

На основу члана 39. Статута града Панчева ("Службени лист града Панчева" број 25/15-пречишћени текст и 12/16) и члана 98. Пословника Скупштине града Панчева («Службени лист града Панчева» број 1/15-пречишћен текст), Скупштина града Панчева, на седници одржаној 05. априла 2019. године, након разматрања Годишњег извештаја о активностима Заштитника грађана града Панчева за 2018. годину, донела је следећи

## **ЗАКЉУЧАК**

Скупштина града Панчева усваја Годишњи извештај о активностима Заштитника грађана града Панчева за 2018. годину.

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**  
**АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА**  
**ГРАД ПАНЧЕВО**  
**СКУПШТИНА ГРАДА**  
**БРОЈ: II-04-06-3/2019-2**  
**Панчево, 05. април 2019. године**

**ПРЕДСЕДНИК СКУПШТИНЕ**  
*Тигран Киш*

## 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 2018. годину је осми извештај од установљења овог органа локалне самоуправе.

\* Законом о Изменама и допунама Закона о локалној самоуправи (Сл. гласник РС 47/18), који је ступио на снагу 28.06.2018. године, назив „заштитник грађана“ замењен је у назив „локални омбудсман“ и додато „независан“ и „самосталан“.

\* 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 2018. години реализоване су у складу са чланом 97. Закона о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“ бр, 129/07, 83/14 и 47/18), 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 2018. године поднете су 152 притужбе и формирано исто толико предмета.

Међутим, треба нагласити да се Заштитнику грађана града Панчева у 2018. години укупно обратило 1127 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, најчешће у виду помоћи око попуњавања притужби, или је дат савет ради подношења захтева другим органима уз навођење поступка и начина остваривања права. Наведене притужбе односиле су се на пропусте у поступању:

- Републичког фонда за здравствено осигурање тринаест (13) – због одбијања захтева за бањско лечење, одбијање рефундације трошкова у приватним ординацијама и клиникама, сложености поступака продужења боловања и некоректног опхођења комисије према пацијентима и сл.
- Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање тридесетједна (31) – о чему ће бити речи у посебном поглављу;
- ЈП Електропривреда Србије двадесетпет (25) – због дуга, обуставе дистрибуције електричне енергије, погрешних података унетих у записник о стању и исправности бројила и слично;
- Републичког геодетског завода двадесетједна (21) – због дугог трајања поступка уписа, одбијања захтева за исправку, висине таксе на поступке и одлуке и слично
- Пореске управе шест (6) – због опомена, неажурирања података, неодговарања на захтеве и сл.

- Полицијске управе града Панчева седам (7) – због проблема око добијања држављанства, преноса права и дозволе на поседовање оружја, добијања личних карти у ситуацијама када грађанин није рођен на територији Р Србије, а држављанство му је одређено по месту рођења у некој од бивших република СФРЈ и сл.
- Националне службе за запошљавање једна (1) – због утврђивања преостале радне способности;
  - на рад Центра за социјални рад „Солидарност“ када су се проблеми односили на пропусте у примени републичких прописа двадесет три (23). Поред тога, грађани су се већ попуњеним притужбама обраћали Заштитнику грађана града Панчева у случајевима ненадлежности због чега су прослеђене на поступање другим органима о чему ће више бити речи у посебном за то намењеном одељку.
- Сем наведених притужби, проблеми грађана односили су се на поступке пред надлежним судовима четрдесетшест (46), реституције једна (1) према ЈП „Србија гас“ једна (1), на рад јавног бележника једна (1) и на рад јавних извршитеља двадесетпет (25).

Грађани су се обраћали и због проблема са послодавцима – различитим приватним предузетницима и предузећима укупно педесет (50). Проблеми су се односили на рад и права која проистичу из радног односа. Применом Закона о становању и одржавању зграда појавили су се проблеми у управљању стамбеним зградама као повереним пословима управницима и професионалним управницима укупно шеснаест (16), радило се о утврђивању висине текућег и инвестиционог одржавања, којим износима је била погођена старија популација са изузетно ниским примањима, односно пензијама. Заштитник грађана града Панчева имао је двадесетчетири обраћања (24) грађана због кварова на тек купљеним производима и повредом права из уговора о пружању услуга путем телекомуникација због чега су упућивани на удружења за заштиту потрошача. Проблема у 2018. години било је и у односима приватно-приватног карактера између комшија и рођака, као и у породици, укупно педесет два обраћања (52), при чему се у тим ситуацијама предлагала медијација – мирно решавање спорова уз помоћ заштитнице и њеног заменика који су лиценцирани медијатори, а уз то је такав поступак потпуно бесплатан у канцеларији Заштитника грађана града Панчева. Због проблема у немогућности исплате кредита банкама, или неоснованог дуга грађани су се обраћали у четрнаест (14) случајева када им је предложена једино могућа притужба Народној банци Србије. У

области здравствених услуга идентификовано је обраћање у осамнаест (18) случајева који су се односили на немогућност заказивања специјалистичких прегледа, немогућност личног заказивања, те да се на преглед иако заказан у тачно одређено време чека од момента када је требао да буде обављен и више сати. Незадовољство адвокатима било је присутно у четири случаја. Пред сам крај 2018. године појавили су се проблеми са накнадама за одводњавање због претходног дуга који није био идентификован у смислу периода у којем је тај претходни дуг настао, а достављани су признанице као инструкције за плаћање од стране Јавног водопривредног предузећа „Воде Војводине“ у тринаест (13) случајева када се грађанима саветовало да поднесу захтев за отпис дуговања уз претходно прибављање потврде од стране пореске администрације да дуга из претходног периода или нема, или да је такав дуг знатно нижи од приказаног. У том смислу појавили су се проблеми пренамене врсте земљишта за одводњавање, јер је грађанин био власник некада пољопривредног земљишта које је у међувремену променило намену у грађевинско земљиште, а накнада по наведеном се знатно разликује у погледу висине (за пољопривредно земљиште се броји стотинама динара, а за грађевинско хиљадама динара).

Треба навести да су се грађани обраћали жалећи се и на органе управе Града Панчева, а да није спроведен поступак у писаној форми, јер се у тим ситуацијама прибегавало решавању усменим посредовањем обзиром да је време био кључни фактор у што бржем решавању. Тако се једно обраћање односило на ЈКП „Грејање“ због квара који је отклоњен одмах по сугерисању заштитнице грађана града Панчева, једна на ЈП АТП где грађанин није желео да поднесе притужбу, а посредовање није дало резултате и два обраћања због застарелог дуга за смеће – ЈКП „Хигијена“ где није било услова за подношење притужбе, већ је грађанима дат савет да поднесу захтев за отпис застарелог дуга. Једно обраћање односило се на Секретаријат за инвестиције Градске управе Града Панчева због уличног светла, где је дат савет да се грађанин писмено обрати овом Секретаријату.

Пракса ранијих година, као и 2018 године говори о потреби установљавања заштитника грађана у осталим општинама и граду на територији Јужног Баната обзиром да се грађани са својим проблемима обраћају Заштитнику грађана града Панчева, а које проблеме имају са органима локалних самоуправа као што су проблеми двоје грађана били високи рачуни за воду издати од стране јавног комуналног предузећа у

Ковачици, Опову и Николинцима. Грађанин из Сефкерина имао је проблем са остваривањем права из области здравственог осигурања у РФЗО филијале у Опову. На Центре за социјални рад Вршац, Ковачица и Алибунар жалили су се грађани. Због права на породичну пензију жалио се један грађанин из Баваништа, као и на ПУ Ковин.

## 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 2018. години Заштитнику грађана града Панчева поднето је 46 притужби на рад органа управе града Панчева.

Једна (1) притужба односила се директно на рад Градске управе града Панчева. Три (3) притужбе односиле су се директно на рад Секретаријата за инспекцијске послове Градске управе Града Панчева. Десет (10) притужби односило се на рад Одељења комуналне инспекције, а девет (9) грађевинске инспекције. На рад Одељења других инспекцијских послове - заштите животне средине поднето је укупно седам (7) притужби. Осам (8) притужби поднето је на рад Секретаријата за урбанизам, грађевинске, стамбено-комуналне послове и саобраћај. Четири (4) притужбе односиле су се на рад Секретаријата за јавне службе и социјална питања, једна (1) притужба односила се на рад Секретаријата за пореску администрацију, такође једна (1) односила на рад Секретаријата за заштиту животне средине, једна (1) на рад Секретаријата за имовину и једна (1) на рад Комуналне полиције.

**\* Напомињем** да се међу притужбама поднетим на рад Секретаријата за инспекцијске послове, налазе притужбе које се тичу истог проблема, али су поднете од стране већег броја грађана.

Грађани су поднели једну (1) притужбу на рад месне заједнице и то на рад Месне заједнице Центар.

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

Притужбе на рад Секретаријата за инспекцијске послове односиле су се на проблеме са комшијама у стамбеним зградама, недостатак контејнера, неодговарање инспекцијских органа у датом року, непоступањем, проблема са враћањем јавне површине у првобитно стање након извршених радова, емисије штетних гасова од стране суседних објеката у приватном власништву физичких лица, питање овлашћења у поступању инспекцијских органа на јавним површинама, односно површинама које се воде на предузећа (идентификовани су проблеми који утичу на заштиту права грађана у ситуацијама када су површине око стамбених објеката колективног становања и паркинг простори јавна својина Града Панчева, те самим тим постојање надлежности инспекцијских органа, а када се такве површине у катастру непокретности воде, на примера ради, једну од фабрика „Јужне зоне“, па још у стечају, грађевинска предузећа која су изградила стамбену зграду), проблем вршења инспекцијског надзора над предузећем које се бави производњом пелата без прибављене студије изводљивости, односно процене штетних емисија.

Притужбе које су се односиле на рад Секретаријата за урбанизам, грађевинске, стамбено-комуналне послове и саобраћај углавном су се односиле на проблеме грађана на урбанистичке планове којима је предвиђена изградња објеката јавне намене на катастарским парцелама власништва грађана због чега им је као власницима онемогућено располагање својих некретнина продајом, препарцелацијом или озакоњење, проблеме у вези дугог трајања поступка озакоњења објеката, као и на проблем са кућним бројем.

Притужбе на рад Секретаријата за јавне службе и социјална питања односиле су се на проблеме са немогућношћу добијања социјалних станова, геронтодомаћице, као и на проблем, односно немогућност појединих ученика да остваре право на попуст цене месечних карата за превоз. Притужба на рад и поступање Комуналне полиције односила се на непоступање по пријавама, а на рад Месне заједнице „Центар“ због неодобравања коришћења просторија ове месне заједнице за тражени скуп.



**Напомена:** О поступцима које је Заштитник грађана града Панчева спровео по сопственој иницијативи, а односе се на рад Секретаријата за урбанизам, грађевинске и стамбено-комуналне послове биће више речи у делу Извештаја који се односи на притужбе по сопственој иницијативи.

## 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 као имаоци јавних овлашћења пружају услуге које су од значаја за остваривање потреба грађана. Због тога услуге које пружају морају бити одговарајућег квалитета, обима, доступности и континуитета.

У 2018. години Заштитнику грађана града Панчева поднето је шездесет (60) притужбе на рад јавно-комуналних предузећа чији је оснивач Град Панчево.

Двадесет осам (28) притужби односило се на неправилности у раду ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево, осамнаест (18) на рад ЈП „Градска стамбена агенција“ Панчево, седам (7) притужби односило се на рад ЈП „Урбанизам“ Панчево, две (2) на рад ЈКП „Хигијена“ Панчево, две (2) на рад ЈКП „Грејање“ Панчево и једна (1) на ЈКП „Зеленило“ Панчево.

Такође, две (2) притужбе односиле су се на рад ЈКП „Вод-Ком“ из Јабуге, по једна на рад ЈКП „Долови“ Долово, ЈКП „Омољица“, ЈКП „Глогоњ“, ЈКП „Качарево“ и ЈКП „Банатско Ново Село“.

*\* Потребно је и овде напоменути да се један број притужби односио на исти проблем, али са већим бројем притужилаца.*

Највећи број притужби који се односио на рад ЈП „Градска стамбена агенција“ Панчево односио се на проблем са испостављеном ценом у односу на извршене радове које је доставило предузеће ангажовано од стране ЈП ГСА у вези са поправком равног крова на стамбеној згради, проблем са стањем зграде која се налази у фонду станова којима у име града управља ово предузеће, као и на слање опомена пред утужење корисницима пројекта стамбеног збрињавања избеглица који су 2015 године поднели захтев за откуп – купопродају (куповину) станова.

Притужбе на рад ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево односиле су се пре свега на високе рачуне за воду, неуредног и нередовног читавања водомера и достављања рачуна, немогућност уградње појединачних водомера, проблем недостатка јавне водоводне мреже у појединим деловима града, односно насељеним местима, неспровођења картирања, као и погрешне примене новог ценовника за воду приликом израде рачуна.

Притужбе које су поднете због неправилности у раду ЈП „Урбанизам“ Панчево односиле су се на питање реализације уговора о заједничкој изградњи зида и уговора о установљавању права службености пролаза, нетачност података достављених Секретаријату за пореску администрацију, проблема везаних за чињеницу да су поједине по суштини јавне површине око стамбених зграда и даље у власништву предузећа које су градиле те зграде, проблем са изменама урбанистичких планова, као и проблем са висином накнаде за опремање градског грађевинског земљишта.

Један од наведених проблема који утиче на права грађана, а за који било који орган локалне самоуправе нема ни надлежности ни овлашћења је проблем јавних површина око појединих стамбених зграда, паркинга и места за одлагање отпада што исте површине чине јавну својину Републике Србије са правом коришћења предузећа која су градила стамбене зграде, а налазе се у стечају. У таквим ситуацијама могуће је једино да се иста предузећа одрекну права коришћења, јер се исто не може пренети на Град Панчево на други начин. У случају одрицања права коришћења Град Панчево би захтевало од Дирекције за имовину Републике Србије да својим актом пренесе право коришћења уз обавезно планирање намене које би задовољиле јавни интерес.

Притужбе на рад ЈКП „Хигијена“ Панчево односиле су се на проблем са недовољним пражњењем контејнера за одлагање отпада, као и на непостојање довољног броја истих у једној од градских улица.

Притужбе на неправилности у раду ЈП „Грејање“ Панчево односиле су се на проблем плаћања грејања за квадратуру која не одговара фактичкој површини стана, као и на проблем дугог трајања поступка одјављивања члана домаћинства са пружања услуге дистрибуције топле воде.

Притужба на рад ЈКП „Зеленило“ Панчево односила се на одржавање градских гробља.

Притужба на рад ЈКП „Вод-ком“ из Јабуре односила се на проблем с одвожењем пепела и плаћањем одржавања гробља од грађанке која није закупац гробног места, ЈКП „Долови“ Долово на уклањање стабла, а ЈКП „Омољница“ односила се на проблем враћања јавне површине у првобитно стање после радова.

**Напомена:** О поступцима које је Заштитник грађана града Панчева спровео по сопственој иницијативи, а односе се на рад ЈП „Урбанизам“ Панчево, ЈКП „Зеленило“ Панчево, ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево, ЈКП „Банатско Ново Село“ Банатско Ново Село, ЈКП „Глогоњ“ Глогоњ и ЈКП „Качарево“ Качарево биће више речи у делу Извештаја који се односи на притужбе по сопственој иницијативи.

### **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 2018. години Заштитнику грађана града Панчева од стране грађана поднето је четрнаест (14) притужби на рад установа чији је оснивач град Панчево, шест (6) притужби односило се на рад ПУ „Дечја радост“ Панчево, пет (5) поступака односила су се на пропусте у раду Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево, док је један (1) предмет прослеђен Заштитнику грађана. Једна (1) притужба поднета је на рад Градске библиотеке Панчево која је одбачена због судског поступка. Једна (1) притужба поднета је на рад Дома здравља Панчево, те је прослеђена саветнику за заштиту права пацијената, али је истовремено успешно посредовано ради решавања проблема личног заказивања прегледа.

Притужбе на рад ПУ „Дечја радост“ Панчево односиле су се на проблем у комуникацији између ПУ и родитеља после повреде детета за време боравка у установи, због невршења услуге из разлога недоношења потврде о обавезној вакцинацији детета, обзиром да родитељ не жели да вакцинише дете, проблем са дефинисањем критеријума запослености приликом уписа деце у вртић, проблем са одређивањем права првенства уписа деце у вртић у односно на приоритетне и алтернативне наведене вртиће, као и проблем бодовања деце у зависности у ком су месецу рођена у односу на месец уписа.

Притужбе на рад Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево односиле су се на дуго трајање поступка о признању права на увећану негу и помоћ другог лица, решења о исплати новчане помоћи и на недоношење решења по захтеву за сталну новчану помоћ.

**Напомена:** О поступцима које је Заштитник грађана града Панчева спровео по сопственој иницијативи, а односе се на рад ПУ „Дечја радост“ Панчево биће више речи у делу Извештаја који се односи на притужбе по сопственој иницијативи.

#### **IV ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ**

У 2018. години Заштитнику грађана града Панчева поднета је једна притужба због реализације помоћи у кући тешко болесној и непокретној особи. Суштина проблема био је капацитет броја геронтодомаћица, ограничена финансијска средства, те листа чекања за ову врсту социјалне помоћи. Иако није нађена неправилност у раду Секретаријата за јавне службе и социјална питања Градске управе Града Панчева у поступку по поднетој притужби, проблем је идентификован у категорију проблема које треба системски решавати. Због чињенице да ову врсту услуге пружа Геронтолошки центар Панчево чији је оснивач АП Војводина Заштитник грађана града Панчева обратио се Покрајинском заштитнику грађана – омбудсману са којим је за 2019. годину договорена суштинска анализа проблема, спровођење и предузимање мера, као и препорука. У међувремену Заштитник грађана града Панчева обавештен је од стране Покрајинског заштитника грађана да је посредовано код локалних самоуправа у смислу доступности ове услуге већем броју грађана.

## **V ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА**

У 2018. години овом органу поднете су три (3) притужбе због повреде права из радног односа. Приликом поступања по оваквим притужбама савет је и мишљење дато писмено уз указивање на поступање Заштитника грађана РС у складу са републичким прописима. Међутим, бројни су грађани који су тражили савет како да заштите своја права из радног односа и коме да се обрате. Таквих случајева у смислу усмених притужби и обраћања за савет да до повреде права грађана не дође било је четрдесетседам (47).

## **VI ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА НА ЗДРАВЉЕ И ПРУЖАЊА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

У 2018. години због повреде и поступања поводом права на здравље и пружање здравствене заштите Заштитнику грађана града Панчева обратило се осамнаест (18) грађана са различитим проблемима везаним за заказивање прегледа код лекара опште праксе, заказивања специјалистичких прегледа, понашања здравствених радника, пружања по изјавама грађана неадекватне медицинске помоћи, односно неге. У области здравственог осигурања било је тринаест (13) обраћања која су се односила на проблеме везане за добијање бањског лечења и питање рефундације трошкова лечења. У зависности од природе повреде оваквих права грађани су били упућивани на саветника за заштиту права пацијената и заштитника права осигураних лица.

## **VII ПРИТУЖБЕ НА ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ИЗ ПЕНЗИЈСКОГ ОСИГУРАЊА**

Грађани су се у претходној 2018. години обраћали Заштитнику грађана града Панчева због проблема у остваривању права на пензију, права доношења коначног решења о пензији, неажурирања стажа осигурања, што је уочено у тридесет једној (31) усменој притужби. Пажљивом и конкретном анализом законодавних прописа грађанима је предочавано да се обрате служби бесплатне правне помоћи у случајевима незадовољства решењима ради изјављивања жалбе, или Заштитнику

грађана РС у случајевима када су у редовном управном поступку коначним решењем одбијени са својим захтевима.

## **VIII ПРИТУЖБЕ КОЈЕ СУ ПРОСЛЕЂЕНЕ НАДЛЕЖНИМ ОРГАНИМА**

У 2018. години Заштитнику грађана града Панчева поднете су писмене притужбе на рад Републичког фонда за пензионо и инвалидско осигурање четири (4), Републичког фонда здравственог осигурања две (2), Полицијске управе Панчево једна (1), Републичког геодетског завода једна (1), Националне службе за запошљавање Филијале Панчево две (2), ЈП „ЕПС снабдевање“ Београд две (2), по једна (1) на рад Министарства енергетике, Министарства унутрашњих послова, Министарства финансија пореска управа Панчево и Министарства одбране, једна (1) на рад приватног извршитеља, једна (1) на рад Телекома Србија а.д. и једна на Комесаријат за избеглице Републике Србије.

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

## **IX ПОСТУПАЊЕ ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ**

Током 2018. године Заштитник грађана града Панчева спровео је осам (8) поступака по сопственој иницијативи.

Поступци су покренути према Предшколској установи „Дечја радост“ Панчево, ЈП „Урбанизам“ Панчево, ЈКП „Зеленило“ Панчево, ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево, Секретаријату за урбанизам, грађевинске и стамбено-комуналне послове Градске управе Града Панчева, ЈКП „Глогоњ“ Глогоњ, ЈКП „Качарево“, ЈКП „Банатско Ново Село“.

Поступак према Предшколској установи „Дечја радост“ Панчево покренут је по сопственој иницијативи због обраћања родитеља деце која су по узрасту испунила услов да буду у некој од васпитних група, међутим родитељи нису сигурни на који начин ће њихов радно-правни статус бити бодован при сачињавању листа, односно на који начин ће се тумачити

критеријум „запослености“ родитеља. Из тог разлога Заштитник грађана града Панчева обратио се овој установи затражио информацију на који начин се примењује одредба члана 101 став 1 тачке 1 и 2 Статута Предшколске установе „Дечја радост“ Панчево о запослености родитеља као критеријум при бодовању, односно који се доказе о запослености родитеља прихватају као они којима се испуњава услов за бодовање према овој одредби.

Поступак по сопственој иницијативи покренут је и према ЈП „Урбанизам“ Панчево и према Секретаријату за урбанизам, грађевинске, стамбено-комуналне послове и саобраћај, а у вези са обраћањем грађанина који није успевао да озакони објекат због нејасноће ко је управљач јавним добром на чијој парцели је предметни објекат саграђен, односно од кога је потребно затражити сагласност за озакоњење сходно члану 28 став 1 Закона о озакоњењу.

Такође, поступак по сопственој иницијативи покренут је и према ЈКП „Зеленило“ Панчево, а због питања поступања овог предузећа сходно Одлуци о сахрањивању и гробљима („Службени лист града Панчева“ бр. 23/2018) у смислу вршења услуга одржавања гробља на територији града Панчева као уговорену и плаћену услугу од стране купаца гробних места, обзиром да је уочено да се поједина гробља, а у одређеним деловима не одржавају адекватно, а таква услуга је плаћена од стране купаца.

Са друге стране постојала је потреба да се испита да ли јавна комунална предузећа свим породичним домаћинствима насељених места Качарево, Глогоњ и Банатско Ново Село наплаћују услуга одржавања гробља, без обзира да ли су сва породична домаћинства, односно лица који су власници стамбених објеката у наведеним насељеним местима закупци или не гробних места. Напомињемо да се провера вршила и у односу на друга насељена места вршењем увида у општа и појединачна акта јавних комуналних предузећа других насељених места, али се и утврдило да се ова врста услуге не наплаћује у осталим насељеним местима, сем у Јабуци што је обухваћено предметом по притужби грађанина, а не по сопственој иницијативи.

Поступак по сопственој иницијативи покренут је према ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево због расправљања и утврђивања чињеница о

једнаком праву грађана да користе услуге овог јавно комуналног предузећа у насељеном месту Иванову, где је уочено да осамнаест (18) породица нема водоводни прикључак, нити спроведену инсталацију да у својим домовима имају текућу воду за пиће.

## **X ОТКЛАЊАЊЕ НЕПРАВИЛНОСТИ У РАДУ У ТОКУ ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБИ**

Током 2018. године, по пријему притужби и тражењу става од стране Заштитника грађана града Панчева, органи, организације, институције и предузећа у седамнаест (17) случајева 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 сматра се најефикаснијим, 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.

Примера ради, ЈП „Урбнизам“ Панчево у току поступка отклонило је неправилност која се огледала у непредузимању мера да се стан којим управља ово предузеће стави у базу података и као такав упише у катастар непокретности, као и да се о томе обавести заједница станара зграде у којој се предметни стан налази. Секретаријат за инспекцијске послове Градске управе града Панчева отклонио је недостатак у току поступка, а радило се о непоступању по пријави грађанина и упућивању на ненадлежан орган, као и у четири поступка који су покренути такође због непоступања по пријави. Центар за Социјални рад „Солидарност“ Панчево отклонио је у два поступка недостатак доношењем решења о новчаној социјалној помоћи у току поступка по притужби. Предшколска установа „Дечја радост“ Панчево отклонила је недостатак у току поступка по притужби достављањем појашњења која документација је потребна и која ће бити прихваћена као доказ у поступку рангирања приликом уписа. ЈКП „Водовод и канализација“ исправило је неправилност у раду у току поступка у више наврата: када је поступак покренут због немогућности прикључења на водоводну мрежу због неизвршеног поступка картирања водова; затим због исправљања грешке настале навођењем на рачуну



непостојећг дуга, односно дуга другог лица на рачун притужиоца; такође, због пропуста у раду насталог применом погрешног ценовника приликом издавања рачуна.

Интересантан је податак и то да је поступак по притужби ради уједначавања права на образовање, односно регресирање путних трошкова у виду месечних карти довео до доношења измене и допуне Одлуке о финансијској подршци породицама са децом на територији Града Панчева. Претходно ученици средњих школа који похађају наставу у Граду Панчеву, односно местима где постоји редовна аутобуска линија ЈП АТП Панчево су били у бољем положају него ученици који похађају наставу у средњим школама ван наведених услова. Управо је на овом примеру утврђено да поступци пред Заштитником грађана града Панчева могу указати где су проблеми, како их отклонити и решити, односно да проблем постоји, да се односи на више грађана, а да један поступак исти проблем може решити у односу на све оне грађане који се нису обратили за помоћ, конкретно уједначавањем права све деце – редовних ученика средњих школа који живе у Граду Панчеву и насељеним местима.

## **XI 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.

Поводом притужби које су грађани подносили Заштитнику грађана града Панчева, односно по притужбама спроведених поступака, у 2018. години упућено је укупно две. Препорука у једном предмету која се односила на све кориснике услуга које пружа ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево је да се отклони недостатак у висини обрачуна услуга за јунски период пружања услуга и обрачун према новој цени у периоду пре доношења сагласности Скупштине Града Панчева на одлуку Надзорног одбора јавно-комуналног предузећа. Поступљено је по препоруци Заштитника грађана града Панчева тако што је јавно-комунално предузеће у својој шалтер сали, као и у недељном листу „Панчевац“ упутило обавештење корисницима услуга да могу поднети захтев ради ревизије рачуна.

Друга препорука Заштитника грађана града Панчева односила се на обавезу пружаоца услуге дистрибуције воде да се читавање водомера од стране овлашћених лица врши уз претходно обавештење обвезнику плаћања услуге и сачињавање записника. Разлог за наведену препоруку састојао се у томе што се читавање водомера у индивидуалним стамбеним објектима – кућама вршило спорадично, водомери се нису читавали и више месеци од стране овлашћених и нису се сачињавали записници који би у случају више обрачунате потрошње воде били основ да се поступало по правилима струке, Одлуци о производњи и дистрибуцији воде (важећој у периоду настанка проблема) и Закону о заштити потрошача.

\* Овде је важно уочити да је пораст броја притужби грађана које су решене у току поступка, у корелацији са смањењем броја упућених препорука, као најјачег правног средства које стоји на располагању Заштитнику грађана града Панчева, што је свакако позитиван тренд.

## **XII ПОСРЕДОВАЊЕ**

Током 2018. године Заштитник грађана града Панчева посредовао је десет (10) пута, а издвојили смо најкарактеристичније.

Заштитник грађана града Панчева посредовао је код ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево у два наврата.

Први пут на притужбу грађанина да му је онемогућено да се прикључи на водоводну мрежу иако станује у улици због навода водоводног предузећа да је прикључак немогућ јер је могуће да се водоводна мрежа налази само на јавној површини, а у конкретном случају улица није експроприсана, посредовали смо да убудуће, приликом подношења захтева за изградњу водоводног прикључка, имају у виду одредбе члана 69 Закона о планирању и изградњи, мишљење Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре о примени одредби поменутог члана, као и став Секретаријата за урбанизам, грађевинске, стамбено-комуналне послове и саобраћај Градске управе града Панчева, те у складу са тим, да се у наведеним ситуацијама, неспровођење поступка експропријације не узима као препрека за испуњење захтева грађана за прикључење на јавну водоводну мрежу.

Други пут Заштитник грађана града Панчева посредовао је да се притужиоцу омогући исплата дуга на више месечних рата. Ово посебно из разлога што притужилац није добијао рачуне за воду скоро две године, не својом кривицом већ пропустом овог предузећа, те би дозвољавањем да се дуг плати у више месечних рата ово предузеће показало добру вољу према притужиоцу обзиром да до овакве ситуације не би ни дошло да је редовно, у складу са законом, на основу читавања утрошене воде издавало рачуне.

Такође, у жељи да се помогне да буде што мање неспоразума између грађана и јавно комуналних предузећа, а посебно да и грађани и предузећа буду изложени што мањим трошковима судских и других поступака, затим, имајући у виду значај и бројне добре стране поступка медијације, Заштитник грађана града Панчева, сходно члану 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Панчева посредовао је код ЈКП „Грејање“ Панчево, да са свих аспеката сагледа конкретан захтев за медијацију, утврди да ли постоје услови да се иста одржи, те уколико сматра да је ово што је претходно написано стоји, спроведе поступак медијације са грађанином који се жалио да је плаћао грејање дужи период пре него што је ово предузеће уважило чињеницу да је стан притужиоца мање квадратуре, где би свако имао прилику да изнесе своје ставове, мишљења и захтеве у вези тачног дуга за грејање.

У другом предмету и поступку покренутом по притужби због пропуста у раду ЈКП „Грејање“ Панчево посредовало се у отклањању проблема више плаћене топле воде у односу на број чланова домаћинства. Наиме, притужилца је након смрти члана домаћинства уредно и на време поднела

захтев овом јавно-комуналном предузећу ради смањења броја чланова домаћинства и тиме умањењем ове услуге. Када су се стекли услови од којих грађани не треба да зависе, а девет месеци након поднетог захтева доноси се решење којим се захтев усваја, а правне последице у смислу извршења оваквог решења су умањење накнаде почев од доношења решења, а не од поднетог захтева супротно Закону о општем управном поступку. Због тога је Заштитник грађана града Панчева интервенисао посредовањем.

Заштитник грађана града Панчева посредовао је и поводом притужбе грађанина који се није слагао са дописом Секретаријата за инспекцијске послове у коме је стајало да је контролним инспекцијским надзором утврђено да је јавна површина испред куће притужиоца враћена у првобитно стање после радова који су извршени. Имајући у виду претходно посредовано је да се поново изврши контролни инспекцијски надзор и по потреби наложи у потпуности враћање предметног простора испред куће притужиоца у првобитно стање.

Заштитник грађана града Панчева посредовао је код ЈП „Градска стамбена агенција“ Панчево да тачно, потпуно и детаљно одговори на питање које је овом предузећу поставила грађанка, управница стамбене заједнице у једној згради. Наиме, према решењу о извршењу Секретаријата за инспекцијске послове Одељења грађевинске инспекције Градске управе града Панчева од 07.11.2017. године ЈП „ГСА“ Панчево поверени су послови извођења радова на уклањању кровног покривача стамбене зграде у Панчеву, ул. Јована Ристића 1-3. Поступајући у складу са решењем ЈП „ГСА“ Панчево поверила је извођење ових послова једном грађевинском предузећу. Након извршених радова у којима је ЈП „ГСА“ Панчево била обавезна да исте надзире и контролише најпре је ЈП „ГСА“ Панчево достављен рачун од стране грађевинског предузећа које је извршило радове, а потом је укупна сума подељена на власнике станова, односно посебних делова сходно површини истих, те су рачуни са тим износима достављени овде притужиоцима и њиховим комшијама, власницима тих посебних делова. Предметни рачун је изузетно висок и како сматрају, нетачан износ представљао је проблем притужиоцима због чега се обраћају упућивањем мејла у виду приговора на рачун ЈП „ГСА“ Панчево 29.01.2018. године из разлога што извршени радови нису одговарали радовима утврђеним у рачунима.

Како на овакво обраћање притужиоци нису добили адекватан писани одговор покренут је поступак пред Заштитником грађана града Панчева. У поступку је утврђено да ЈП „ГСА“ Панчево није начинила пропуст у раду извршавајући налог – решење о извршењу Секретаријата за инспекцијске послове Градске управе града Панчева. Међутим, обавеза овог предузећа била је и да, у циљу отклањања било каквих сумњи, несугласица и стварања неповерења између оног ко је организовао извршење предметних радова - овог предузећа и оних који на крају плаћају трошкове изведених радова - притужилаца, јасно, тачно, прецизно, не остављајући простора за нејасноће, најпре надгледа извршење радова, а онда и да детаљно о свему, ставку по ставку, на питање власника станова, на основу извршеног надзора, пружи све податке о томе. Обзиром да су власници станова предметне зграде били дужни да снесе поменуте трошкове, имали су и право да знају колико износе трошкови према изведеним радовима. Из до сада њима и Заштитнику достављене документације то се поуздано није могло утврдити. Због тога је ради отклањања проблема посредовано.

Заштитник грађана града Панчева посредовао је код Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево да одлучи о захтеву притужиоца и донесе решење о новчаној социјалној помоћи.

### **XIII МИШЉЕЊЕ**

Заштитник грађана града Панчева дао је Мишљење ПУ „Дечја радост“ Панчево. да је потешно да се приликом бодовања деце за упис у вртић праве заједничке листе за приоритетне и за алтернативне вртиће и да се деца бодују на тај начин да уколико нема места у приоритетно наведеном вртићу, дете које има више бодова има предност уписа у њему алтернативни вртић у односу на дете које има мање бодова а тај исти вртић је пријавило као приоритетан. Све ово како приликом првог уписа, тако и приликом појаве упражњених места током радне године.

Наиме, Заштитнику грађана града Панчева обратио се притужбом један од родитеља који је сматрао да су њему и његовом детету повређена права поступањем ПУ „Дечја радост“ Панчево. Између осталог, родитељ је сматрао да су њему и његовом детету права повређена тиме што, када се током радне 2017/2018. године упразнило више места у вртићу који је поменути родитељ навео као алтернативни, његово дете које је било

испод црте није било позвано за упис у поменути вртић иако се упразнило таман толико места за колико је места дете било испод црте.

Достављајући Заштитнику захтевани став и допуну истог ова предшколска установа указала је да су у конкретном случају предност дали деци чији су родитељи баш тај вртић навели као први, приоритетни избор, а као алтернативни, уз напомену да се тако поступа и у свим другим идентичним ситуацијама. Дакле, уколико се током године упразни место у одређеном вртићу, биће примљено дете које има највише бодова међу децом која су тај вртић навела као први, приоритетан избор. Деца која евентуално имају више поена, а тај вртић су навела као алтернативни неће имати предност приликом уписа у описаној ситуацији.

Утврђено је да ПУ „Дечја радост“ Панчево не поступа супротно одредбама Статута ове предшколске установе. Наиме, члан 104 Статута предвиђа да комисија за упис деце, у складу са законом, другим прописима и Статутом, врши пријем и обраду пријава за упис деце према утврђеним бодовима сачињава листу уписане деце, као и листу чекања за упис деце, које се објављују на огласним таблама и на видном месту у свим објектима установе. Пријава за упис детета које до септембра месеца текуће године не навршава годину дана живота одбија се. Листа чекања за упис остаје на снази до почетка наредног редовног уписног рока. Уколико се на захтев родитеља ван редовног уписног рока не изврши упис, дете долази на листу чекања и заузима место у складу са критеријумима из члана 100. 101. и 102 Статута. Комисија за упис деце одлучује већином гласова од укуног броја чланова. Навођење алтернативног вртића на пријави за упис ствара већу могућност за упис у вртић за који се родитељ првобитно определио. Међутим, Заштитник је мишљења да се оваквим тумачењем и спровођењем поменуте одредбе Статута обесмишљава опција увођења алтернативног вртића. Заштитник грађана града Панчева сматра да је сврха навођења алтернативног вртића у томе да се да већа могућност деци да, ако не успеју да буду уписана у вртић који су навели као први у листи жеља, буду уписана, односно да им се омогући упис уколико у алтернативном вртићу има места. Стога је мишљења да је правичније и ближе духу поменуте одредбе Статута да се формира једна листа за сву децу која су навела два вртића било као приоритетни или као алтернативни, те да се приликом уписа, а и касније приликом евентуалне појаве упражњених места, под једнаким условима посматрају како деца која су вртић у коме се током радне године појави упражњено место навела као приоритетни,

тако и деца која су исти вртић навела као алтернативни, те да исти упише оно дете које има више бодова, а уколико имају исти број бодова, да се врши жребање с тим што би у жребању учествовала сва деца без обзира да ли је конкретан вртић њихов приоритетан или алтернативни избор.

Друго мишљење упућено је ЈКП „Вод-Ком“ Јабука због одлуке Надзорног одбора овог јавно комуналног предузећа да се услуга одржавања гробља насељеног места наплаћује свим домаћинствима. У мишљењу се Заштитник грађана града Панчева позвао на примену позитивноправних прописа из којих произилази и препорука да Надзорни одбор усклади своју одлуку тако што ће оваква врста услуге бити наплаћивана закупцима гробних места, а не свим домаћинствима.

## **Б) ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА НА ДРУГИ НАЧИН**

### **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 обрате како би остварили одређена права. Када не знају коме да се обрате, заштиту својих права покушавају да остваре у канцеларији Заштитника грађана града Панчева и у ситуацији када овај орган локалне самоуправе није надлежан. Пракса је показала, са друге стране, и то да су грађани упознати са надлежностима Заштитника грађана, али због поверења у рад овог органа затраже одређену информацију.

Уочено је да су грађани и у 2018. години код Заштитника грађана града Панчева често тражили заштиту као потрошачи. У не малом броју случајева Заштитник је упућивао грађане да се обрате или тржишној инспекцији или удружењима потрошача која су овлашћена да пруже заштиту у случајевима када је повређено право грађана као потрошача. Такође, често је било и обраћање грађана који су тражили помоћ и заштиту у вези проблема проистеклих из радног односа, а који су упућени да се обрате за то надлежним органима, о чему је било речи у делу који се односи на повреду права из радног односа. Када је реч о проблемима у поступцима пред приватним извршитељима грађани су упућивани на Комору извршитеља, а због проблема са јавним бележницима на Комору јавних бележника.

## УНАПРЕЂЕЊЕ ПРАВА ГРАЂАНА

Унапређење права грађана је део поступања Заштитника грађана града Панчева чија је важност идентична заштити грађана. Побољшањем остваривања права, ефикаснијом организацијом органа јединице локалне самоуправе постиже се циљ и сврха основних права грађана у једној локалној заједници. Може се рећи да је заштита права основа, а унапређење права грађана крајњи циљ.

У 2018. години Заштитник грађана града Панчева и сам орган локалне самоуправе наставио своју праксу организовањем примања грађана једном месечно у месним заједницама насељених места Града Панчева. Неспорно је да сви грађани на територији Града Панчева и насељених места имају у седишту канцеларије Заштитника једнаку заштиту својих права, али је одласком у сама насељена места побољшан приступ грађана и приступачност Заштитнику грађана града Панчева. На овакав начин омогућена је помоћ и месним заједницама.

У циљу унапређења права грађана одржан је састанак са директорком Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево почетком 2018 године. Том приликом заштитница грађана града Панчева упознала је директорку са проблемима са којим се грађани који припадају најосетљивијој категорији становништва суочавају. Постигнут је договор о будућој сарадњи и предузимању мера у отклањању недостатака у раду.



## СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ И ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ АКТИВНОСТИ- ПОСТУПАЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА

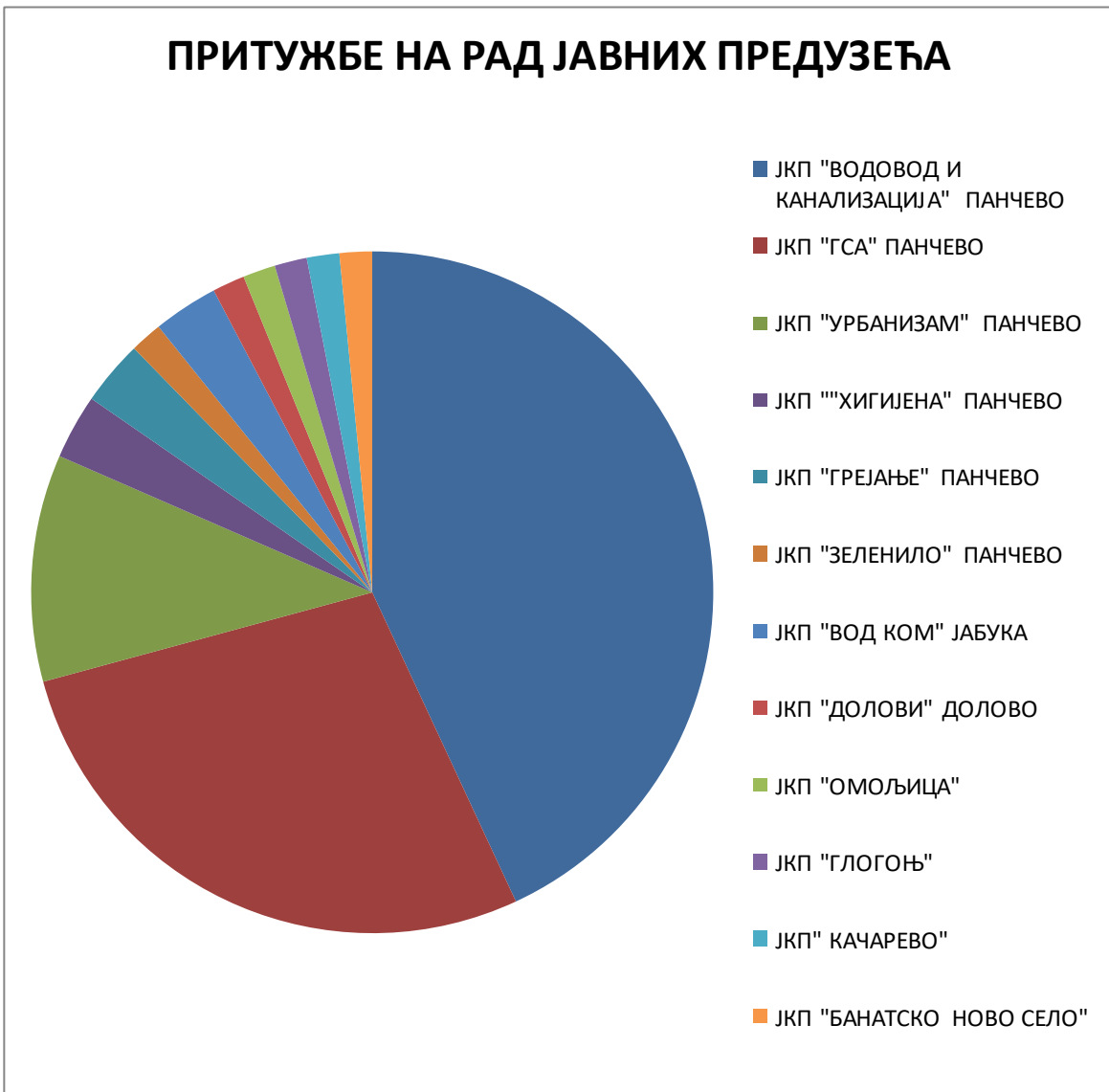
ВРСТА И БРОЈ ОСТВАРЕНИХ КОНТАКАТА:

РЕДНИ БРОЈ	ВРСТА ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА У 2017. ГОДИНИ	БРОЈ ОБРАЋАЊА
1.	ПОДНЕТЕ ПРИТУЖБЕ	152
2.	ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА НА ДРУГИ НАЧИН	1127
3.	УКУПНО	1279

ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ БРОЈА ПРИТУЖБИ:



## ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА





## 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 1 прописано је да Заштитник грађана може да поднесе надлежном органу иницијативу за измену и допуну прописа и општих аката града, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у тим актима и може иницирати доношење нових прописа и других општих аката града када сматра да је од значаја за заштиту права грађана.

Полазећи од претходно наведеног, Заштитник грађана града Панчева поднео је 31. јануара 2018. године Скупштини града Панчева Иницијативу бр. I-00-012-1/2018 да Скупштина Града Панчева Одлуку о располагању становима Града Панчева („Службени лист града Панчева“ бр. 19/2014, 14/2015 и 20/2016) измени и допуни, или донесе потпуно нову Одлуку усаглашену са Законом о становању и одржавању зграда („Службени гласник РС“ бр. 104/2016), Уредбом о стандардима и нормативима за планирање, пројектовање, грађење и условима за коришћење и одржавање станова за социјално становање („Службени гласник РС“ бр.

26/2013) и Правилником о мерилима за утврђивање реда првенства за доделу стамбене подршке („службени гласник РС“ бр. 75/2017).

Поднетој иницијативи претходила су усмена обраћања грађана који су незадовољни конкурсом организованим од стране ЈП Градске стамбене агенције 2017. године након донетог Правилника о мерилима за утврђивање реда првенства за доделу стамбене подршке улагали приговоре због пропуста у спровођењу наведеног конкурса.

На основу поднете иницијативе Заштитника грађана града Панчева донета је нова Одлука о располагању становима у својини града Панчева под условима непрофитног закупа („Службени лист града Панчева“ бр. 29/2018 од 14. новембра 2018. године)

## МЕДИЈАЦИЈА

Током 2018. 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 термилошки 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.

Поступајући по притужбама у току 2018. 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 или породични односи, због чега је Заштитник грађана Града Панчева притужиоцима у већем броју таквих поступака предлагао медијацију, односно мирно решавање спора посредовањем од стране Заштитника и заменика Заштитника грађана Града Панчева.

У 2018. години са захтевом за покретање поступка медијације обратило нам се што самостално, што упућени од других органа, а што на уважен предлог Заштитника грађана града Панчева 13 грађана. Након престанка друге, стране спроведен један поступак медијације у потпуности закључивањем споразума.

Ове бројке, иако на први поглед не изгледају велико, значајне су обзиром да је медијација још увек пионирски посао у Србији, а да је све више грађана који се одлучују да на овај начин покушају да реше проблем.

## **СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ**

Током 2018. године Заштитница грађана града Панчева и заменик Заштитнице учествовали су на састанцима Удружења локалних омбудсмана Србије и то 30.01.2018. године и 10.10.2018. године у Београду.

У организацији Удружења локалних омбудсмана Србије и Организације за европску безбедност и сарадњу - Мисија у Србији у 2018. години у Врњачкој Бањи одржана је 08. и 09.05.2018. године конференција о улози локалних и покрајнског омбудсмана, а у Шапцу од 5. до 7.12.2018. године Скупштина локалних омбудсмана Србије.

У организацији Удружења локалних омбудсмана Србије 27. и 28.09.2018. године у Бачкој Тополи одржана је међународна конференција „Досадашња искуства и правци даљег развоја институције омбудсмана.

Такође, у организацији Покрајинског заштитника грађана АПВ Омбудсмана 12. и 13.04.2018. године одржана је међународна конференција „Језик, култура, идентитет“, 26.04.2018. године стручни скуп „Деца и медији“, 24.09.2018. године стручни скуп посвећен популационим проблемима, од 29. до 31.10.2018. године Међународна научна конференција „Заштита људских права – Од противправности до законитости“, потом 26.11.2018. стручни скуп „Здравље, самопоштовање и достојанство детета“, а 14.12.2018. године и скуп „Право на здраву животну средину“.

Заштитница грађана града Панчева и заменик присуствовали су стручном усавршавању у области медијације 02.11.2018. године у организацији Партнера за демократске промене Србија на коме су предавање о искуствима из медијације држали неки од најеминентнијих медијатора из Европе и САД.

Заштитница граана града Панчева присуствовала је Јавном саслушању на тему „Превенција и отклањање последица насиља у породици у локалним срединама са освртом на истанбулску конвенцију“ одржаном 14.05.2018. године у Великој сали Скупштине града Панчева.

Такође, Заштитница је присуствовала и презентацији извештаја „Истраживање о нивоу свести грађана Града Новог Сада о постојању канцеларије Заштитника грађана и раду канцеларије“ 15.11.2018. године у Новом Саду.

### **ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА ПАНЧЕВА У МЕДИЈИМА**

Током 2018. године медији су пратили активности Заштитника грађана града Панчева. Тако је Заштитница грађана града Панчева дала интервју за недељни лист Панчевац, лист Старт 013, портал 013 инфо, а гостовала је и у јутарњем програму Радиотелевизије Војводине.

### **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 2018. годину за рад канцеларије Заштитника грађана града Панчева било је предвиђено 6.704.835,00 динара, а укупно утрошена средства до 31.12.2018. године су износила 6.182.143,72 динара, односно на нивоу од 92,20 %.

### **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 2018. 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.

Као примери добре сарадње могу да буду наведени сви они поступци органа, институција и јавних предузећа којим су у току поступања по притужбама отклањани уочени недостаци. Разлог због чега су то најбољи примери добре праксе је у томе што се на тај начин приступа проблему са свих потребних страна. Притужбом коју грађанин подноси Заштитнику грађана града Панчева проблем се уочава институционално, а решавању проблема приступа координацијом Заштитника са, било директором јавног и јавно-комуналног предузећа, било са секретаром одређеног секретаријата и слично. Због поштовања проблема грађана, поштовања Заштитника грађана града Панчева треба и у овом делу похвалити поступање ЈКП „Водовод и канализација“ Панчево и Секретаријат за урбанизам, грађевинске, стамбено-комуналне послове и саобраћај Градске управе Града Панчева (о чему је већ било речи у овом извештају).

### **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 током 2018. 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.

Проблеми грађана евидентирани су кроз повреду права на мирно уживање имовине, здраву животну средину, а проузроковани загађењем и буком чији је извор правно лице које има такву врсту делатности.

Проблеми корисника станова око откупа – купопродаје, као вида стамбене подршке ради потпуне интеграције и решавања стамбених потреба избеглица кроз пројекте ЕУ. У овом делу треба нагласити да се у првим данима 2019. године интензивно решава проблем од стране већнице задужене за подручје рада, запошљавања и социјалне политике, представника Секретаријата за урбанизам, изградњу, стамбено-комуналне послове и саобраћај, Секретаријата за имовину, Секретаријата

за опште послове и социјална давања, Секретаријата за финансије, те учешћа заштитнице грађана града Панчева и представника Комесаријата за избеглице Републике Србије.

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 ограђену 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 2018. години остварена је на свим нивоима. Настављен је интензиван рад на пољу заштите и унапређења људских и мањинских права кроз састанке, округле столове и конференције Удружења локалних омбудсмана Србије чији је члан и председник Управног одбора заштитница грађана града Панчева. Наведени рад у потпуности подржава и подршку даје OSCE мисија у Србији.

### **ЗАКЉУЧАК**

Позитивно правни прописи и начела добре управе захтевају од органа управе да поступају и предузимају мере у оквиру своје надлежности у законом прописаном року. Стандард добре управе не дозвољава нечињење и пасивност, већ тражи активан, ангажован став органа управе према обављању послова из свог делокруга и вршење тих послова ради остваривања циља због кога су органу дата јавна овлашћења.



Ипак примери сарадње Заштитника грађана града Панчева и органа локалне самоуправе града Панчева упућују на закључак да поступци по притужбама грађана дају добре резултате.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ПАНЧЕВО  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
БРОЈ: I-00-011-3/2019  
Панчево, 14.02. 2019. године

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА  
ГРАДА ПАНЧЕВА

---

Јелена Стојковић Соколовић, дипл.правник с.р.