, једна (1) притужба односила се на рад ЈКП „Аутотранспорт“ Панчево, а такође једна (1) на рад ЈКП „Омољица“ из Омољице.

Притужбе које су се односиле на рад ЈКП „Грејање“ Панчево указивале су на проблеме плаћања фиксног дела у ситуацијама када се потрошња грејања плаћа по утрошку топлотне енергије; затим лошег квалитета грејања; нереаговања на позив за отклањање квара који узрокује лошије грејање; погрешно прокњижење уплата и нејасноће око тачног износа дуговања; плаћање застарелог дуга; плаћање грејања за заједничку просторију иако се ради о стану; због услова за смањење цене грејања упркос смањењу цене енергената; као и проблема немогућности искључења са система грејања по захтеву купаца због услова предвиђених Одлуком.

Притужбе које су се односиле на рад ЈКП “Водовод и канализација“ Панчево односиле су се на превисоке рачуне за воду; превисоку цену прикључка на канализациону мрежу; на немогућност уградње водомера ради индивидуализације мерења потрошње воде тако да се потрошња читава само са оваквих водомера; на захтеве – опомене да се плате застарела потраживања; на нејасне износе дуговања; на нередовност читавања и достављања рачуна; затим на непрецизно и тачно читавање водомера; такође на проблем да већ изграђени водови нису укартирани; на проблем немогућности да се корисник услуга у евиденцији правилно наведе; као и на књижење уплата грађана који месечне рачуне измирују у просторијама овог предузећа, почев од најстаријег, често застарелог дуга, без добијања информације од платиоца за који месец дуг плаћа.

** У посебном одељку у извештају, у коме смо издвојили проблеме који највише муче грађане, биће речи и о проблему раздвајања водомера у ситним зградама са више улаза, посебно у насељу Кошеж.*

Притужбе на неправилности у раду ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“ односиле су се на проблем лоше извршеног надзора над радовима на уређењу паркинг простора код Зелене пијаце; различитог дефинисања исте саобраћајнице у улици Боре Шипоша, тако што је део саобраћајнице уређен и представља грађевинско земљиште јавне намене - саобраћајницу, а део је неуређено грађевинско земљиште планирано за будућу саобраћајницу; затим некартирања водоводних и канализационих водова годинама пошто су исти изграђени, а што је представљало проблем грађанима да се прикључе на, на пример, канализациону мрежу; проблем са лошим стањем Граничарске куће којом, у одређеном процентуалном делу управља ово јавно предузеће, а коју је потребно санирати; проблем око одређивања правног следбеника Општинске конференције савеза омладине Панчево, односно ко може да изда потврду да је откупна цена стана исплаћена у целости; затим проблем око установљавања права службености, односно предугог трајања самог поступка; проблема тачног евидентирања уплата на име

закупнине; проблем око плаћања таксе за закључење уговора о закупу гараже коју годинама закупљује исто лице; проблем у вези плаћања накнаде за закуп дела земљишног појаса јавног пута иако се предметни појас као прилаз пословном објекту више не користи; као и проблем неизвршавања обавезе правног претходника ЈП Дирекције да изврши упис у јавне књиге промене корисника на парцелама које су исти, као инвеститори изградње својих кућа, добијали у закуп приликом закључења уговора о грађењу са Самоуправном интересном заједницом грађевинског земљишта и комуналне делатности општине Панчево.

Притужбе на рад Јавног предузећа „Градска стамбена агенција“ Панчево односиле су се на слање рачуна за радове који нису извршени; незадовољство грађана извршеним радовима од стране извођача које је ангажовало ово јавно предузеће; проблем дуговања за порез на имовину корисника станова којима управља ово предузеће; затим проблем евиденције градских станова; проблем неодговарајућег књижења уплата на име цене извршене услуге одржавања зграде; проблем безусловности станова којима управља ово предузеће, а који нису легализовани; проблем са отклањањем квара на заједничким инсталацијама у згради када власник стана не дозвољава улазак у стан; као и проблем у вези давања налога за вршење поправки према захтеву председника скупштине – савета зграде без одлуке већине скупштине станара када се не ради о хитним интервенцијама.

Притужбе на рад ЈКП „Хигијена“ односиле су се на проблеме са немењањем оштећених и дотрајалих контејнера; проблем са немогућношћу ослобођења од плаћања за одвожење смећа; проблем наплате изношења смећа за цео објекат од лица које тај исти објекат има у $\frac{3}{4}$ власништва; као и посебно велики проблем напуштених паса.

Притужба на рад ЈКП „Аутотранспорт-Панчево“ Панчево односила се на проблем издавања годишњих карата за повлашћене категорије грађана, наиме грађанка која, иако инвалид, због чињенице да прима породичну пензију, није могла да оствари право на повлашћен превоз јер та категорија лица – корисници породичне пензије није предвиђена у Одлуци о остварењу права на повлашћен превоз, а нема године да би добила повлашћену карту као пензионерка у старосној пензији.

Притужбе на рад ЈКП“Вод-Ком“ Јабука због нередовног читавања водомера, због наплате дуговања која су застарела, као и достављање рачуна под претњом искључења.

Притужба на рад ЈКП „Омољица“ из Омољице односила се на проблем постављања саобраћајне сигнализације без поштовања процедуре за постављање исте, односно без пројекта за који је претходно добијена сагласност.

III РАД УСТАНОВА

Установе су посебан и значајан облик организовања јавне службе, који обавља делатности и послове којима се обезбеђује остваривање права грађана, односно задовољавање потреба грађана и организација као и других законом утврђених интереса. Оснивају се за трајно обављање делатности васпитања, образовања, науке, културе, информисања, здравства, старања о деци, социјалног старања, спорта и слично и као такве дужне су да савесно и професионално, у складу са законом и другим правним прописима, врше своју функцију у друштвеној заједници.

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева поднето је десет (10) притужби на рад установа чији је оснивач град Панчево.

На пропусте у раду Балетске школе „Димитрије Парлић“ Панчево односило се седам (7) притужби. На пропусте у раду Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево односила се једна (1) притужба. Такође, једна (1) притужба односила се на рад Основне школе „Свети Сава“ Панчево и једна на рад Школе за основно и средње образовање „Мара Мандић“ Панчево.

Притужбе на рад Балетске школе „Димитрије Парлић“ Панчево односиле су се на нејасноће око обавезе плаћања школарине и на неблаговремено обавештење од стране школе о дужности родитеља да исту плаћају.

Притужба на рад Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево односила се на нерешавање стамбеног питања подносиоца притужбе.

Притужба на рад Основне Школе „Свети Сава“ Панчево односила се на објављивање података о здравственом стању ученика, а притужба на рад Школе за основно и средње образовање „Мара Мандић“ Панчево односила се на немогућност остварења права ученика на дневни боравак.

IV ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева поднета је једна (1) притужба на повреде права особа са инвалидитетом.

О овим притужбама било је речи у делу који се односио на притужбе на рад ЈКП „АТП“ Панчево, односно на притужбу која се односила на немогућност да корисник инвалидске пензије оствари право на повлашћену годишњу легитимацију за превоз, јер из разлога веће повољности, користи породичну пензију.

V ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА

У 2016. години овом органу поднета је једна (1) притужба због повреде права из радног односа. У наведеном случају грађанин је упућен на органе који су надлежни за поступање по наведеним – надлежну инспекцију рада и суд.

VI ПРИТУЖБЕ КОЈЕ СУ ПРОСЛЕЂЕНЕ НАДЛЕЖНИМ ОРГАНИМА

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева поднете су притужбе на рад Пореске управе, Градског већа града Панчева, Владе Републике Србије, Инспекције рада, Комисије за вођење поступка и доношење решења по захтеву та враћање имовине општине Панчево, Републичког геодетског завода, ЈП ПТТ Србије, као и на рад ЈП „ЕПС снабдевање“ Београд.

Због немогућности да поступа по наведеним притужбама због ненадлежности, поводом истих је, или затражена информација, или су притужбе прослеђене надлежним органима, првенствено Заштитнику грађана.

Треба нагласити да су у наведеним ситуацијама грађани подносили већ сачињене притужбе директно Заштитнику грађана града Панчева.

VII ПОСТУПАЊЕ ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ

Током 2016. године Заштитник грађана града Панчева поднео је три (3) притужбе и покренуо један (1) поступак по сопственој иницијативи.

Једна притужба поднета је на рад ЈКП „Грејање“, а због непоступања у складу са Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом купаца на подручју града Панчева, изазваног проблемима дистрибуције санитарном топлом водом.

Следећа притужба по сопственој иницијативи поднета је против Секретаријата за инспекцијске послове, такође због проблема са санитарном топлом водом, односно због утврђивања пропуста у вршењу контроле над радом ЈКП „Грејање“ Панчево.

Последња притужба по сопственој иницијативи односила се на ЈКП „Хигијена“ Панчево, због проблема са неодвожењем смећа и стварања депоније у близини предшколске установе Петар Пан у Панчеву.

Заштитник грађана града Панчева обратио се ЈКП „Хигијена“ Панчево и Одељењу комуналне инспекције Секретаријата за инспекцијске послове Градске управе града Панчева, а поводом све чешћих притужби грађана града Панчева на проблеме напуштених паса. У обраћању смо затражили информацију о начину решавања проблема напуштених паса на територији града као и проблеме и препреке са којима се сусрећу.

** У делу извештаја који се односи на посредовање биће више речи о проблемима напуштених паса.*

VIII ОТКЛАЊАЊЕ НЕПРАВИЛНОСТИ У РАДУ У ТОКУ ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБИ

Током 2016. године, по пријему притужби и тражењу става од стране Заштитника грађана града Панчева, органи, организације, институције и предузећа у бројним случајевима су, разматрајући притужбе, сами уочавали пропусте, неправилности и исте исправљали у току самог поступка по притужбама, тако да није било потребе да се права грађана штите упућивањем препорука од стране Заштитника.

Овакав начин поступања сматрам пожељним, јер тиме онај над чијим се радом врши контрола показује вољу да се права грађана заштите на најбољи начин код самог органа, организације, институције и предузећа који је учинио повреду права.

Тако, је ЈП „Дирекција за уређење и изградњу Панчева“ у току поступка отклонила недостатак провере да ли је ангажовани извођач радова на изградњи канализационе мреже извршио картирање водова. Затим, поменуто предузеће је закључило уговор о конституисању права службености са притужиоцем који је покушавао да оствари то право. Такође, исто предузеће у току поступка отклонило је повреду и извршило упис, укњижбу права власништва притужиоца који то право није остварио, јер је по уговору о грађењу обавеза укњижења била на правном претходнику овог јавног предузећа. ЈКП „Зеленило“ Панчево и Комунална инспекција извршили су у току поступка сечу стабла на чије се гране притужбом жалила притужила. Одељење комуналне инспекције је у више наврата отклонило неправилности у току самог поступка изласком на терен и вршењем инспекцијског надзора, чиме су се стекли услови за окончање поступка. На исти начин у више наврата поступило је и ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево, а у једном случају грешке у књижењу уплата, пропуст у току поступка отклонило је и ЈКП „Грејање“ Панчево.

IX ПРЕПОРУКЕ

Полазећи од чињенице да Заштитник грађана града Панчева поступа снагом ауторитета и да у свом раду не може да користи средства принуде или кажњавања, најјаче правно средство које Заштитник има на располагању у заштити права грађана јесте препорука.

Чланом 45 Одлуке о заштитнику грађана града Панчева предвиђено је да ако Заштитник грађана нађе да су постојали недостаци у раду органа управе, упутиће препоруку органу управе о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Орган управе коме је Заштитник грађана упутио препоруку дужан је да обавести Заштитника грађана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци, најкасније у року од 30 дана од дана добијања препоруке. Изузетно, ако постоји опасност да ће због неотклањања недостатака права подносиоца притужбе бити трајно и у значајном обиму оштећена, Заштитник грађана у својој препоруци органу управе може утврдити и краћи рок за отклањање недостатака, с тим што тај рок не може бити краћи од 15 дана. Ако орган не поступи по препоруци, односно не обавести Заштитника грађана о

томе шта је предузео или ако Заштитник грађана сматра да предузете мере нису одговарајуће, обавестиће о томе орган који врши надзор над радом органа управе, Скупштину града, Градоначелника и Градско веће, а може и да препоручи утврђивање одговорности старешине који руководи органом управе.

Дакле, препоруке се упућују само када су у току поступања по притужбама грађана утврђени недостаци у раду, а да нису отклоњени током поступка. Препоруке су правно-обавезујуће, а императивно-неизвршиве.

Поводом притужби које су грађани подносили Заштитнику грађана града Панчева, односно по притужбама спроведених поступака, у 2016. години упућено је осамнаест (18) препорука органима управе, јавно-комуналним предузећима и установама.

Једна од препорука упућена је Секретаријату за инспекцијске послове Градске управе града Панчева – Одељењу за саобраћај и путеве, а због пропуста у сачињавању записника о извршеној контроли. Наиме, Заштитнику се обратио грађанин због тога што су га инспектори овог одељења зауставили приликом контроле обављања превоза својих колега, као путника у јавном саобраћају који је забрањен и упозорили да не сме да вози путнике у возилу, што је притужилац сматрао погрешним. Заштитник је покренуо поступак, затражио став, исти добио, те је анализирајући чињенице и околности везане за конкретну притужбу установио да је главни инспектор за саобраћај и путеве поступао примењујући одредбу чл. 13 Закона о превозу путника у друмском саобраћају (Сл. гласник РС 68/15) упозоривши притужиоца на последице. Овом одредбом прописано је да домаћи или међународни превоз који путничким возилом или аутобусом обавља, домаће, односно страног лица које нема својство превозника, а који се обавља два или више пута током дана, недеље или месеца, на истом или сличном превозном путу или се лица која се превозе укрцавају или искрцавају на аутобуским стајалиштима или на истим или сличним местима укрцавања или искрцавања, и лица која се превозе нису у сродству са лицем које управља возилом сматра се јавним превозом који је овим законом забрањен. Међутим, Заштитник је извршио увид и у сам записник, те у начину сачињавања истог нашао неправилности које се односе на пропусте у евидентирању примедби притужиоца на записник, навођења сведока, без узетих изјава и у погледу потписивања, прописано одредбама чланова 65 до 68 Закона о општем управном поступку. Препорука се односила на наведено, а у смислу поступања по принципу добре управе.

Поводом притужбе грађанина да се беспотребно одуговлачи са поступком легализације, а потом и озакоњења, Заштитник грађана града Панчева упутио је препоруку да Секретаријат за урбанизам, грађевинске и стамбено-комуналне послове Градске управе града Панчева, приликом решавања у поступку озакоњења предметног објекта, као и у свим идентичним случајевима поступа у складу са начелима добре управе, у смислу начела заштите права грађана и заштите јавног интереса, начела ефикасности и начела економичности поступка (сходно одредбама чланова 6,7 и 14 Закона о општем управном поступку, Сл. лист СРЈ бр. 33/97 и 31/01 и Сл. гласник РС, бр. 30/10). Препорука је упућена имајући на уму члан 10 став 7 Закона о озакоњењу објеката који прописује да уколико је сувласник знао или могао знати за изградњу објекта, односно извођење радова који су предмет озакоњења, али се у време изградње томе није противио, сматраће се да постоји сагласност за озакоњење, те се у том случају не доставља доказ прописан ставом 6. овог члана. Наравно наведена одредба у ставу 7 је изузетак од правила, а проблем притужиоца због чега је и упућена препорука односила се на обавештење под претњом одбацивања захтева Секретаријата о прибављању сагласности најпре сувласника, а потом обзиром да је сувласник преминуо његових законских наследника. Доказе које је овај притужилац чекајући више година доношење решења о озакоњењу поседовао били су извод из матичне књиге умрлих и потврда Основног суда у Панчеву да нема поступака пред овим судом између притужиоца и сувласника.

Овом Секретаријату упућена је и препорука да о поднетим захтевима грађана за озакоњење, некада за легализацију, одлучује хронолошки почев од најстаријих поднетих захтева, па редом. Наведено из разлога што је постојао став Секретаријата да се предмети решавају на основу ургениција подносилаца захтева, било писмених, било усмених чиме се по мишљењу Заштитника грађана града Панчева доводе грађани у неравноправан положај, а њихова права зависе од тога колико се интересују за поступак озакоњења.

Препорука је упућена и Секретаријату за јавне службе и социјална питања Градске управе града Панчева, а поводом притужбе грађанина да није знао, нити га је било ко обавестио да се припадајућа накнада због породилског одсуства када се ради о предузетницама неће исплаћивати почев од момента отварања породилског боловања и подношења захтева, већ од момента када се доставе сви захтевани докази од којих се, као врло битан, али ситним словима наведен, доказ о привременом

заступнику предузећа који издаје Агенција за привредне регистре, као и поводом обрачунате висине ове накнаде. Због тога је наложено Секретаријату да запослени у овом секретаријату на транспарентан начин, што јасније и прецизније, грађане обавесте о томе која документа су потребна да би се остварило право на накнаду зараде за време породилског одсуства и одсуства ради неге детета, указујући на разлике у документацији потребној када се ради о запосленим лицима, а када о лицима која обављају самосталну делатност, са посебним освртом на то од ког тренутка се право стиче и које су последице неблагоприятног достављања документације и достављања непотпуне документације. Затим да, по службеној дужности, измени већ донето предметно решење о признању права на накнаду зараде за време породилског одсуства и одсуства ради неге детета усклађивајући износ са чланом 10 и чланом 11 став 3 Закона о финансијској подршци породици са децом (Сл. гласник РС 115/05 и 107/09), а према висини и садржини Уверења Пореске управе Филијала Панчево и то тако да износ у решењу буде искључиво износ просечне месечне основице за плаћене доприносе наведен у уверењу, те да ова новчана накнада припада именованој од тренутка одласка на породилско одсуство, односно од датума отпочињања породилског одсуства наведеног у дознакама. И на крају да сва будућа решења о признању права на накнаду зараде за време породилског одсуства и одсуства ради неге детета убудуће доносити у складу са овом препоруком. Препорука је упућена имајући у виду одредбе Устава Републике Србије који предвиђа посебну заштиту породице, мајке и детета, а мајци се пружа посебна заштита и подршка пре и после порођаја. Затим одредби Закона о раду („Службени гласник РС“, бр. 24/05, 61/05, 54/09, 32/13 и 75/14) који гарантује породилско одсуство и одсуство са рада ради неге детета у укупном трајању од 365 дана, с тим што се породилско одсуство започиње на основу налаза надлежног здравственог органа најраније 45 дана, а обавезно 28 дана пре времена одређеног за порођај. Члан 10 Закона о финансијској подршци породици са децом наводи да накнаду зараде за време породилског одсуства, одсуства са рада ради неге детета и одсуства са рада ради посебне неге детета остварују: запослени код правних и физичких лица и лица која самостално обављају делатност. Накнаду зараде остварује и отац, један од усвојитеља, хранитељ, односно старатељ детета, када у складу са прописима о раду користи одсуство. У члану 11 став 3 овог закона стоји да се накнада зараде за лица која самостално обављају делатност утврђује у висини просечне месечне основице за плаћање доприноса за

обавезно социјално осигурање у последњих 12 месеци који претходе месецу отпочињања одсуства, а највише до пет просечних месечних зарада у Републици Србији. У члану 12 став један истог Закона стоји да пун износ накнаде зараде, утврђен у смислу члана 11. овог закона, припада лицима из члана 10. овог закона под условом да су непосредно пре остваривања овог права била у радном односу и по том основу остваривала зараду, или накнаду зараде, односно самостално обављала делатност више од шест месеци непрекидно. Према одредби члана 22. став 1. Закона о доприносима за обавезно социјално осигурање ("Сл. гласник РС", бр. 84/04, 61/05, 62/06, 5/09, 52/11, 101/11, 47/13, 108/13, 57/14, 112/15), основица за плаћање доприноса за обавезно социјално осигурање за предузетнике је: месечни износ личне зараде у смислу закона који уређује порез на доходак грађана или опорезива добит ако предузетник не исплаћује личну зараду. За предузетнике који порез плаћају на паушално утврђени приход основица доприноса је паушално утврђен приход у складу са законом који уређује порез на доходак грађана. Нити у једном правном пропису није предвиђен, односно одређен тренутак од ког се рачуна право на накнаду зараде за време породилског одсуства породилје која самостално обавља делатност. Чланом 6 Закона о општем управном поступку (Сл. лист СРЈ бр. 31/01 и Сл. гласник РС бр.30/10) предвиђено је да су при вођењу поступка и решавању у управним стварима, органи дужни да странкама омогуће да што лакше заштите и остваре своја права и правне интересе, водећи рачуна да остваривање њихових права и правних интереса не буде на штету права и правних интереса других лица, нити у супротности са законом утврђеним јавним интересима. Кад овлашћено службено лице, с обзиром на постојеће чињенично стање, сазна или оцени да странка или други учесник у поступку има основа за остварење неког права или правног интереса, упозориће их на то. Ако се на основу закона странкама и другим учесницима у поступку налажу обавезе, према њима ће се примењивати мере предвиђене прописима које су за њих повољније, ако се таквим мерама постиже циљ закона. Заштитник је у конкретном случају био мишљења да је, у складу са начелом пружања помоћи странци, орган, требало да се стара да незнање и неукост странке не буду на штету права која им по закону припада. Градска управа требало је да на основу достављене документације утврђује постојање услова за остваривање права из опсега финансијске подршке породици са децом, а породилјама је право накнаде зараде признато самим законом који уређује ову област, тако да је одредбе требало тумачити у најбољем

интересу странака. Тачно је да запослени у Секретаријату нису могли, пре обраћања притужиоца, да га обавесте о томе што је од документације потребно да прибави у конкретном случају, међутим, објављивање или достављање грађанину списка потребне документације на ком се налази да је потребно доставити и „решење надлажног органа о привременом затварању радње, односно о привременом поверавању обављања те делатности..“ без објашњења, напомене и упутства о томе да је тај документ од посебне важности није у складу са понашањем добре управе, посебно имајући у виду чињеницу да је овом органу било познато да недостатак информисаности ствара проблеме грађанима који желе да остваре своје право и да су се многи жалили да се сматрају оштећенима због тога. Накнада зараде за породилје предузетнице, као и друге породилје које самостално обављају делатност, треба да представља износ једнак висини просечне месечне основице за плаћање доприноса за обавезно социјално осигурање у последњих 12 месеци који претходе месецу отпочињања одсуства, без обзира на то да ли тај период улази у једну или више календарских година. Према томе, висина накнаде зараде утврђена у решењу мора бити истоветна износу са потврде Пореске управе и бити једнака просечној месечној основици за плаћање доприноса за обавезно социјално осигурање. Тај износ се не умањује за порезе и доприносе, него се они на тај износ додатно обрачунавају (брутирање). Утврђивањем права на накнаду зараде за време породилјског одсуства и одсуства ради неге детета, не од тренутка одласка на породилјско, већ од тренутка када је донето решење којим је именован овлашћени пословођа предузетничке радње, породилји је право на накнаду за време породилјског одсуства и одсуства ради неге детета скраћено за више месеци чиме су њена права значајно повређења и чиме јој није пружена посебна заштита коју као мајка ужива, како у Уставу, тако и у законским актима. При том, погрешно је прихваћено поменуто Уверење Пореске управе Филијале Панчево из два разлога. Један је што износ основице за плаћање доприноса у последњих 12 месеци није правилно узет и обрачунат, други је тај што је прихваћено уверење којим се основица рачуна у последњих 12 месеци од 30.03.2016. значи за период март 2015. – фебруар 2016. уместо за период од у последњих 12 месеци од отпочињања одсуства, по датуму из дознака. Датум промене података у Агенцији за привредне регистре, када предузетница породилја пријављује да привремено затвара радњу или именује пословођу, не може бити пресудан за остваривање права на накнаду за време породилјског одсуства, јер се оно изричито везује за

чињеницу порођаја. Свако другачије поступање може да доведе до смањивања обима права и кршења Закона о раду.

Више притужби, тачније тринаест (13) поднето је због пропуста у раду Секретаријата за заштиту животне средине, Одељења за инспекцијске послове, Градске управе, Града Панчева. Грађанима је било повређено право на мирно уживање имовине у стамбено-пословном објекту и право на здраву животну средину због буке и вибрација које је као извор буке производила једна месара, односно запослени у њој вршећи делатност због чега су заштиту својих права затражили од наведеног Одељења за инспекцијске послове. Поступајући по притужбама Заштитник грађана града Панчева утврдио је да је инспектор за заштиту животне средине Секретаријата за заштиту животне средине решењем од 30.09.2015. године број XV-24-501-336/2015 наложио предузећу за производњу и промет, индустрији меса достављање Инспекцији за заштиту животне средине сагласност – Савета станара стамбене зграде у складу са чл. 6 Одлуке о одређивању акустичких зона и заштити од буке на територији града Панчева. Од донетог решења ништа се у поступку у погледу заштите права притужилаца не дешава у смислу предузимања мера од стране овог Секретаријата, јер од стране притужилаца ово предузеће не добија сагласност, а више месеци након решења подноси молбе за продужење рока, да би се закључком од 28.04.2016. године обуставио поступак. Решењем Министарства пољопривреде и заштите животне средине по жалби једног од притужилаца се овај закључак поништава 23.08.2016. године.

Одредбом чл. 6 Одлуке о одређивању акустичких зона и заштите од буке на територији града Панчева („Службени лист града Панчева“ бр. 19/2015) прописано је да приликом обављања делатности у стамбено-пословном објекту, за коришћење извора буке који подлежу одредбама Уредбе, неопходно је обезбедити сагласност Скупштине – Савета стамбене зграде, односно власника станова, у складу са посебним законом. То значи да се сагласност Скупштине-Савета стамбене зграде тражи и обезбеђује након што се утврди да пословни објекат у стамбено-пословном комплексу производи буку изнад граничних вредности, а то се утврђује прво и основно мерењем буке. У том смислу Заштитник грађана града Панчева упутио је препоруку и поступак пред Одељењем за инспекцијске послове Секретаријата за заштиту животне средине, Градске управе, Града Панчева окончан је према упутствима датим препоруком Заштитника. Такође, треба нагласити да је сем овог

Секретаријата поступак поводом пријаве притужилаца спроводио и Секретаријат за инспекцијске послове, Одељења грађевинске инспекције у којем поступку је наложено предузећу решењем скидање са фасаде спољних јединица две климе и два чилера, што је и извршено, те се испоставило да су највећу буку управо производили чилери.

Поводом притужбе грађанина на рад Агенције за имовину због не одговарања на допис-захтев, Заштитник је упутио препоруку овом органу да запослени у Агенцији за имовину Градске управе града Панчева убудуће, поступају сходно члану 56 Закона о општем управном поступку, односно када поштом добију поднесак за чији пријем нису надлежни, а несумњиво је који је орган надлежан за пријем, пошаљу поднесак без одлагања надлежном органу, односно суду и о томе обавесте странку. Препорука је упућена због непоступања према начелу добре управе, а имајући у виду члан 24. и 56. Закона о општем управном поступку (Службени лист СРЈ бр. 31/01 и Службени гласник РС бр. 30/10) којим је прописана обавеза да кад орган поштом добије поднесак за чији пријем није надлежан, а несумњиво је који је орган надлежан за пријем, пошаље поднесак без одлагања надлежном органу, односно суду и о томе обавести странку, што у конкретном случају није учињено, јер није странка обавештена да је допис достављен надлежном органу.

Две препоруке односиле су се на отклањање пропуста у раду Комуналне полиције Градске управе Града Панчева. Једна од препорука је упућена да припадници овог органа убудуће, сходно овлашћењима која су им дата, поступају по захтеву странке, без обзира што захтев за поступање није поднет у за то прописаном обрасцу, а поводом притужбе грађанина који се жалио на неправилности у раду Комуналне полиције због не добијања одговора по пријави за непоштовање радног времена предузећа – откупне станице (силоса). Како је Комунална полиција признала, коректно, пропуст уследила је препорука да одговори писмено притужиоцу, као и да то чини и убудуће. Друга препорука односила се на функционисање „Систем 48“ преко кога грађани пријављују проблеме. Препоручено је да када грађани пријављују проблеме било писмено, усмено или преко овог система да комунални полицајац изађе на лице места и у складу са овлашћењима прописаним одредбом чл. 16 Закона о комуналној полицији („Службени гласник РС“ бр. 51/2009) исти проблем идентификује у смислу да ли је дошло до повреде комуналног реда, подучи подносиоца захтева да за писмено обавештење о исходу

поступања треба да поднесе захтев, те да о томе сачини службену белешку.

ЈКП „Грејање“ Панчево упућена је препорука да се обустави наплата цене грејања и сторнирају сва потраживања на име истог за вешерницу-заједничке просторије у предметној згради на адреси у Панчеву, све од тренутка од када је предметна вешерница враћена у употребу власницима станова на поменутој адреси као заједничка просторија, односно 21.01.2016. године и да се убудуће, до почетка примене наплате потрошње топлотне енергије по утрошку, обустави наплата исте за заједничке просторије. Све ово поступајући по протужби грађанина који је навео да он и његове комшије у улазу на поменутој адреси имају проблем што им од овог предузећа стижу рачуни за вешерницу, односно за заједничке просторије. Навео је да је тај простор раније у више наврата коришћен као стамбени простор, али како су лица била нелегално усељена, сваки пут би их судски избацили. Указао је да су рачуни стизали на лица која су становала у тим просторијама, али да када су лица исељена и када је вешерница приведена намени, што је и констатовано провером запослених лица Грејања, рачун наставио да стиже, али за вешерницу. Препорука је упућена имајући у виду одредбу члана 3 став 1 тачка 24 Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом купаца на подручју града Панчева. Овом одредбом је јасно предвиђено шта се сматра грејном површином, односно да је грејана површина - за стамбени простор-површина стана из уговора о откуп, односно куповини стана, скица премера предметног стана издата од овлашћеног предузећа; за пословни простор- површина пословне просторије из уговора о закупу или о куповини пословне просторије, записнички утврђена површина коју заједнички утврде енергетски субјект и купац. Чланом 94 Одлуке прописано је да за купце који немају уграђене мераче за индивидуално мерење испоручене топлотне енергије за грејање и мераче за мерење испоручене санитарне топле воде, до уградње истих, обрачун услуге грејања врши се по m^2 стамбеног, односно пословног простора, а за услугу санитарне топле воде по члану домаћинства. Иако се ЈКП „Грејање“ Панчево у ставу позвало на члан 36 Одлуке, том приликом занемарена је чињеница да се члан 36 предметне одлуке може применити само у условима када се испорука-потрошња топлотне енергије мери по утрошку, што за конкретну стамбену зграду, односно станове није случај.

Такође је овом јавно-комуналном предузећу упућена препорука због уочених неправилности у достављању мањкавих и непрецизних рачуна купцима топлотне енергије и потрошачима санитарне топле воде и обавези ЈКП „Грејање“ Панчево да рачуне дистрибуира купцима, корисницима услуга у складу са Законом о заштити потрошача и Одлуком о измени одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом купаца.

ЈП „Градска стамбена агенција“ Панчево Заштитник је упутио две препоруке да ово јавно предузеће одговори на захтев или одлучи о захтеву притужиоца упућен писаним путем овом јавном предузећу и поновљено у још два наврата. Заштитник је ове препоруке упутио због поступања супротно начелу добре управе, имајући у виду примену члана 56 Закона о општем управном поступку који је цитиран у овом извештају у делу упућивања препоруке Агенцији за имовину.

Део једне од препорука односио се на пропуст ЈП „Градска стамбена агенција“ да поступа према Одлуци о располагању становима Града Панчева („Службени лист града Панчева“ бр. 19/2014, 14/2015 и 20/2016) према којој се управо ово јавно предузеће стара о становима у својини Града Панчева, а у смислу потребне сарадње са Агенцијом за имовину Градске управе Града Панчева и Градским правобраниоцем Града Панчева када су станови у тзв. „сивој зони“, закључен уговор о откупу давних деведесетих година, није исплаћена ниједна рата из цене откупа стана, нити је евидентиран у РГЗ Служби за катастар непокретности Панчево.

Истом предузећу, а поводом притужби грађана на издавање налога од стране овог предузећа извођачима да изведу радове без претходног одобрења скупштине зграде, упућена је једна препорука да ЈП „ГСА“ Панчево не приступа извршењу радова, односно давању налога за исте док јој не буде достављена одлука о прихватању предмера и предрачуна, потписана и оверена од стране председника скупштине или савета зграде, односно, уколико нема председника, потписана и оверена од потребне већине власника станова, да се по препорукама које је Заштитник грађана града Панчева дао поводом једне притужбе поступа и у свим идентичним ситуацијама убудуће, као и да се убудуће на захтеве Заштитника грађана града Панчева за достављање става одговори у року који је дат од стране Заштитника грађана града Панчева, а који је предвиђен Одлуком о Заштитнику грађана града Панчева. Укупном

анализом дошло се до закључка да процедура, од тренутка подношења захтева до тренутка издавања налога за рад, није испоштована, што је довело до недостатака у раду, до неповерења корисника услуга ГСА у рад овог јавног предузећа и подношења притужбе.

У поступку по притужби грађанина због не одлучивања о захтеву за конституисање права службености пролаза поднетог ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчево“ Панчево 30.03.2015. године Заштитник грађана града Панчева је упутио препоруку. Проблем овог притужиоца био је што се његова непокретност граничила и граничи са парцелом на којој Град Панчево има право власништва, при чему непокретност нема приступ путу који би омогућавао притужиоцу и његовој породици да несметано пролази. Овај проблем је додатно био озбиљан из разлога што притужилац као пољопривредник не може својим пољопривредним машинама да приступи економском дворишту своје непокретности, као и што се на парцели у својини Града Панчева налази делимично неограђено обданиште чиме се доводи у питање и безбедност деце због чега се прво приступило договорима притужиоца и ЈП Дирекције о подизању оgrade. Поступак и пред Заштитником грађана града Панчева и пред ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчево“ Панчево изискивао је више састанака и излажење на лице места, а уз то и сагласност школе, због постављања оgrade, која је на парцели на којој је требало да се конституише право службености пролаза у корист притужиоца. Како је Заштитник грађана града Панчева уочио да поступак споро траје, а да су се стекли услови да се оконча упућена је препорука овом јавном предузећу да хитно и без одлагања предузме све потребне мере и поступи по захтеву притужиоца као својеврсном предлогу за закључење уговора о установљењу права службености пролаза дужином парцеле Града Панчева и тиме несметано њему и његовој породици омогући једини излаз на јавни пут као и несметано уживање сопствене непокретности. ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“ Панчево је одмах по добијању препоруке поступило. Овај поступак по притужби има посебан значај, јер због специфичности и свеобухватности изискивао је посебну сарадњу и кооперативност са Заштитником грађана града Панчева која без обзира на препоруку није изостала.

Више препорука упућено је ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево. Наиме, Заштитнику грађана града Панчева притужбом се обратила грађанка која се жалила на неправилности у раду ЈКП „Водовод и

канализација“ Панчево, а у односу на утврђење претходног дуга на рачунима и наводима притужбе да притужилца редовно плаћа услуге дистрибуције воде овог јавно-комуналног предузећа. У спроведеном поступку по овој притужби утврдило се да ЈКП „Водовод и канализација“ није вршило месечна читавања водомера притужилце, да је било пропуста и приликом читавања када је вршено, да је именована плаћала услуге на благајни овог предузећа просечне износе потрошње за одређене месеце, а да се плаћање евидентирало покривањем претходних дугова ради заштите потраживања, а без упозорења овлашћеног лица о томе. Због тога Заштитник грађана града Панчева (имајући у виду да је због проблема са нередовним читавањем водомера препорука у том смислу већ претходно била упућена), упутио је препоруку ЈКП „ Водовод и канализација“ Панчево да запослени у овом предузећу, који раде на примању новчаних уплата, односно на плаћању рачуна за воду, убудуће, уколико корисник услуга приликом плаћања није назначио шта плаћа, односно за који период плаћа дуг, питају корисника шта тачно плаћа и да искључиво на основу тога врше уплате.

ЈКП „ Водовод и канализација“ Панчево начинио пропуст јер није вршио читавање водомера и издавање рачуна најмање једном месечно како то прописују одредбе Закона о комуналним делатностима и Закона о заштити потрошача. (Међутим, Заштитник грађана града Панчева већ је, везано за питање редовног читавања водомера, упутио препоруку.) Поред тога, не само да није слало редовне рачуне за воду, већ су и сами издати рачуни били нетачни у смислу неслагања износа на рачуну са стварном потрошњом воде у тренутку издавања рачуна, а поред свега тога ово предузеће направило је пропуст у раду и тиме што запослена лица у овом јавно-комуналном предузећу која раде на пословима примања уплата корисника по рачунима за воду, нису тражила да се притужилца изјасни за који период, односно које тачно дуговање плаћа. Став ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево да се по важећој рачуноводственој пракси уплате на којима није наведено на који се месец односе књиже тако што се затварају најстарија дуговања предузећа из разлога заштите потраживања, не стоји из разлога што притужилца уплате није извршила у, на пример, некој од банака или на шалтерима поште, већ у просторијама/на шалтерима овог јавно-комуналног предузећа, посебно у ситуацијама када се рачуни грађанима не издају редовно, па сами грађани корисници услуга покушавају да редовним месечним

плаћањем и без издатих рачуна предупредe дуговања. Да је другачије поступано у раду овог предузећа, у смислу уплате износа онако како корисник жели да уплати, у случају слања предметне опомене, притужилца би имала могућност да у поступку принудног извршења, који би евентуално уследио због неплаћања дуга, истакне приговор застарелости, што јој је на овај начин било ускраћено, а тиме и повређено право да искористи овај правни институт.

У погледу достављања рачуна за утрошену воду до 15. у месецу за претходни месец упућена је препорука овом јавно- комуналном предузећу збор пропуста да овлашћено лице изврши читавање водомера, а потом да рачуноводствена служба изврши спецификацију рачуна и да се да налог достављања рачуна, при чему је потребно да све ове фазе буду окончане до 15. у месецу, а у складу са одредбама чл. 37 и чл. 58 Одлуке о производњи и дистрибуцији воде. Заштитник сматра да је цео поступак пословања ЈКП „Водовод и канализација“ од битне важности за грађане кориснике услуга.

Принцип поступања сваког јавног и јавно комуналног предузећа треба да буде да је увек на услузи својим потрошачима, односно корисницима услуга. Процес креће од производње и дистрибуције воде, потом потпуно јасног и прецизног читавања утрошене воде, јасних и прецизних рачуна за услугу, али и тачност у роковима.

ЈКП „Водовод и канализација“ упућена је препорука и у погледу нејасне и непрецизне спецификације радова и материјала за поступак прикључења новоизграђеног објекта инвеститора (грађанина) на градску канализацију и водовод, као и да ово јавно-комунално предузеће иницира усаглашавање општих аката који дефинишу своја права и обавезе са законским прописима и то Законом о планирању и изградњи и Законом о јавној својини.

Запажање Заштитника грађана града Панчева је да је ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево након упућивања препорука отклонило недостатке у свом раду и да је ово јавно-комунално предузеће спремно за сарадњу.

Препорука је упућена и ЈКП „Вод-ком“ Јабука, да се стручна служба ЈКП „Вод-ком“ Јабука задужена за читавање водомера организује на начин да се водомери читавају у једнаким месечним интервалима – обрачунском периоду, не дужем од месец дана; као и да убудуће приликом наплате рачуна делом по одређеном износу паушала, а делом

по стварно очитаној потрошњи, на јасан начин, детаљно информише потрошаче у чему је разлика између месечних рачуна по паушално одређеном износу и рачуна које плаћају по очитаном утрошку, како би грађани корисници услуга овог јавно-комуналног предузећа могли у сваком тренутку да знају шта и због чега плаћају, односно како исти не би били у забуни о самим обавезама. Проблем који је у поступку по притужби грађанина – корисника услуга, био дефинисан у потпуности састојао се у томе што су се притужиоцу, али и свим корисницима који имају водомере, слали месечни рачуни у висини паушала од 650,00 динара, а онда у изузетно великом временском интервалу, и рачун за плаћање паушала и рачун за утрошену воду од у конкретном седам месеци са роком уплате од месец дана. Таквим поступањем уведена је економско финансијска несигурност и збуњеност код потрошача, корисника услуга овог предузећа.

Притужбом против овог јавног комуналног предузећа која је у поступку резултирала упућивањем препоруке обратио се још један становник Јабуге. Такође је постојао проблем у вези рачуна за утрошену воду, при чему је грађанин у погледу висине дуга по том рачуну изјавио приговор ЈКП „Вод-Ком“ Јабуга. Став који је достављен Заштитнику грађана града Панчева односио се на разлоге висине рачуна, а како није обухватио одговор на наводе притужбе у погледу одлучивања о приговору. Заштитник је препоруком утврдио дужност ЈКП „Вод-Ком“ Јабуга да поступи у складу са одредбама чл. 33, чл. 42 и чл. 46 Статута на начин што ће писмено одлучити, односно одговорити о приговору притужиоца, а за убудуће да ће свако писмено обраћање грађана овом јавно комуналном предузећу бити заведено кроз пријемну књигу, док ће други примерак, уколико постоји, бити враћен грађанину са пријемним печатом и датумом пријема уз ознаку броја под којим је у предузећу евидентирано.

Наведене препоруке претходно издвојене су од стране ових јавних и јавно-комуналних предузећа усвојене, по њима је поступљено и до краја календарске 2016. године није било притужби грађана по истом основу.

Х ПОСРЕДОВАЊЕ

Током 2016. године Заштитник грађана града Панчева посредовао је тринаест (13) пута, а издвојили смо најкарактеристичније.

Заштитник грађана града Панчева посредовао је код ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“, да провери да ли у улицама у којима је ово предузеће било инвеститор на изградњи и увођењу инсталација, постоје инсталације које је извођач урадио, а да исте нису укартиране из разлога што извођачи нису испоштовали обавезе, односно доставили адекватну докумантацију и податке РГЗ Служби за катастар непокретности, те да, ако постоје, траже од извођача да изврше своју обавезу и доставе потребне податке СКН како би исте инсталације биле укартиране.

Заштитник је посредовао код ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“ и да ово јавно предузеће убудуће не издаје налоге за постављање саобраћајног знака док се у потпуности не спороведе, позитивноправним прописима, предвиђена процедура за постављање истог. (У конкретном случају радило се о посредовању, јер се притужба није односила на рад овог предузећа, а предметну сигнализацију поставило је непознато лице, па из тог разлога није упућена препорука.)

Такође, Заштитник је код ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“ посредовао и да се учини све што је потребно од стране овог предузећа, управљача делом објекта у већем проценту, како би наведени радови на санацији Граничарске куће у Панчеву што пре били прихваћени, односно уврштени у Програм пословања и финансијски план ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“ и како би се са истима што пре започело у циљу спречавања даљег пропадања предметног објекта и спречавања настанка штете и других евентуалних последица.

Због тога што сматра да Комунална полиција има капацитет да изврши такве радње и због тога што сматра да су потребне, Заштитник грађана града Панчева посредовао је код Комуналне полиције Градске управе Града Панчева да убудуће у ситуацијама када се не зна ко одлаже пепео поред или у контејнер и тиме ствара опасност од пожара, а може да се претпостави, као у случају поводом кога нам је достављена притужба, да

се ради о становницима неколико околних објеката, који греју просторије на начин да настаје пепео, да у складу са овлашћењима лично упозоре те људе на опасност које својим поступцима могу да произведу и на санкције које су последице таквог понашања. Уколико се ради о већем броју људи упозорење треба да се врши средствима јавног информисања. Заштитник сматра да би, да се тако поступило одмах после прве пријаве притужиље овом органу, упозорење као ефективна радња издата од стране органа задуженог за комунални ред, свакако утицало да се проблем на који се притужиља жалила не понови.

Затим, Заштитник је посредовао код ЈП „Градска стамбена агенција“ Панчево да, заједно са извођачем радова, пронађе начин да се проблем станара једне зграде у Панчеву (који су се жалили на квалитет изведених радова оправке крова) са цурењем крова, који је последица лома етернита приликом поправке дела крова, реши у што краћем временском року пуним ангажовањем овог предузећа и извођача радова, у смислу трошкова санирања последица ломљења етернит плоча.

Заштитник грађана, због ненадлежности, а тиме и немогућности да искористи друга средства, посредовао је код Инспектората за рад Јужнобанатски округ – Инспекције рада Панчево, да у складу са члановима 268, 268а, 268б и 269 Закона о раду (Сл. гласник РС бр. 61/05, 54/09, 32/13 и 75/14), чланова 17, 18, 33 и 61 Закона о безбедности и здрављу на раду (Сл. гласник РС бр. 91/15), а посебно одредбама Правилника о превентивним мерама за безбедан и здрав рад при излагању вибрацијама (Сл. гласник РС 93/11) у поступку контроле по службеној дужности, посети конкретан објекат у Панчеву, те утврди да ли апарати и машине које се у поменутом објекту користе производе вибрације штетне за запослене, да ли исте имају потребну пратећу документацију у смислу заштите запослених од вибрација да би могле да буду коришћене од стране запослених, те да у складу са тим, уколико је потребно, предузме потребне мере из своје надлежности.

Заштитник је такође, посредовао и код Балетске школе „Димитрије Парлић“ из Панчева, да се убудуће, приликом уписа деце у нову школску годину, сваком родитељу јасно (усмено или писменим путем) предочи колика је школарина за конкретну школску годину, а обзиром да се ради о школској установи која ову делатност обавља као регистровану проширену делатност, посредујем да се почетком сваке школске године,

приликом уписа деце, са родитељима закључују уговори у којима би била одређена цена и на тај начин регулисан начин и услови плаћања исте како се код родитеља не би стварале недоумице по питању школарина, односно како би односи између родитеља деце која похађају школу у припремним разредима и школе били регулисани на транспарентан и професионалан начин.

Даље, Заштитник је посредовао и код ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево, да притужилци уплате у износу од по 1000,00 динара које је именована извршила четири месеца за редом (у периоду када јој рачуни редовно нису издавани) укњиже на начин да се те уплате рачунају као плаћање рачуна за обрачунски период који претходи датуму ког је износ уплаћен, а све због тога што запослени на примању уплата на шалтерима овог предузећа нису (иако су били дужни, посебно из разлога што рачуни за те периоде нису били издавани месечно) питали притужилцу за који период уплаћује конкретан новчани износ, већ су исти уплаћивали самовољно на најстарији дуг. (Због предметне притужбе упућена је препорука за све будуће овакве ситуације, а о којој је било речи у одељку где је било говора о препорукама.)

Заштитник грађана града Панчева обратио се ЈКП „Хигијена“ Панчево и Одељењу комуналне инспекције Секретаријата за инспекцијске послове Градске управе града Панчева, а поводом све чешћих притужби грађана града Панчева на проблеме напуштених паса. У обраћању смо затражили да нас информишу о начину решавања проблема напуштених паса на територији града као и проблеме и препреке са којима се сусрећу. У одговору који смо добили од ЈКП „Хигијена“ Панчево између осталог стоји да је ово јавно-комунално предузеће својим радом установило да је само 12% власничких паса на подручју града чиповано, тако да их власници могу избацити на јавне површине када год пожелe, а тиме и стварати проблеме, како овом предузећу, тако и осталим службама које се баве овом тематиком и наравно највише грађанима. Сматрају да не постоје контрола над грађанима и кажњавање за неспровођење радње (на пример микрочиповања) која је прописима оавезујућа. Имајући у виду претходно посебно одредбе Одлуке о држању домаћих животиња на територији Града Панчева Заштитник је посредовао код Секретаријата за инспекцијске послове Одељења комуналне инспекције, да у складу са могућностима, а у сарадњи са комуналном полицијом и другим надлежним органима, институцијама и предузећима, организује и

спроведе опсежну акцију контроле власничких паса, односно провере да ли су власници паса своје љубимце са којима их затекну у двориштима кућа и привредних субјеката, уписани у регистрацију, обележили (мокрочиповали) и да ли су их вакцинисали против беснила, уз остављање рока да се исто учини, под претњом санкцијама и одузимањем. Сматрамо да се једном оваквом, свеобухватном акцијом број власничких паса који су пријављени знатно повећао, а тиме би се значајно успоставила контрола и надзор над бројем напуштених паса на подручју града Панчева.

Иако не стоји у овом поступку посредовања требало би се размислити о усклађивању Одлуке о држању домаћих животиња на територији Града Панчева („Службени лист града Панчева“ 21/10 и 6/14) са Законом о добробити животиња у погледу неограничавања броја кућних љубимаца, већ контролисања услова држања.

Б) ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДСТАВКАМА

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева није поднета нити једна представка. Представке служе да се у поступку пред Заштитником грађана града Панчева грађани информишу о проблемима који искључују услове предвиђене да би се поднела притужба. Конкретно ради се о повредама права насталих пре више од годину дана од обраћања Заштитнику, или о потенцијалним повредама права које се не могу сврстати у притужбе, већ у поступке из надлежности Заштитника који се односе на унапређење права грађана.

В) ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА НА ДРУГИ НАЧИН

У 2016. години Заштитнику грађана града Панчева усменим путем су се обратила 1330 грађанки и грађана. О поступању Заштитника грађана града Панчева у односу на обраћања било је речи на почетку овог извештаја.

Уочено је да су грађани били упућивани Заштитнику грађана града Панчева од стране самих органа локалне самоуправе.

ЗАПАЖАЊА У ВЕЗИ ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА НА ДРУГИ НАЧИН

Примећено је да се грађани често обраћају Заштитнику грађана града Панчева из немогућности да добију јасан одговор ком органу је потребно да се обрете како би остварили одређена права. Када више не знају коме да се обрете, заштиту својих права покушавају да остваре у канцеларији Заштитника грађана града Панчева.

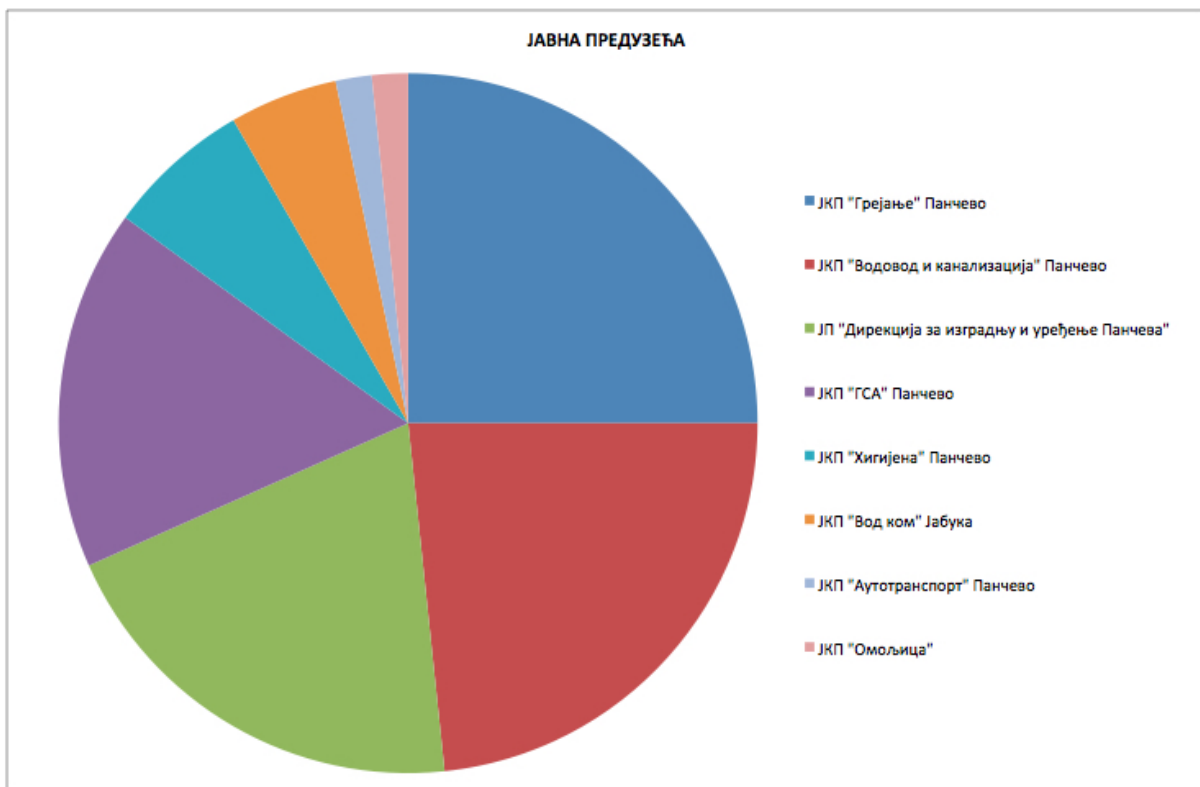
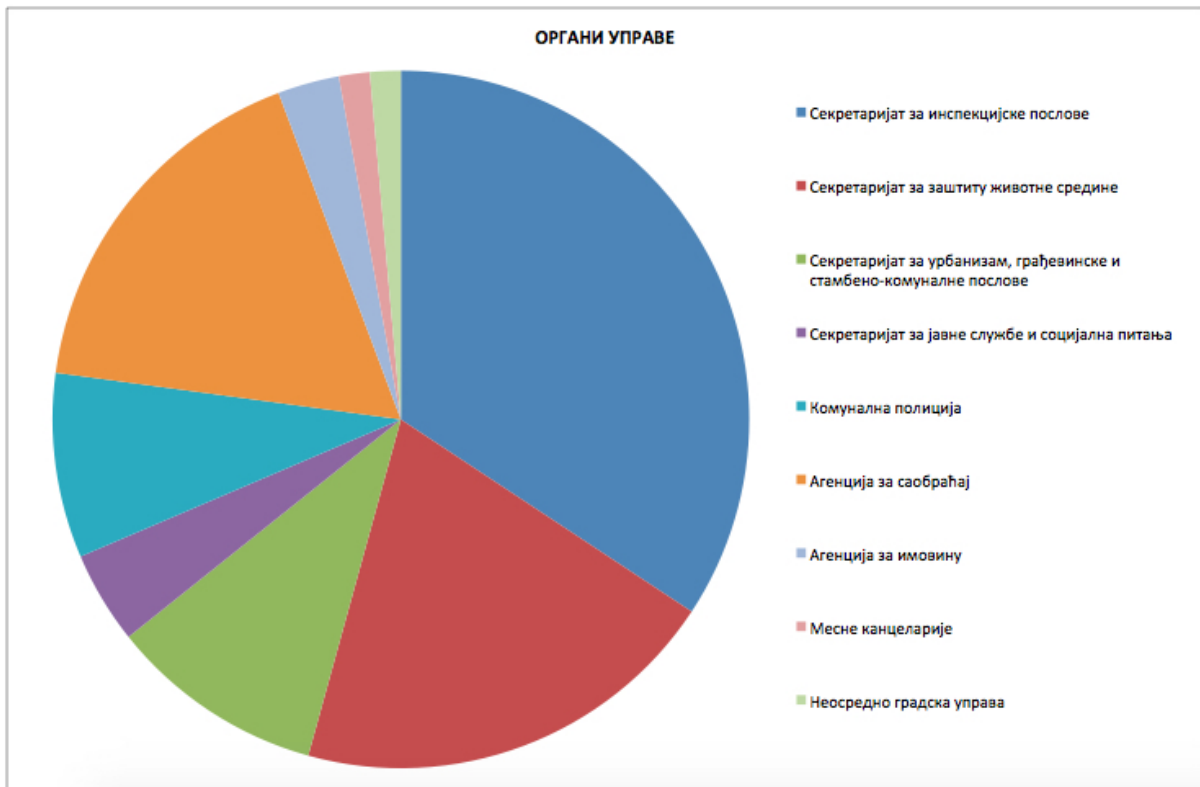
Запажа се да грађани и даље имају проблема при добијању бесплатне правне помоћи, што је последица недовољно дефинисаних услова којој категорији становништва и у којим условима се таква врста помоћи пружа, па су исту очекивали од Заштитника грађана града Панчева, међутим такву врсту услуге односно помоћи није могла да им пружи из разлога ненадлежности.

Уочено је да грађани често код Заштитника грађана града Панчева траже заштиту као потрошачи. У не малом броју случајева Заштитник је упућивао грађане да се обрете или тржишној инспекцији или удружењима потрошача која су овлашћена да пруже заштиту у случајевима када је повређено право грађана као потрошача.

**СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ И ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ АКТИВНОСТИ-
ПОСТУПАЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА****ВРСТА И БРОЈ ОСТВАРЕНИХ КОНТАКАТА**

РЕДНИ БРОЈ	ВРСТА ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА У 2015. ГОДИНИ	БРОЈ ОБРАЋАЊА
1.	ПОДНЕТЕ ПРИТУЖБЕ	150
2.	ПОДНЕТЕ ПРЕДСТАВКЕ	0
3.	ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА НА ДРУГИ НАЧИН	1330
4.	УКУПНО	1480

ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ БРОЈА ПРИТУЖБИ:



АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА НА УНАПРЕЂЕЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА

ДАВАЊЕ МИШЉЕЊА НА НАЦРТ ОДЛУКА ГРАДА

Одлуком о заштитнику грађана града Панчева („Службени лист града Панчева“ бр. 27/2009, 18/2013, 29/2014 и 4/2016) одредбом чл. 24 став 2 прописано је да Заштитник 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.

Полазећи од права грађана која се не могу довести у питање у односу на поступање било ког органа локалне самоуправе верификованог уговорним односима неравноправног карактера, или решењима којима су предвиђене накнаде за пружање услуга противно републичким прописима Заштитник грађана града Панчева поднео је ПУ „Дечја радост“ Панчево, као и Преседнику Скупштине мишљења везана за, међу најосетљивијим категоријама становништва, начин, поступак и плаћање коришћења услуга ове предшколске установе.

У циљу унапређења и законитости рада ове предшколске установе и унапређења заштите људских права и слобода, мишљење је дато Предшколској установи „Дечја радост“ Панчево, да Одлука о начину плаћања услуга Предшколске установе „Дечја радост“ Панчево бр. 80 од 02.02.2016. године не узима у довољној мери у обзир тешко материјално стање запослених родитеља чија деца користе услуге ове предшколске установе, те да је потребно да се истима да више времена и простора да измире обавезе уколико исте не изврше, у уговором и Одлуком, предвиђеном року или да покретање поступка принудне наплате у наведеним роковима аутоматски не значи престанак примања или исписивање деце.

У мишљењу је наведено да Заштитник грађана Града Панчева у потпуности разуме потребу Предшколске установе „Дечја радост“ Панчево да услуге које ова установа врши наплати како функционисање исте и квалитет услуга које пружа не би били угрожени. Из тог разлога, јасно је да ова установа има интерес, али и дужност, да се стара да плаћање извршених услуга буде у предвиђеним роковима. Такође, констатује се да је овом одлуком дат простор да се, уколико услуга није

плаћена на време, исто изврши у року од додатних 15 дана у ком периоду дете не би трпело никакве последице, као и додатних месец дана у коме дете не би било примано у установу, али не би ни било исписано. Предшколска установа не сме да буде под притиском да, због најбољих интереса детета, толерише неплаћање услуга на време, посебно имајући на уму да одређен број деце сваке године остане на листи чекања за упис.

Међутим, исто тако чињеница је да, иако су запослени и иако имају обавезу да обезбеде потребне услове за образовање и васпитање своје деце као приоритет, велики број родитеља деце која похађају ову установу има приходе – зараде због којих често нису у могућности да измире све обавезе на време, па тако и обавезу плаћања услуге предшколске установе. Узимајући у обзир да би због непримања или исписивања из предшколске установе деца била та која би највише трпела, сматрам да је потребно да, водећи рачуна и о интересима нормалног функционисања ове установе, ЈП „Дечја радост“ Панчево буде флексибилнија у начину наплате услуга, дајући родитељима, или више простора и времена за измирење дуговања, или покретањем поступака принудне наплате у датим роковима, али паралелно са тим да не исписују децу и не обустављају примање деце у вртић. Због свега тога принцип рада ове установе по мишљењу Заштитника грађана града Панчева не сме бити условљавање родитеља да уколико услугу не плате да ће дете бити враћено кући, већ коришћење могућности за плаћање обавеза родитеља на законом одређене начине.

Питање обавезе родитеља, односно висине услуге испоставило се врло дискутабилно у даљем раду Заштитника грађана града Панчева где је уочено да је донето решење о утврђивању цена услуга у установама које обављају делатност предшколског васпитања и образовања којим је најпре утврђена економска цена услуга у установама које обављају делатност предшколског васпитања и образовања у табеларном приказу, а потом номинални износ учешћа корисника услуга у економској цени услуга. Одредбом чл. 159 Закона о основама система образовања и васпитања прописано је да се у буџету јединице локалне самоуправе обезбеђују средства за део економске цене образовања и васпитања деце и учесника која обухвата остале текуће расходе, а на основу утврђене економске цене, ставом 2 тачком 1 да се у буџету јединице локалне самоуправе обезбеђују средства за остваривање делатности предшколског васпитања и образовања у висини од 80% од економске

цене по детету, укључујући у целости средства за плате, накнаде и друга примања, социјалне доприносе на терет послодавца, отпремнине, као и помоћи запослених у предшколској установи и остале текуће расходе. Одредбом чл. 50 Закона о предшколском васпитању и образовању прописано је да родитељ, односно старатељ детета учествује у обезбеђивању средстава за остваривање делатности предшколске установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина или јединица локалне самоуправе у висини од 20% од економске цене по детету, у складу са Законом, те да одлуку о висини цене доноси оснивач. Обзиром да су номинални износи учешћа родитеља поменути Решењем били изнад 20% предвиђених Законом о предшколском васпитању и образовању Заштитник грађана града Панчева доставио је Председнику скупштине Града Панчева мишљење да Решење у делу утврђивања висине номиналног износа као обавезе родитеља у плаћању услуга ПУ „Дечја радост“ Панчево није у сагласности са наведеним законима почетком 2016. године. Дато мишљење представља својеврсно упозорење да је дошло до повреде права грађана донетим Решењем због несагласности са републичким прописима јаче правне снаге због чега је било потребно исто изменити. У том смислу донето је ново решење. Обзиром на чињеницу да су плаћањем већег номиналног износа оштећени корисници услуга о чему сведоче и судски поступци, Заштитница грађана града Панчева је о свом поступању обавестила Градоначелника Града Панчева посредујући да се учињене повреде права свих корисника услуга ПУ „Дечја радост“ Панчево, као и вртића при основним школама у насељеним местима Града Панчева у периоду од доношења поменутог Решења до његовог усаглашавања са законским прописима отклоне враћањем више уплаћеног по наведеном основу. Због тога је донет Закључак Градског већа града Панчева II-05-06-24/2016-53 од 22.12.2016. године којим је то и иницирано. У даљем поступању Заштитница грађана града Панчева вршиће контролу поступања како ПУ „Дечја радост“ тако и школа у складу са Закључком.

ПРОЈЕКТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА

Током 2016. године наставили смо рад на пројекту „Локални Омбудсман и медијација“ који је организовао „Партнери за демократске промене Србија“, уз финансијску подршку Амбасаде Краљевине Холандије у Србији и уз координацију са Удружењем локалних омбудсмана Србије.

Кроз овај пројекат, радило се на подизању капацитета локалних омбудсмана за примену медијације, при чему терминолошки локални омбудсман је исто што и заштитник грађана града или општине, као бржег, лакшег и ефикаснијег начина решавања конфликта. Циљ ове активности је пружање бесплатних услуга медијације грађанима у локалној заједници.

Како смо у склопу пројекта крајем 2014. године похађали обуку за медијаторе на којој су поред Заштитнице грађана града Панчева учествовали и заменик Заштитнице, као и сарадница за оперативне послове канцеларије, у склопу наставка активности везаних за предметни пројекат 06.02.2015. године у Малој сали градске Скупштине одржана је презентација поменутог пројекта, односно презентација нове услуге коју ће грађанима Панчева пружати бесплатно канцеларија Заштитника грађана града Панчева – услуге медијације. Промоцији су присуствовали представници органа локалне самоуправе, представници институција на подручју града, као и представници јавно комуналних предузећа на територији града Панчева. Том приликом указано је на значај медијације као врло ефикасног начина решавања спорова, који у знатној мери може да растерети, а тиме и смањи трошкове поступања органа градске управе, посебно инспекцијских органа.

У том смислу Заштитница грађана града Панчева у договору са Секретаријатом за инспекцијске послове и Комуналном полицијом Градске управе града Панчева доставила је промотивни материјал – флајере које би припадници ових органа, када примете да је сврсисходно, делили грађанима како би их у конкретном случају упознали са могућношћу да проблем покушају да реше путем медијације.

Поступајући по притужбама у току 2016. године, у одређеном броју предмета уочено је да проблеми у остваривању права грађана се не односе на непоступање органа јединица локалне самоуправе већ да је узрок њиховог настанка сукоб, односно нерашчишћени суседски односи због чега је Заштитник грађана Града Панчева притужиоцима у 7 таквих поступака предлагао медијацију, односно мирно решавање спора посредовањем од стране Заштитника и заменика Заштитника грађана Града Панчева.

СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ

Током 2016. године Заштитница грађана града Панчева и заменик Заштитнице присуствовали су састанцима Удружења локалних омбудсмана Србије у организацији ОЕБС-а и Удружења локалних омбудсмана посвећеним раду локалних омбудсмана и проблемима грађана у остваривању права, који су се одржавали у просторијама Мисије ОЕБС у Републици Србији у Београду 12.05.2016. године, 08.06.2016. године и 29.08.2016. године, затим 12. и 13.10.2016. године у Сомбору и од 30.11. до 02.12.2016. године у Шапцу.

У Новом Саду у просторијама Заштитника грађана АПВ – омбудсмана 05.10.2016. године одржан је састанак покрајинског и локалних омбудсмана са Специјалним известиоцем ОУН за културна права, коме су присуствовали Заштитница грађана града Панчева и заменик, а на ком је било речи о правима из културе припадника националних мањина и правима из те групе која остварују грађани у локалним заједницама. Како Заштитник грађана града Панчева није само орган који детектује искључиво пропусте у раду органа локалне самоуправе у Граду Панчеву, већ поздравља и пројекте који оснажују и унапређују права грађана, на овом састанку је предочено да је Град Панчево у пројекту „Скупштина за све“ издао публикације на језицима националних мањина које грађане информишу о начину поступања органа локалног нивоа и представља својеврсни водич. Примерци публикација су том приликом поклоњени Специјалном известиоцу ОУН.

Заштитница и заменик присуствовали су 16.12.2016. године конференцији „Истанбулска конвенција - Одговорност и обевезе институција“ одржаној у Новом Саду, организованој од стране Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, а посвећеној борби држаних органа и институција против насиља над женама.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Средства за финансирање рада канцеларије Заштитника грађана града Панчева обезбеђују се у буџету Града Панчева. Канцеларија Заштитника грађана града Панчева је директни корисник буџетских средстава.

Буџетом за 2016. годину, односно финансијским планом Заштитника грађана града Панчева и I,II и III изменом истог, за рад канцеларије предвиђено је 8.027.789,00 динара, а укупно утрошена средства су износила 6.928.382,29 динара, односно на нивоу од 86,30 %.

ПРИМЕРИ ДОБРЕ САРАДЊЕ

Као што нам је била дужност да у извештају укажемо на проблеме и препреке које су грађани имали у остваривању својих права и на проблеме и препреке са којима се Заштитник грађана града Панчева сусретао у 2016. години покушавајући да та права грађана заштити, сматрамо такође дужношћу да укажемо и да истакнемо примере добре сарадње за које сматрамо да су изабрали прави и једини пут којим треба да се крећемо ако желимо да постигнемо да грађани града Панчева и насељених места своја права остварују на високо квалитетан начин и да органи, институције и јавно-комунална предузећа свој посао обављају професионално, на задовољство свих чланова ове наше локалне заједнице.

Примери добре сарадње су следећи:

ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево прихватио је препоруку Заштитника грађана града Панчева да запослени у овом предузећу, који раде на примању новчаних уплата, односно на плаћању рачуна за воду, убудуће, уколико корисник услуга приликом плаћања није назначио шта плаћа, односно за који период плаћа дуг, питају корисника шта тачно плаћа и да искључиво на основу тога врше уплате.

ЈП „Дирекција за изградњу и уређење Панчева“ у предлог финансијског плана за 2016. годину уврстила је експропријацију земљишта, а иста је била предмет великог броја притужби грађана у насељу Стара Миса који нису могли да приђу својим кућама путем, одобрена су средства за израду пројекта санације „Граничарске куће“, закључен је уговор о установљавању права службености пролаза, предузете су све потребне мере за упис права коришћења према уговору о изградњи закљученог између грађанина као инвеститора и некада Општине Панчево.

Секретаријат за инспекцијске послове, Одељење комуналне инспекције је унапредило сарадњу са Заштитником грађана града Панчева.

ПРОБЛЕМИ КОЈИ СЕ ИЗДВАЈАЈУ

Анализирајући притужбе, али и обраћања грађана Заштитнику грађана града Панчева на други начин, издвојили су се проблеми који се, по својој величини, односно броју грађана које дотичу, издвајају у односу на остале проблеме с којима се сусрећу.

И у 2016. години, велики проблем, који је за последицу имао и знатан број притужби, односио се на немогућност одвајања водомера, односно уградње појединачних водомера у вишепородичним стамбеним зградама. Овај проблем посебно мучи становнике насеља Котеж. Због тога је Заштитник пажљиво пратио процес раздвајања водомера у појединим зградама у поменутом насељу, а које за циљ има приближније читавање потрошње становника тог насеља, корисника услуга овог предузећа. Овај комплексан проблем захтева координацију надлежних градских органа и ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево као и сарадњу наведених са грађанима поменутог насеља из разлога грађани, корисници услуга

водовода нису у могућности да се самоинцијативно организују и сами реше поменути проблем.

Током 2016. године уочено је да нам се грађани обраћају због проблема са напуштеним псима и немогућношћу да се тај проблем реши на један свеобухватан и трајнији начин. (О овом проблему више је било речи у делу извештаја у коме се говори о посредовању.)

Проблеми грађана евидентирани су кроз повреду права на мирно уживање имовине, здраву животну средину, а проузроковани буком и вибрацијама чији је извор предузеће које има такву врсту делатности због чега производи како буку, тако и вибрације (вибрације су само републичким прописима препознате као институт, али не и њихово мерење, па самим тим ни ограничавање стварања).

Запажања Заштитнице грађана града Панчева које се не односе нити на притужбе, нити на представке, нити било које обраћање грађана, везано је за решавање проблема „Старог бувљака“. Уз сво разумевање обостране користи продаваца и купаца, сматрам да је прво и основно угрожена безбедност свих грађана, јер се оваква робно-новчана размена врши на магистралном путу Панчево – Ковин, да је повређено право на мирно уживање непокретности становника тог дела града, на безбедно кретање возила на овом путу, а након што се недељом све то оконча остане депонија смећа. Заштитница грађана града Панчева сматра да постоје начини и поступања, а то је измештање „Старог бувљака“ на безбедну оградањену површину у складу са прописима.

САРАДЊА СА ЛОКАЛНИМ ЗАШТИТНИЦИМА ГРАЂАНА

Сарадња и размена искустава са другим Заштитницима грађана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству у 2016. години остварена је на свим нивоима. Због неопходности и веће транспарентности заштитника грађана градова и општина (будућих локалних омбудсмана према нацрту Закона о изменама и допунама Закона о локалној самоуправи) регистровано је Удружење локалних омбудсмана Србије чији су чланови заменик заштитнице грађана града Панчева Драгиша Ћалић и заштитница грађана града Панчева Јелена Стојковић Соколовић иначе Председница Управног одбора УЛОС-а. Основна улога оваквог удружења је уочавање, праћење, заузимање ставова и закључака у погледу повреда права грађана која су на локалном нивоу скоро идентична, афирмација локалних самоуправа за увођење Заштитника грађана града или општине због бенефита овакве институције у локалним заједницама, предлагање измена Закона у коме ће се локални омбудсмани као нужност и неопходност препознати на највишем нивоу. Поводом предлога измена Закона о локалној самоуправи одржан је састанак са државним секретаром Министарства за државну управу и локалну управу на коме је и државни секретар Г-дин Иван Бошњак упознат са значајем ове институције. Настављена је, а након избора новог Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, сарадња.

На основу сарадње ОЕБС-а мисија у Србији и Удружења локалних омбудсмана Србије уз присуство Покрајинског омбудсмана Нови Сад, реализовано је учешће на многобројним састанцима, стручним скуповима и округлим столовима на којима су размењена мишљења и ставови поводом тема које се тичу функционисања и надлежности локалних омбудсмана као и проблема са којима се локални заштитници грађана сусрећу у свом раду.

ЗАКЉУЧАК

У анализи стања права грађана града Панчева и насељених места сагледавањем свих чинилаца и околности потребно је да институције, органи, установе и предузећа локалне самоуправе у сарадњи и без анимозитета према Заштитнику грађана града Панчева заједничким снагама препознају права грађана, отклони недостатке у раду настале повредом права грађана и поступају превентивно у овој области.

Грешке у раду дешавају се свакоме, а контрола постоји да би се оне откриле, отклониле и да би се спречило да се поново догоде. Не треба заборавити да смо ми сви у органима јединица локалне самоуправе сервис грађанима због чега једино тако можемо да поступамо да се права грађана не доводе у питање.

Проблеме грађана треба решавати јасно, потпуно, транспарентно, а одлуке, којима се уређује начин рада органа, институција, установа и предузећа локалне самоуправе, а тичу се права грађана треба доносити уз претходно дато мишљење Заштитника грађана града Панчева.

Унапредити значај других институција које, поред Заштитника грађана града Панчева, воде бригу о грађанима и грађанкама.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ПАНЧЕВО
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
БРОЈ: I-00-011-4/2017
Панчево, 20. Фебруар 2017. године

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА
ГРАДА ПАНЧЕВА

Јелена Стојковић Соколовић, дипл.правник с.р.