



# СЛУЖБЕНИ ЛИСТ ГРАДА БЕОГРАДА

Година LX Број 48

4. мај 2016. године

Цена 265 динара

Скупштина Града Београда, на седници одржаној 28. априла 2016. године, на основу члана 31. Статута града Београда („Службени лист Града Београда”, бр. 39/08, 6/10, 23/13 и „Службени гласник РС”, број 7/16 – одлука УС) и чл. 5. и 27. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 34/09, 41/09, 41/10 и 29/15), донела је

## ЗАКЉУЧАК

### О УСВАЈАЊУ ИЗВЕШТАЈА О РАДУ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ЗА 2015. ГОДИНУ

1. Усваја се Извештај о раду Заштитника грађана за 2015. годину.
2. Извештај објавити у „Службеном листу Града Београда”.

**Скупштина Града Београда**  
Број 02-256/16-С, 28. априла 2016. године

Председник  
**Никола Никодијевић, ср.**

### ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ЗА 2015. ГОДИНУ

#### I. УВОД

Годишњи извештај о раду Заштитника грађана, који се подноси Скупштини Града Београда сагласно чл. 5. и 27. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 34/09, 41/09, 41/10 и 29/15), јесте приказ стања о поштовању људских права и слобода и садржи податке о активности институције у контроли рада управе и јавних служби и унапређења људских права.

При изради овог извештаја примењена је иста методологија као и у претходним извештајима, те се садржински односи на опште податке о раду, на методологију рада са статистичким приказом предмета који су били у раду, као и на препоруке, саопштења и мере за отклањање пропуста које је Заштитник грађана наложио.

Институција се у извештајном периоду посветила решавању случајева кршења и угрожавања људских права од стране управе и јавних служби, настојећи да у складу са Одлуком о Заштитнику грађана промовише људска права, добру управу и владавину права.

Истовремено Извештај садржи препоруке, иницијативе и мишљења које су упућене надлежним органима у циљу унапређења и заштите права и интереса грађана.

У складу са концептом институције омбудсмана Заштитник грађана је користио право да саопштењима утиче

на понашање грађана у одређеним друштвеним ситуацијама како би превентивним деловањем спречио теже повреде прописа и евентуалну штету.

Заштитник грађана је наставио, на основу претходних запажања и препорука и испитивања потреба и мишљења грађана, изнетих у претходном извештају, реализацију решавања конкретних потреба грађана.

У извештајном периоду, првенствено је посвећена пажња пријему странака, те решавању притужби и иницијатива грађана, како писмених тако и усмених. Великом броју грађана била је потребна примарна правна помоћ, иако нису имали притужбе на поступање управе или јавних служби.

При сачињавању, коришћени су следећи извори: притужбе грађана, разговори са грађанима и извештаји надлежних органа. Показатељи до којих је Заштитник на основу ових извора дошао, указују на одређене потешкоће грађана у остваривању права која им припадају.

Велики број притужби Заштитнику, доказ су да органи односно субјекти контроле у складу са утврђеним прописима које примењују, не могу увек сами да пруже успешну и адекватну заштиту грађанима. Увећан број притужби, међутим, може се пре свега приписати афирмацији институције заштитника грађана како на републичком, тако и на нивоу Града Београда. Омбудсмани су постали не само видљивији у сфери јавног живота, већ је јачање овог органа како у свести грађана, тако и кроз реално поступање заштитника утицало на грађане и охрабрило их да се знатно чешће него раније обраћају заштитнику.

Остварена је добра сарадња са Заштитником грађана Републике Србије, локалним омбудсменима као и омбудсменима градских општина.

У 2015. години, није било пуно могућности, због постојећих економских околности, за остваривање међународне сарадње путем организованих скупова и округлих столова.

Односи са медијима и са невладиним сектором били су на коректном нивоу.

У извештајном периоду Заштитник је активност усмерио поред корективног деловања и на јачање сарадње и размену информација са управом и јавним службама. Основна оцена рада градских органа, установа и предузећа који су контролисани субјекти градског заштитника грађана из угла поштовања права грађана односи се пре свега на несумњиву чињеницу да се код свих контролисаних субјеката учврстило уверење да се на притужбе мора одговарати аргументовано и у кратком року. Иако је сарадња са заштитником грађана као обавеза прописана и у градској Одлуци о заштитнику грађана, у великом броју случајева представници градских органа, установа и предузећа су благовре-

мено и детаљно одговарали на притужбе и без потребе да их омбудсман подсећа на прописану обавезу, чиме су показали свест о нужности сарадње пре свега са грађанима, али и са заштитником грађана као независним контролним органом. Иако тренд одговорне и отворене управе, односно рада у свим областима јавних надлежности није потпун, уочљива је тенденција ажурног реаговања на притужбе грађана, а у једном броју случајева и излажења у сусрет грађанима у оквиру прописа, односно озбиљног разматрања примедби и притужби грађана.

## II. ОПШТИ ПОДАЦИ О ИНСТИТУЦИЈИ

### 2.1 Организациона структура

Одлуком о изменама и допунама Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, број 29/15) утврђено је да заштитник грађана има четири заменика.

Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места Заштитника грађана, број 110-705/15-ГВ од 14. јула 2015. године, утврђен је број радних места.

Наиме, поред Заштитника грађана и четири заменика, у Стручној служби систематизовано је девет радних места. Заштитник грађана је у 2015. години имао три заменика и пет запослених у стручној служби.

### 2.2 Финансијска средства за рад

Заштитник грађана је независна и самостална институција, чија се средства за рад обезбеђују у буџету Града Београда.

Скупштина Града Београда, на седници одржаној 30. децембра 2014. године, донела је Одлуку о буџету Града Београда за 2015. годину („Службени лист Града Београда”, број 96/14), према којој су предвиђена средства за потребе Заштитника грађана износила 12.500.000,00 динара.

Због исплате зарада за новоизабране заменике Заштитника грађана и повећаног обима посла, Одлуком о ребалансу буџета Града Београда за 2015. годину („Службени лист Града Београда”, број 35/15), предвиђена средства су увећана за 5.900.000,00 динара.

Укупна средства за 2015. годину су износила 18.400.000,00 динара од чега је утрошено 15.270.090,00 динара.

## III. ОПШТЕ СТАЊЕ

Могућност да институција омбудсмана обавља своју функцију у одбрани људских права условљена је како постојањем механизма којима се адекватно реагује на кршење људских и грађанских права, тако и постојањем система одговорности за поступке управе или јавних служби.

Критика од стране омбудсмана јесте у интересу и грађана и субјеката контроле којима је упућена, и усмерена је на ефикаснији рад администрације и подизање стандарда у поступању.

Чланом 3. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 34/09, 41/09, 41/10 и 29/15), Заштитник грађана врши своју функцију на основу Устава, закона и других прописа и у свом раду придржава се начела правде и правичности. Људским и мањинским правима посвећен је читав Други део Устава Републике Србије. У основна уставна начела људских и мањинских права спада непосредна примена зајамчених права, регулисање сврхе уставних јемстава, регулисање ограничења људских и мањинских права, забрана дискриминације и заштита

људских и мањинских права и слобода. Уставом Републике Србије су загарантовани достојанство и слободан развој личности, право на живот, неповредивост физичког и психичког интегритета, здрава животна средина, слобода кретања, слобода удруживања, право на рад, права детета, право на правну помоћ, право на једнаку заштиту и на правно средство, слобода кретања и неповредивост стана, читав сет колективних права националних мањина итд.

Према члану 18. Устава Републике Србије људска и мањинска права која су зајамчена Уставом непосредно се примењују. Уставом се јемче, и као таква, непосредно се примењују људска и мањинска права зајамчена општеприхваћеним правилима међународног права, потврђеним међународним уговорима и законима. Законом се може прописати начин остваривања тих права само ако је то Уставом изричито предвиђено или ако је то неопходно за остварење појединог права због његове природе, при чему закон ни у ком случају не сме да утиче на суштину зајамченог права. Омбудсман као институција уведен је у правни систем Града Београда Статутом из 2004. године.

Усвајањем сета закона о локалној самоуправи у Скупштини Србије, Београд је добио Закон о главном граду. Нове надлежности, неке преузете од Републике, имовина, водoprивредне делатности, ватрогасна служба, изградња и одржавање путева, улагање у саобраћајну инфраструктуру, оснивање комуналне полиције, значајно је повећало улогу градске управе и јавних предузећа.

Ако се томе придода и Статут Града Београда („Службени лист Града Београда”, број 39/08 од 17. октобра 2008. године), којим се регулишу односи између града и градских општина, јасно је да је надлежност од оснивања до данас проширена, а самим тим и поље контроле Заштитника грађана посебно у делу контроле на који начин Градска управа Града Београда ради и функционише, односно како је организована у обављању послова.

У току 2015. године институција Заштитника настојала је да што ефикасније и непосредније решава како колективне тако и појединачне проблеме грађана који су се обратили овој институцији.

Посебно је уочена потреба пружања правне помоћи и давања савета оним грађанима чије притужбе у формално-правном смислу нису у складу са надлежностима градског омбудсмана. Због непостојања формално-правног оквира бесплатне правне помоћи често је било неопходно правним саветом и усмеравањем ка надлежним субјектима и одговарајућим процедурама олакшати да грађани остваре своја права и када она нису била везана за рад јавних служби Града.

Промоција институције заштитника грађана на свим нивоима, па и градског омбудсмана, уочљиво је подстакла грађане да се обраћају заштитнику у вези са најразличитијим проблемима, неретко потпуно изван сфере надлежности градског омбудсмана, али је јасно заузет став да се грађанима никада не може дати само одговор о ненадлежности, већ се уз објашњење разлога због којих градски заштитник не може формално да поступа увек даје и правни савет ко јесте надлежан, а често и у којој процедури и којим правним средствима грађанин може остварити неко право.

У приказу који се односи на методологију и поступање, објашњено је конкретно и информативно како је у овом извештајном периоду рађено.

У извештајном периоду негативни примери поступања или непоставања контролних субјеката односе се на закаснело реаговање служби по захтеву омбудсмана и представљају изузетак од правила добре сарадње.

## IV. МЕТОДОЛОГИЈА РАДА

Улога омбудсмана, као корективног органа у поступању јавне управе постаје значајна, само уколико су одлуке и начин поступања тог органа потпуно правно утемељене. При томе, Заштитник грађана није и не сме да буде орган који ће пресуђивати или заузети улогу судског органа.

Дебиروقратизован приступ, и то што је Заштитник грађана свакодневно доступан грађанима, било телефонски или усменим путем, омогућава ефикасно правно поступање.

Поред редовних поступака, који се воде на начин предвиђен Одлуком о Заштитнику грађана, и у овом извештајном периоду настављена је пракса да служба Заштитника грађана буде доступна грађанима и за правне проблеме који нису у надлежности Заштитника грађана.

С обзиром на број грађана који траже помоћ од Заштитника грађана ван надлежности овог органа, приметно је да нашем правном систему недостаје адекватан систем бесплатне правне помоћи.

Омбудсман нема овлашћење да заступа странку или да уместо ње сачини адекватан поднесак у неком од законом предвиђених поступака. Заштитник грађанима, међутим, и у тим случајевима даје право објашњење за своје поступање, а затим и сходно Одлуци, упућује странку на адекватан поступак или на надлежни орган.

С обзиром да Омбудсман не доноси правно обавезујуће одлуке, односно да не може да мења или поништава одлуке управних или јавних служби, овај орган је своју активност усмерио на јачање сарадње са управом и јавним службама. Деловање омбудсмана и сама чињеница његовог постојања ипак имају и велики психолошки ефекат, јер је управа свесна да постоји независни контролор њеног рада, па настоји да не постане предмет његове критике. Заштитник грађана ће у наредном периоду покушати да у сарадњи са надлежним градским службама утврди и системске недостатке и да дефинише проблеме који настају услед недостатка у општим актима за чије је доношење надлежна Скупштина Града, а у смислу побољшања процедура у заштити права грађана.

## V. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА

## 5.1 Укупан број притужби у раду

Од 1. јануара до 31. децембра 2015. године, институција Заштитника грађана примила је 1011 притужби.

Заштитнику грађана, грађани су се обраћали најчешће појединачно, али и као групе грађана (најчешће преко скупштине станара).

Табела 1

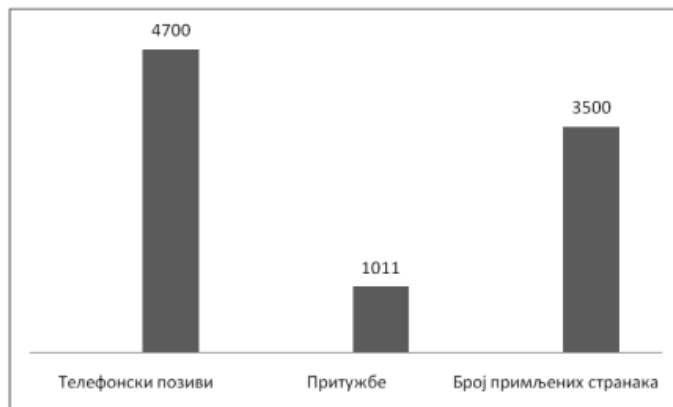
ПРИТУЖБЕ (Укупно)	
Примљене у 2015. години	1011
Примљене у 2014. години	559

## 5.2 Примљени грађани у институцији

У току 2015. године у институцији Заштитника грађана примљено је око 3.500 грађана, а телефоном се институцији обратило око 4.700 грађана.

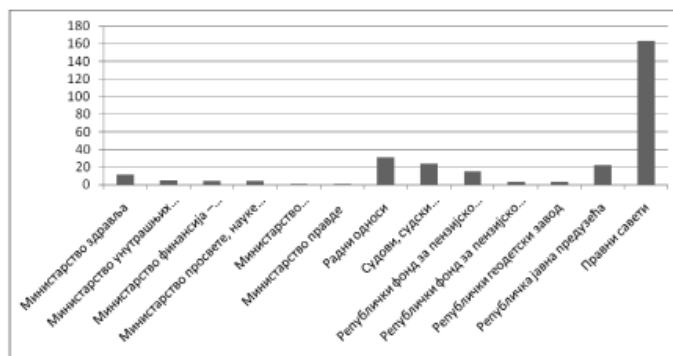
Табела 2

Број примљених странака	3.500
Број телефонских позива	4.700
Број писмених притужби	1011



## 5.3 Субјекти који нису у надлежности Заштитника грађана

НАЗИВ	Број предмета
Министарство здравља	11
Министарство унутрашњих послова	5
Министарство финансија – Пореска управа	4
Министарство просвете, науке и технолошког развоја	4
Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре	1
Министарство правде	1
Радни односи	31
Судови, судски извршитељи, адвокати	24
Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, РГЗЗО	15
Републички геодетски завод	3
Републичка јавна предузећа	22
Правни савети	163
УКУПНО:	284



Притужбе везане за институције које нису субјекти контроле Заштитника грађана града Београда често су подношене у извештајном периоду. Грађани су се између осталог жалили на рад појединих министарстава и јавних предузећа и организација чији је оснивач Република Србија, рад судова, поступање адвоката и извршитеља, као и друга лица.

Без обзира на природу притужбе, грађани су добијали релевантне информације на који начин и којим путем могу заштитити своја права, док је на писане поднеске у сваком појединачном случају достављан одговор притужиоцима.

## Министарство унутрашњих послова

Грађани су се углавном жалили на понашање шалтерских службеника приликом издавања личних докумената, пријављивали крађу или друга кривична дела, жалили су се на одређене полицијске управе (конкретно ПУ Стари град, Савски венац, Палилула), на неизлазак на лице места по позиву од стране припадника МУП и слично.

Упућивани су да се обрате Министарству, Сектору унутрашње контроле када је у питању притужба на рад

припадника Министарства унутрашњих послова, а да могу да се обрате и Заштитнику грађана Републике Србије.

#### *Судови*

Грађани су истицали да постоји спорост у раду судова, притуживали се на велике временске размаке у заказивању рочишта и исказивали незадовољство радом одређених судија. Такође велики број притужби се односио на рад судских извршитеља, а један део се притуживао и на рад Апелационог суда као другостепеног у поступцима по жалби.

#### *Пореска управа*

Притужбе су се тикале висине пореза одређених решењима Пореске управе и непоступање Пореске управе у односу на послодавце који не извршавају законом предвиђене обавезе – исплате накнаде зарада и уплате обавезних доприноса за запослене, а у делу надлежности Пореске управе.

Такође део грађана није остварио повраћај ПДВ-а, па је стога упутио притужбу на рад Пореске управе.

#### *Републички фонд ПИО*

Притужбе су се односиле на поступак у вези остваривања права из области пензијског и инвалидског осигурања.

#### *Електропривреда Србије*

Грађани често упућују притужбу Заштитнику грађана на поступање Електродистрибуције Београд иако Град Београд није оснивач овог привредног субјекта. Оснивач овог предузећа је Електропривреда Србије у чијем саставу ради, а за који је надлежан Заштитник грађана Републике Србије по основу Закона о заштитнику грађана.

Притужбе грађана биле су у вези висине рачуна, бројила, искључења на основу неплаћених рачуна, као и поступања извршитеља у случајевима дугогодишњих неизмирених обавеза.

Грађани су се обраћали Заштитнику грађана са притужбом на рад ЕПС Снабдевања. Притужбе су се углавном односиле на добијање информација у вези са потписивањем Споразума о репрограму дуга или са захтевом за раздвајање инсталације. ЕПС Снабдевање је доставио потребне информације Заштитнику грађана које су прослеђене притужоцима.

Надаље, притужбе грађана су се односиле и на отклањање кварова, замену бројила и аутоматских осигурача, контролу коришћења електричне енергије и друго. ЕПС Снабдевање је у сваком конкретном случају испитао наводе притужби, изашао на лице места где је то било потребно и отклонио квар, заменио бројила и аутоматске осигураче, односно извршио контролу коришћења електричне енергије.

Такође, грађани су се обраћали Заштитнику грађана и у вези са покретањем поступка за извршење услед неплаћања електричне енергије, при чему није било места поступању Заштитника грађана.

Постојали су случајеви у којима су грађани сами проводили мрежу и за исту плаћали електричну енергију. Када су се стекли услови, ЕДБ је провео поступак за легализацију мреже, али су покренути кривични поступци против грађана који су после обустављани, уз услов да плате новчану

казну. ЕДБ је одговорио да је поступано у складу са позитивним законским прописима и да су накнадно закључивани уговори са грађанима, прихватања мрежа, те су грађани добијали редовне рачуне за електричну енергију. Уколико су имали претходни дуг за неплаћену електричну енергију, са грађанима је закључиван споразум о плаћању на рате.

#### *Републички геодетски завод*

Грађани се притужују на службу катастра непокретности. Најчешће су грађани истицали проблеме на дуг период чекања до доношења решења о упису права на непокретностима.

#### *Телеком*

Заштитнику грађана обраћали су се корисници услуга овог предузећа незадовољни самом услугом, као и ценом услуга. Висина достављених рачуна, по речима притужоца, није била адекватна потрошњи.

#### *Адвокати*

Грађани су у својим дописима износили притужбе на рад адвоката, наводили да нису задовољни заступањем, с посебним наглашавањем на наводно нестручно и штетно заступање и неетичност појединих адвоката. Примили смо и притужбе које се односе на поступање Адвокатске коморе Града Београда.

#### *Послодавци*

Велики број грађана жалио се на непоштовање Закона о раду од стране послодавца: неисплаћене зараде и доприносе, мобинг, лоше радне услове у својим фирмама, отказе због болести и трудноће, нерегулисан статус трудница које су запослене на одређено време и по основу уговора о повременим пословима. У овим случајевима грађани су упућивани да се обрате надлежној инспекцији рада.

#### *Инвеститори*

Заштитнику грађана мањи број грађана обраћао се притужбом на инвеститоре који нису поштовали уговором презете обавезе (кашњење у изградњи, некавалитетна градња и слично). У овим случајевима грађани су упознати да своја права могу остварити у одговарајућем судском поступку.

#### *Банке*

Један број притужби односио се на рад пословних банака, пре свега у вези кредита, обрачуна камата и у вези неадекватног обавештавања клијената банке приликом промене услова уговора који су већ претходно дефинисани.

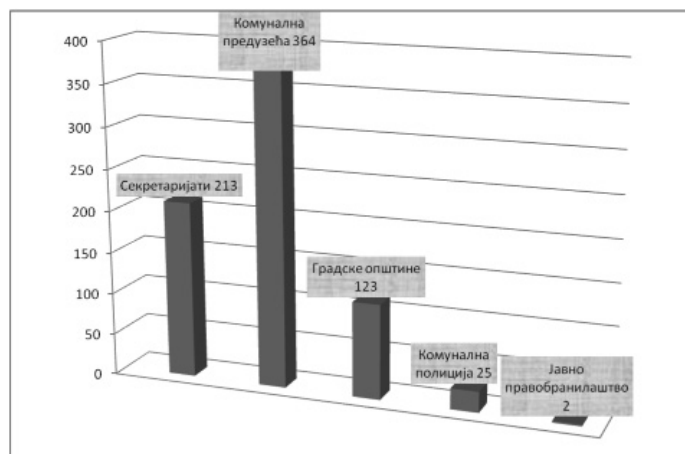
#### *Правни савети*

Велики број грађана затражио је правну помоћ у вези статуса приватизованих предузећа и радника тих предузећа (нерешени стамбени односи – приватизовано предузеће је било власник додељених стамбених јединица, а није решен статус станара), у вези неизмирених обавеза за издржавање малолетне деце (алиментација), смањења породичних пензија, вакцинације и употребе вакцина одређених произвођача, злоупотреба личних података, станова солидар-

ности, наплате ратне штете, повраћаја имовине, рекламација услуга и дискриминације.

#### 5.4 Субјекти контроле Заштитника грађана

НАЗИВ	Број
Секретаријат за саобраћај	63
Секретаријат за образовање и дењу заштиту	41
Секретаријат за социјалну заштиту	30
Секретаријат за финансије – Управа јавних прихода	24
Секретаријат за послове легализације	15
Секретаријат за културу	7
Секретаријат за здравство	6
Секретаријат за управу	6
Секретаријат за заштиту животне средине	5
Секретаријат за инспекцијске послове	5
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	3
Секретаријат за имовинске и правне послове	4
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	3
Секретаријат за привреду	2
Комунална полиција	25
Градско правобранилаштво Града Београда	2
ЈКП „Инфостан технологије“	104
ЈКП „Београдски водовод и канализација“ и ЈП „Београд воде“	76
ЈКП „Паркинг сервис“	43
ЈП „Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда“	38
ЈП „Градско стамбено“	27
ЈКП „Београдске електране“	26
ЈКП „Погребне услуге“	11
ЈКП „Градска чистоћа“	9
ЈКП „Градско зеленило“	7
ЈКП „Градско саобраћајно предузеће“	6
ЈКП „Београд пут“	4
ЈКП „Ветерина Београд“	3
ЈКП „Јавно осветљење“	2
ЈП „Дирекција за путеве“	2
„Димничар“ АД	2
ЈП „Хиподром - Београд“	1
ГП „Партизански пут“	1
ЈКП „Градске пијаци“	1
Градске општине (комунална предузеће и инспекције)	123
УКУПНО:	727



#### Секретаријат за саобраћај

Притужбе грађана везане за послове из надлежности овог секретаријата пре свега биле су везане за јавни градски превоз и систем претплатних карата.

Грађани су улагали велики број притужби у вези издавања и висине месечних претплатних карата, валидирања

карата, плаћања ноћног превоза, укидања појединачних карата, као и за права различитих категорија корисника који остварују право на услугу повлашћеног односно бесплатног превоза. Секретаријат за саобраћај – Дирекција за јавни превоз се на предметне притужбе изјаснила да је њихово поступање у складу са позитивно правним прописима.

Притужбе на понашање контролора Бус плуса приликом провере карата су достављене у одређеном броју случајева. Као најчешће разлоге притужиоци су наводили – кажњавање путника који су затечени у возилима јавног превоза без исправне карте; затим одузимање карте Бус плуса, без издавања потврде о одузимању; као и непоступање у складу са чланом 36а Одлуке о јавном линијском превозу путника на територији Града Београда („Службени лист Града Београда”, бр. 61/09, 10/11, 55/11, 69/14 и 2/15), јер не омогућавају грађанима који немају важећу карту да купе посебну карту, чак их и не обавесте о тој могућности, већ им одмах издају прекршајни налог. Секретаријат за саобраћај – Дирекција за јавни превоз се изјаснила да уколико контролори Бус плуса не обавесте кориснике јавног превоза о њиховим могућностима да чине повреду из члана 36а Одлуке, те да ће их упозорити у том смислу да поступају у складу са својим овлашћењима.

Неколико притужби грађана односило се и на промене траса одређених линија јавног превоза, измештања такси станица, обнављања саобраћајне опреме („лежећих полицајаца”), као и на измештање паркинг места која су постављена директно изнад шахта. Секретаријат за саобраћај – Дирекција за путеве је у сваком конкретном случају размотрила притужбу грађана и утврдила да ли има места њиховом поступању. До промене траса одређених линија јавног превоза није дошло, као ни до измештања такси станица, јер за то није било услова. Секретаријат за саобраћај је извршио обнављање саобраћајне опреме тзв. „лежећих полицајаца” на местима где је то било потребно. Такође, Секретаријат је поставио стубиће који би онемогућавали паркирање на местима која су постављена директно изнад шахта.

Такси превозници су се, такође, обраћали Заштитнику грађана Града Београда, притужбом да Сектор за ауто такси превоз у саставу Дирекције за јавни превоз Секретаријата за саобраћај прави разлику између такси предузетника који имају ознаку Града Београда од оних који припадају неким другим такси удружењима, а такође и на одбијање истих да издају уверење за регистрацију возила. Секретаријат за саобраћај је, у свом одговору, навео да су наводи притужиоца неосновани у целости, те да уколико странка има сву потребну документацију издаће јој уверење које јој је потребно за регистрацију возила.

#### Секретаријат за образовање и дењу заштиту

Велики број притужби родитеља, а у вези послова из надлежности овог секретаријата, и то пре свега у периоду године када је у току упис деце у предшколске установе, односио се на рад Централних уписних комисија при предшколским установама. У почетку проблем је био у томе што родитељи нигде нису могли да виде да ли је њихово дете примљено у вртић или не. Такође, Централне уписне комисије, према наводима родитеља, нису поштовале услове за утврђивање приоритета за упис деце у предшколске установе, утврђене Правилником о ближним условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу („Службени гласник РС”, број 44/11), те је долазило до случајева да дете самохраног родитеља не буде примљено у вртић; да рођени брат и сестра буду примљени у два разли-

чита вртића који су удаљени око 20 km; затим да дете чија су оба родитеља запослена и испуњавају услове није примљено ни у један од три вртића у оквиру предшколске установе за коју су конкурисали, и слично.

Такође, притужбе су се односиле и на чињеницу да родитељи нису могли на време да сазнају који вртић се налази на листи приватних вртића верификованих од стране Града Београда.

С обзиром на све наведено, Заштитник грађана Града Београда је упутио Секретаријату за образовање и дечију заштиту допис којим је захтевано да Централна уписна комисија примењује услове одређене наведеним Правилником, да се наводи сваке притужбе родитеља узму у обзир, да се прелиминарне листе преиспитају, те да се донесе правилна коначна одлука о пријему деце у предшколске установе.

Секретаријат за образовање и дечију заштиту је усвојио примедбе Заштитника грађана, те је Централна уписна комисија у сваком појединачном случају разматрала притужбе родитеља, и на тај начин су санирани сви претходни пропусти.

Надаље, притужбе грађана односиле су се и на примену Решења о утврђивању економске цене програма васпитања и образовања у предшколским установама чији је оснивач Град Београд („Службени лист Града Београда”, број 104/14), јер су истим, смањена права ратним војним инвалидима, чија су деца, до тада имала право на бесплатан боравак у вртићу и право на накнаду укупних одмора и рекреације у оквиру објекта установа за децу у Београду.

Такође, родитељи са троје и више деце, сматрали су да је предметно решење неадекватно, јер су по ранијим правилима породице са више деце остваривале право на бесплатан боравак у вртићу трећег и сваког наредног детета. Секретаријат се изјаснио да је поступао у свему у складу са наведеним Решењем.

Многе притужбе односиле су се и на рефундацију трошкова вртића самохраним родитељима. Секретаријат се изјаснио да је Решење донето у свему у складу са републичким Правилником о мерилима за утврђивање економске цене програма васпитања и образовања у предшколским установама („Службени гласник РС”, број 146/14) и у складу са Одлуком о правима детета у области финансијске подршке породици са децом на територији Града Београда („Службени лист Града Београда”, број 2/15).

Проблеми су се појавили и након периода који је био предвиђен за упис деце у предшколске установе, те су се Заштитнику грађана обратили родитељи због немогућности да упишу своје малолетно дете у предшколску установу. Секретаријат за образовање и дечију заштиту је у свом образложењу навео да је није могуће уписати дете у предшколску установу, због попуњености капацитета предшколске установе.

Заштитнику грађана обратила се и група родитеља са захтевом за достављање информације да ли је санација вртића „Драган Лаковић” у Војвођанској извршена у целости, када ће вртић започети са радом и да ли је безбедан за боравак деце. Родитељи су се жалили и на то што су све информације везане за вртић добијали преко средстава јавног информисања. У конкретном случају, Заштитник грађана је тражио хитно изјашњење од Секретаријата, те се исти изјаснио да је санација извршена, да ће вртић започети са радом у уторак 20. октобра 2015. године и да је исти безбедан за боравак деце.

Велики број притужби од стране родитеља који су плаћали пуну цену вртића за децу односио се и на рефундацију дела средстава од стране надлежног Секретаријата. Родитељи деце су покренули парничне поступке за накнаду штете против Града Београда.

Секретаријат је, у свом допису, одговорио да Град Београд није пасивно легитимисан, јер су републички прописи ти због којих је дошло до проблема.

Иако излази из временског оквира редовног годишњег извештаја за 2015. годину, треба напоменути да је Заштитник грађана Града Београда донео препоруку за разрешење директорке предшколске установе „Бошко Буха” Палилула – Марине Костић, из разлога што је на незаконит и неправилан начин употребила фотографије деце ради објављивања истих у рекламном материјалу штампаном у циљу промоције директорке, а без неопходног претходног пристанка законских заступника деце чији је лик видљив на фотографијама у рекламном материјалу. У поступку контроле који је покренут у складу са Одлуком о заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 39/09, 41/09 и 41/10), одговорно лице ПУ „Бошко Буха” – Палилула директорка Марина Костић није доставила тражене податке, већ је у дописима упућеним Заштитнику грађана покушала да иницира лични сукоб чиме је прекршила обавезу сарадње свих субјеката контроле са Заштитником грађана, а што је прописано напред наведеном Одлуком. У случају неовлашћеног објављивања записа лика – фотографије деце предшколског узраста у рекламном материјалу угрожена су права на заштиту лика и личног добра деце као посебне категорије која тражи увећану заштиту. Стога је Заштитник грађана Града Београда препоручио разрешење директора ПУ „Бошко Буха” Палилула – Марине Костић, која је поред напред наведеног, исказала додатно непоштовање прописа и институција.

#### *Музичка школа „Мокрањац”*

Заштитнику грађана обратила се ученица, која је ђак генерације, и поднела притужбу на рад наставничког већа Музичке школе „Мокрањац” из разлога што јој није уручена награда Скупштине Града Београда. Секретаријат за образовање и дечију заштиту и Музичка школа „Мокрањац” су се изјаснили да се додела награда врши на основу Одлуке о додели поклона и награда ученицима основних и средњих школа („Службени лист Града Београда”, број 51/11), те да наставничко веће бира ученике на предлог Одељенског већа које предлаже три кандидата различитих одсека и образовних профила, те стога притужиља поред две већ освојене награде, није била предложена да добије и награду Скупштине Града Београда.

#### *Секретаријат за социјалну заштиту*

Заштитнику грађана и у овом извештајном периоду грађани су износили примедбе на одредбе Правилника о одређивању особа које могу остварити право на бесплатно коришћење посебно обележених паркинг места на јавним паркиралиштима сматрајући да је круг лица која могу остварити право на бесплатно коришћење паркинг места на јавним општим паркиралиштима и право на резервацију ових места, одређен сувише рестриктивно, те да постоје и друге категорије инвалида којима, пре свега, из здравствених разлога, који значајно осујећују њихово кретање, треба омогућити бесплатно паркирање са могућношћу резервације паркинг места.

Заштитник грађана Града Београда је, у марту 2015. године, покренуо иницијативу за измену и допуну Правилника о одређивању особа које могу остварити право на бесплатно коришћење обележених паркинг места на јавним општим паркиралиштима, сматрајући да све категорије ин-

валида, без обзира да ли су ратни или мирнодопски, треба да буду уједначени у својим правима, те да има места укључивању у заштићене категорије и оних лица чији хендикепи и здравствене сметње реално онемогућавају или значајно отежавају њихово кретање.

Иницијатива је делом прихваћена што је резултирало ширењем обима права Изменама и допунама Правилника о одређивању особа које могу остварити право на бесплатно коришћење посебно обележених паркинг места на јавним паркиралиштима, којим је проширен круг грађана који, због својих здравствених и телесних ограничења могу користити паркинг места под повољнијим условима.

У порасту су биле притужбе старих лица, корисника услуга помоћи у кући, права које се финансира из буџета Града Београда, и то пре свега на рад геронто-домаћица. Притужбе су се углавном односиле на време које геронто-домаћице проводе са корисницима односно да не проводе два сата сваког радног дана, као и за време државних празника. На притужбе се изјаснио и Секретаријат за социјалну заштиту и Геронтолошки центар у Београду и заштитник је утврдио да је поступано у складу са Одлуком о социјалној заштити на територији Града Београда („Службени лист Града Београда”, бр. 55/11, 8/12, 42/12, 65/12, 31/13, 57/13 и 37/14), те да су притужбе биле неосноване.

Наиме, ради се о старим лицима која живе сама и која су усамљена те време које геронто-домаћице проводи са њима доживљавају као кратко јер им је то најчешће једини социјални контакт.

Заштитник грађана је констатовао да је ова категорија наших суграђана у значајном порасту обзиром на то да је Србија једна од држава у Европи са највећим бројем старих лица.

У вези са притужбама које се односе на остваривање других права, у порасту су притужбе које се односе на остваривање права на материјалну подршку ради обезбеђивања егзистенцијалног минимума и подршке социјалној укључености појединца и породице. Одлука о правима и услугама социјалне заштите („Службени лист Града Београда”, бр. 55/11, 8/12, 42/12, 65/12, 31/13, 57/13 и 37/14) прописује више врста новчаних помоћи и то: једнократну новчану помоћ, повремену једнократну новчану помоћ, интервентну једнократну новчану помоћ и сталну новчану помоћ. Притужбе су се односиле, углавном, на строжије услове за остваривање права на новчане помоћи. Поступак за остваривање ових права спроводи Градски центар за социјални рад на основу прописане документације.

Треба имати у виду да је повећан број захтева за свим врстама ових помоћи због тешког социо - економског стања грађана Београда, а ограничење буџета, отежава редовну и ефикасну исплату ових права.

Старији грађани, који се налазе у тешкој материјалној ситуацији, а немају контакт са својом породицом, најчешће децом, не могу да остваре новчана права из области социјалне заштите јер постоји законска обавеза издржавања од стране сродника. Након одбијања њиховог захтева за признавање тих врста права од Градског центра за социјални рад, због неиспуњавања услова, обраћали су се Заштитнику грађана Града Београда за помоћ око подношења тужбе за издржавање надлежном суду.

Заштитнику грађана Града Београда обраћале су се притужиле због неправовременог исплаћивања родитељског додатка. Притужбе су биле неосноване. Наиме, родитељски додаток је право које се остварује у Секретаријату за социјалну заштиту, али је право финансирано из буџета Републике Србије који врши исплату својом динамиком на коју Секретаријат не може да утиче.

У вези са притужбама које се односе на остваривање права на дечији додаток родитељи су се обраћали Заштитнику грађана са притужбом због одбијања права на дечији додаток. Секретаријат је правилно поступио када је одбио захтеве јер је Законом о финансијској подршци породици са децом предвиђено да се право на дечији додаток може остварити уколико подносилац захтева, односно његови чланови не поседују непокретност на територији Републике Србије, осим одговарајућег стамбеног простора који одговара потребама појединачно, односно породице. У конкретним случајевима радило се о лицима који поседују непокретност на територији Републике Србије.

Неколицина случајева односила се на подношење захтева за изузеће поступајућих социјалних радника органа надлежног старатељства од стране притужиоца, да би се након добијеног одговора од Центра за социјални рад утврдило да су притужбе неосноване, те да се у суштини ради о насиљу у породици на које је орган старатељства реаговао.

#### *Секретаријат за финансије*

Највећи број притужби из надлежности Секретаријата за финансије Градске управе Града Београда у овом извештајном периоду односио се на поступање Управе јавних прихода града Београда у поступку утврђивања и наплате пореза на имовину. Конкретне примедбе су се односиле на обрачун пореза за земљиште које је према евиденцији Службе катастра непокретности грађевинско, а користи се искључиво за пољопривредну производњу. Ови поступци најчешће су окончани доношењем нових решења при чему је Секретаријат примењујући Решење о допуни Решења о утврђивању износа просечне цене квадратног метра одговарајућих непокретности по зонама на територији Града Београда, утврђивао порез на имовину за пољопривредно, уместо за грађевинско земљиште, те су новоутврђени износи били вишеструко нижи.

Странке које су поднеле притужбе поводом обрачуна амортизације стамбеног простора, нарочито у случајевима када се ради о дограђеним, или просторијама претвореним у стамбене, истовремено са подношењем притужбе изјавиле су жалбу Министарству финансија Републике Србије као другостепеном органу, те је до доношења решења по жалби Заштитник грађана од Секретаријата прибављао информације о конкретним случајевима. Поводом притужбе у вези наплате комуналне таксе за заузеће јавне површине Заштитник грађана је утврдио да је у предметном случају такса обрачуната у складу са Одлуком о локалним комуналним таксама за територију Града Београда.

#### *Секретаријат за послове легализације објеката*

Притужбе грађана које су се односиле на рад овог Секретаријата најчешће су биле везане за дуг временски период поступања, односно на неправовремено доношење решења којима се одлучује о легализацији објеката.

Надаље, постојали су и случајеви у којима су грађани подносили Секретаријату за легализацију објеката два или више истоветна захтева, те су потом тражили да се постојећи предмети здруже, те да се о њима одлучује као о једном захтеву, што је Секретаријат и учинио.

Одређени број случајева односи се и на новоизграђене објекте приликом чије изградње инвеститор није поступао савесно у односу на своје уговорне обавезе, а који се налазе по тужби једне од странака у поступку пред Управним судом у Београду.

Такође, Заштитнику грађана Града Београда достављен је и одређен број предмета у којима су странке дале инвеститорима сагласност за легализацију грађевинског објекта, а потом извршили опозив предметне сагласности. Грађани су се обраћали и са молбом за достављање доказа о правном континуитету инвеститора објекта ГП „Кошутњак” и СЗ „Бетоњерка”, у чему им је Заштитник грађана помогао и доставио потребну документацију. Поједине притијбје су се односиле на недостављање одговора на захтеве грађана – странака у поступку за легализацију, којима Секретаријат ни после више ургенција није одговарао, да би се испоставило да њихова документација није била потпуна, о чему их је Секретаријат обавестио.

#### *Секретаријат за културу*

Притужба на Секретаријат за културу односила се на састав комисије која је формирана од стране надлежног Секретаријата за аудицију за уличне уметнике која је одржана у мају 2015. године. Будући да су чланови жирија била лица која, према наводима грађана, нису била довољно компетентна да одлучују о њиховом таленту, многим уметницима, који су до сада имали право да наступају, укинута је дозвола за рад. Секретаријат за културу се изјаснио да критеријуми приликом формирања комисије нису били да чланови комисије буду искључиво из редова уметника, те стога сматрају да су наводи притужиоца неосновани.

Заштитнику грађана Града Београда поднете су и притужбе од стране чланова УЛУС-а који су сматрали да им је противзаконито укинута право на здравствену заштиту, јер постоји дуг због камате на доприносе за здравствено осигурање. Секретаријат за културу се изјаснио да није у могућности да утиче на одлуке које доноси Министарство финансија – Пореска управа да се врши обрачун камате на име неизмирених обавеза уметника, као и да не дозволи оверу књижица уколико постоји пореско дуговање. Чланови УЛУС-а су се жалили да Град Београд није извршио обавезу учешћа у плаћању доприноса за обавезно социјално осигурање самосталних уметника. Секретаријат за културу се изјаснио да је Град Београд своју обавезу за 2015. годину извршио у целости, о чему постоји писмени доказ Министарства финансија – Пореске управе уплаћеним доприносима. С обзиром да Град Београд послове из ове области врши преко репрезентативних удружења у култури у складу са списком самосталних уметника које им удружење достави, грађани су обавештени да се обрате свом удружењу, ради решења проблема везаних за социјално осигурање.

#### *Југоконцерт – Установа за музичко-сценску делатност у ликвидацији*

Притужба грађана односила се на неисплаћивање дуга од стране Југоконцерта у ликвидацији привредном друштву „Клавир”. Југоконцерт у ликвидацији се изјаснио да је Уговором предвиђено да ће се плаћање извршити у најкраћем року по уплати средстава од стране Секретаријата за културу. Притужиља је, пре него што је добила одговор, поднела тужбу за накнаду штете Привредном суду у Београду, те је Заштитнику било немогуће даље поступање док се судски поступак правноснажно не оконча.

#### *Секретаријат за здравство*

Грађани који су имали примедбе на рад здравствених установа, који конкретно нису били задовољни пруженом

здравственом услугом, односно поступком здравственог радника обраћали су се Заштитнику грађана у већини случајева, усменим путем и телефонским путем. Заштитник грађана упућивао је грађане да, у складу са Законом о здравственој заштити, поднесу приговор Заштитнику пацијентских права. Поступци који су покренути по конкретним притужбама односе се на поступање запослених у домовима здравља, заводима или клиничко-болничким центрима чији је оснивач Град Београд, као и на доступност здравствене заштите и право на поштовање пацијентовог времена. Једна притужба односила се на поступање приликом разрешења и избора чланова стручних тела Дома здравља. Поступање по поменутиим притужбама још увек је у току.

#### *Секретаријат за управу*

Секретаријат за управу Градске управе Града Београда 1. јануара 2010. године, на основу члана 6. Закона о матичним књигама („Службени гласник РС”, број 20/09), преузео је послове матичних књига и решавање у првостепеном управном поступку у области матичних књига као и запослене матичаре и заменике матичара на територији Града Београда. Ова промена је омогућила грађанима Града Београда лакше добијање личних докумената, као и повезаност база података из свих градских општина. Заштитник грађана поступао је по притужби поводом уписа детета рођеног у Републици Србији од мајке држављанке Републике Србије и оца страног држављана који се у моменту поступка за упис налазио у екстрадиционом притвору Округног затвора у Београду. По препоруци Заштитника грађана од оца детета је прибављена одговарајућа изјава након чега је извршен упис новорођеног детета у одговарајућу евиденцију. Још један нетипичан случај уписа у матичне књиге а који је иницирао поступак пред Заштитником грађана вођен је поводом ситуације када је отац детета српски држављанин а мајка детета страни држављанин који је у моменту рођења детета била у браку са лицем страног држављанства. У овом случају обзиром да се према члану 45. став 1. Породичног закона оцем детета рођеног у браку сматра муж мајке детета подносилац притужбе је упућен да претходно покрене поступак доношења одлуке о утврђивању очинства детета, од чијег исхода ће зависти могућност уписа детета у матичну књигу рођених Републике Србије. Заштитник грађана водио је поступак по притужби поводом промене личног имена. Захтев за промену имена поднет 2014. године одбијен је из разлога што је подносилац раније био осуђиван за кривично дело које се гони по службеној дужности. Министарство рада запошљавања и социјалне политике Републике Србије решавајући по жалби као другостепени орган поништило је првостепено решење. Након што је Заштитник грађана указао да према подносиоцу притужбе који је био осуђиван 1983. и 1984. године не трају правне последице осуде те да су испуњени законски услови у смислу Породичног закона Републике Србије, Секретаријат је у поновљеном поступку донео решење којим је усвојен захтев и одобрена промена личног имена.

У вези са надлежностима Секретаријата за управу која се тиче управно-правног надзора (управна инспекција), као и радно-правног статуса запосленог у Секретаријату примљена је по једна притужба а поступци су у току.

#### *Секретаријат за заштиту животне средине*

Заштитник грађана примио је притужбу скупштине станара у вези са постављањем антене за мобилну телефо-



нију на објекту у Лепеничкој улици. Секретаријат је, поступајући у складу са одредбама Закона о процени утицаја на заштиту животне средине („Службени гласник РС”, бр. 135/04 и 36/09), позвао оператера да достави потребну документацију, а након утврђених чињеница, донео закључак да базна станица неће имати лош утицај на животно окружење и здравље људи.

Заштитник грађана је у области заштите животне средине добијао електронским путем обавештења од грађана који су се притуживали на поновну потребу сузбијања комараца у деловима града где је већ спроведен поступак запрашивања. Након интервенције Заштитника грађана, Секретаријат је поступио по захтевима грађана и поново спровео поступак запрашивање комараца.

#### *Секретаријат за инспекцијске послове*

По притужбама грађана, Заштитник је покретао поступке пред Секретаријатом за инспекцијске послове који је у највећем броју случајева ажурно и у кратком временском року излазио на лице места и, уколико је чињенично стање указивало на потребу изрицања мера из надлежности овог секретаријата, поступао у оквиру својих овлашћења. У једном броју ситуација ограничавајући фактор за ефикасније поступање инспекције били су и прописи, делом јер нису у надлежности локалне самоуправе, делом јер нису у потпуности усклађени са прописима из других сродних области, а што такође није могуће решити искључиво на нивоу Града Београда.

Заштитнику грађана са притужбама на рад овог Секретаријата – Одсек комуналне инспекције – обраћали су се грађани због проблема са комшијама који у стану држе велики број мачака, које загађују околину, јер шетају по целој згради, по заједничким просторијама и по степеништу, па су услови за живот нехигијенски. Комунални инспектор је одбацио пријаву притужиље, из разлога што је увидом на лицу места утврдио да су њени наводи неистинити.

Слична притужба односила се на држање више десетина паса у стану, у нехигијенским условима. Надлежни Секретаријат се изјаснио да Одлуком о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији Града Београда („Службени лист Града Београда”, бр. 37/11, 55/11) није предвиђено ограничење броја паса, нити се може изрећи мера забране држања животиња, а да Законом о добробити животиња („Службени гласник РС”, број 41/09) није дато овлашћење да се ова питања уреде на нивоу локалне самоуправе, те је у конкретном случају по притужби преко Заштитника изречена новчана казна власнику паса, као једина могућа санкција по позитивно правним прописима.

Притужба на рад Секретаријата за инспекцијске послове – Сектора за заштиту животне средине, водну и санитарну инспекцију односила се на проблем емисије мириса који се испуштају у животну средину, а који потичу од рада уређаја и опреме инсталиране у објекту Друштвеног предузећа за запошљавање слепих и слабовидних инвалида „Слога” у Улици Јеврејска бр. 24, у Београду. Секретаријат је спровео инспекцијски надзор и на основу утврђеног чињеничног стања привремено забранио рад предузећу.

Грађани су се обраћали Заштитнику грађана Града Београда и због проблема са буком која долази од угоститељских објеката, нарочито током летњег периода, у вечерњим часовима. Такође, грађани су улагали и притужбе на буку емитовану на утоварно-истоварној рампи пословног објекта од стране правног лица. Инспектори Секретаријата су у напред поменутих случајевима изашли на лице места, извршили надзор и донели решења у складу са Уред-

бом о индикаторима буке, граничним вредностима, методама за оцењивање индикатора буке, узнемиравања и штетних ефеката буке у животној средини („Службени гласник РС”, број 72/10) и Правилнику о методама буке, садржини и обиму извештаја о мерењу буке („Службени гласник РС”, број 72/10).

Грађани су постављали и питања око реконструкције водоводне мреже на адреси Александра Костића у Београду и тога када ће бити извршена санација оштећене јавне површине. Такође, грађани у насељу Крњача су се обрадили надлежном Секретаријату са проблемом изливања септичке јаме. Надлежна инспекција је у оба случаја изашла на лице места и наложила мере у складу са законом.

Притужбе грађана односиле су се и на изградњу објекта, који није изграђен у складу са техничком документацијом, те је надлежни орган општине донео Решење којим је дат налог инвеститору да се уклоне сви радови који нису у складу са техничком документацијом. Притужбе грађана односиле су се и на бесправно заузеће локалног асфалтног пута у Младеновцу, где је Секретаријат поступио у складу са својим надлежностима.

Секретаријату за инспекцијски надзор – Сектору за дежурни инспекцијски надзор и хитне интервенције поднете су и притужбе које се односе на сечу стабала због реконструкције Улице Војводе Степе у Београду. Поступајући у складу са Одлуком о уређењу и одржавању паркова, зелених и рекреативних површина („Службени лист Града Београда”, бр. 12/01, 15/01, 11/05, 23/05, 29/07, 2/11, 44/14 и 17/15) надлежни Секретаријат се изјаснио да нема места поступању у овој конкретној ситуацији.

Грађани су се обраћали и са притужбама због нелегалне продаје коришћених ствари и загађења околине због нехигијенских услова. Комунални инспектори су у складу са својим овлашћењима робу уклонили и однели на депонију.

Део притужби односио се и на пружање добрих услуга и посредовање Заштитника грађана, којим су грађани тражили да се застане у поступку спровођења извршења извршног повериоца Града Београда ради наплате трошкова преноса и чувања заплењеног возила.

Грађани су се жалили и на грађевинску инспекцију ГО Палилула, јер су их неколико пута обавештавали о нелегалној градњи на локацији Вилине воде, а исти нису предузели прописане мере и радње да се нелегална градња заустави односно радови уклоне. Након покретања поступка пред Заштитником грађана и ургенције од стране градског Секретаријата, инспекција ГО Палилула је поступила у складу са својим надлежностима.

Надаље, просветни инспекцијски надзор је вршен у оквиру Предшколске установе „Чукарица”, а у вези са дисциплинским поступком који је покренут против запослених лица за непоштовање радне дисциплине. Инспектори су у свом одговору навели да је ПУ „Чукарица” поступала у свему у складу са позитивно правним прописима.

#### *Секретаријат за комуналне и стамбене послове*

У претходном извештајном периоду Заштитник грађана поступао је претежно са притужбама у вези поправке лифтова, отклањања штетних последица невремена у зградама, као и поправки равних кровова зграда и других послова из области одржавања стамбених зграда као и на вршење надзора над радом комуналних предузећа основаних за ову област. У том смислу, у складу са својим овлашћењима Заштитник грађана се обратио Секретаријату као ресорном за област јавних комуналних предузећа чији је оснивач Град Београд са иницијативом за измену у допуну Одлуке о на-

чину плаћања комуналних услуга и Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде на територији Града Београда. Предлог Заштитника грађана за измене и допуне поменутих одлука налази се у фази разматрања уз активну сарадњу Заштитника грађана и Секретаријата за комуналне послове Градске управе Града Београда.

Притужбе поднете Заштитнику грађана које се односе на регулисање проблема паса без власника, потребу изградње посебних паркова за псе на територији Града Београда, као и проблеме изазване буком тренутно се налазе у фази поступка.

#### *Секретаријат за имовинске и правне послове*

Заштитник грађана је, између осталих примио притужбе које се односе на поступање Секретаријата у поступку формирања скупштина зграде, односно недonoшење одлуке Секретаријата као другостепеног органа по жалбама станаара поводом регистравања Скупштина зграда, а што је у првостепеној надлежности Одељења за имовинско - правне послове градских општина у Београду. Поступак по жалбама на првостепена решења градских општина још увек је у току пред Секретаријатом.

У Управи за имовинско-правне послове Секретаријата врше се и послови који се односе на управљање пословним простором чији је носилац права јавне својине град. У вези давања у закуп пословног простора у претходном периоду примљена је једна притужба. У поступку је утврђено да подносилац притужбе никада није био купац предметног пословног просторе већ да је пословни простор користио без правног основа, из ког разлога је покренут парнични поступак који је окончан правоснажном пресудом у корист Града Београда – Агенције за пословни простор.

Једна притужба односила се на поступање комисије у поступку реализације Конкурса за продају 2.050 непрофитних станова. Подносиоцу притужбе није било могуће изаћи у сусрет обзиром да се конкретна притужба односила на цену стана која је утврђена општим актом Града Београда Одлуком о условима продаје 2.050 социјално непрофитних станова у Београду („Службени лист Града Београда”, бр. 7/05, 25/05, 29/07 и 32/10) и као таква је била позната унапред, иста за све учеснике конкурса те се накнадно не може мењати.

У одређеном броју случајева обрађали смо се Секретаријату у смислу нашег права на пружање добрих услуга и посредовања у предметима када се радило о спорним имовинско-правним односима у вези јавне својине Града Београда на којој градске општине имају право коришћења.

#### *Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове*

Заштитник грађана примио је притужбе које су се углавном односиле на поступке и динамику издавања грађевинске, односно локацијске дозволе. Подносиоцу притужбе који је имао примедбе на предуг временски период за издавање дозволе убрзо након покретања поступка тражена дозвола је издата. Друга притужба односила се на издавање грађевинске дозволе за изградњу бензинско - гасне станице, приликом чега се поред примене основног закона у овој области Закона о планирању и изградњи примењују и закони који регулишу поступање са експлозивним и запаљивим материјалима (процењује Министарство унутрашњих послова Републике Србије), као и заштиту животне средине (испуњеност услова процењује Секретаријат за заштиту животне средине Градске управе Града Београда). Посту-

пање Секретаријата у конкретном случају било је у складу са својим надлежностима и прописима.

#### *Секретаријат за привреду*

Притужба из надлежности овог секретаријата односила се на поступак промене намене пољопривредног у грађевинско земљиште. У конкретном предмету је другостепени орган Министарство пољопривреде и заштите животне средине Републике Србије поништило решење Секретаријата и вратио предмет на поновно одлучивање те није било места за даље поступање Заштитника грађана.

У смислу члана 9. Одлуке о заштитнику грађана, Заштитник грађана је дао мишљење на предлог једног акта из надлежности Секретаријата пре његовог упућивања Скупштини Града Београда на усвајање.

#### *Комунална полиција*

Примедбе грађана односиле су се на комунални неред, поступање у вези буке која допире из угоститељских објеката, а такође и у случајевима реновирања продајних објеката. Притужбе су се односиле и на то да комунални полицајци не контролишу прекорачење радног времена угоститељских објеката. Комунална полиција је у сваком конкретном случају изашла на лице места, испитала притужбе грађана, утврдила чињенично стање, а о свом поступању доставила извештаје Заштитнику грађана Града Београда.

У једном броју случајева притужбе су се односиле и на непоступање по пријави грађана односно невршење контроле комуналног реда у оквиру стамбених зграда, а у вези са буком која долази из станова или од лавеза власничких паса. Комунална полиција, након што је изашла на лице места и обавила разговор са власницима паса, утврдила је чињенично стање и обавестила Заштитника грађана о предузетим мерама.

Низ притужби грађана односиле су се и на остављена обавештења о учињеном прекршају за непрописно паркирања возила или за возила паркирана на јавним површинама. Комунална полиција се по наведеним притужбама изјаснила да су наведени прекршаји констатовани службеном белешком са лица места, чији је саставни део фото-документација сачињена на лицу места, те се из приложених доказа може утврдити да су притужбоци направили прекршај.

Такође, притужбе су се односиле и на уручење прекршаја од стране комуналних полицајаца у случају када је путник затечен у превозу без „бус плус” карте, а одбија да пружи на увид своја лична документа Комуналним полицајцима. У конкретним случајевима Комунална полиција се изјаснила да је поступала у свему у складу са позитивно правним прописима.

Грађани су изражавали незадовољство због непоступања Комуналне полиције у поступку нелегалне продаје на локацијама Ташмајдан, Калемегдан и Кнез Михаилова улица. Комунална полиција је вршила контролу комуналног реда у складу са Законом о комуналној полицији („Службени гласник РС”, број 51/09) и Одлуком о комуналној полицији („Службени лист Града Београда”, број 6/10) који овлашћују комуналну полицију да у тачно одређеним случајевима легитимишу грађане, те је Заштитник грађана указао да је нужно поштовање прописа у сваком појединачном случају.

Комунална полиција обавестила је Заштитника грађана Града Београда да ће, у складу са својим овлашћењима и убудуће вршити контролу поштовања прописа града и у случајевима када се стекну услови за то предузимати мере

против лица која нарушавају комунални ред, како би се те појаве спречиле, а лица казнила у прописаном прекршајном поступку.

#### *Градско правобранилаштво Града Београда*

Притужбе на поступање Градског правобранилаштва Града Београда односиле су се, према наводима подносилаца, на непотребно улагање правних лекова од стране Правобранилаштва што је одлагало правоснажност решења у предметима од интереса за странке. У овим ситуацијама Градско правобранилаштво је заузело став да је потребно сачекати одлуке надлежних другостепених органа јер је Правобранилаштво искористило своје законско право на изјављивање жалбе из законом дозвољених разлога а без жеље и намере да се било који поступак непотребно одуговлачи. У одређеном броју случајева Заштитник грађана обраћао се Правобранилаштуру у смислу права на пружање добрих услуга и посредовања дефинисаним чланом 7. Одлуке о заштитнику грађана, нарочито када су у питању спорни имовинско-правни односи у вези са јавном својином Града Београда.

#### *ЈКП „Инфостан технологије”*

Заштитник грађана је примио значајан број притужби које се односе на поступање ЈКП „Инфостан технологије” Београд, које у складу са Одлуком о начину плаћања комуналних услуга („Службени лист Града Београда”, број 18/95 – пречишћен текст, 20/95, 21/99 и 2/00) врши наплату комуналних производа и услуга на територији Града Београда.

Заштитник грађана, из медија, телефонских позива грађана и увида у један број уплатница које је Јавно комунално предузеће „Инфостан технологије” Београд доставило грађанима утврдио је да је на уплатници за месец септембар 2015. године укључена ставка на име премије осигурања са износом за плаћање од 200,00 динара. Непосредно након наведеног сазнања Заштитник грађана је 5. октобра 2015. године упутио допис директору Јавног комуналног предузећа „Инфостан технологије” Београд са захтевом да се омогући увид у сву документацију која се односи на укључивање трошкова осигурања у износ обједињене наплате комуналних услуга и обавештењем да ће Заштитник грађана извршити контролу у Јавном комуналном предузећу „Инфостан технологије” Београд. Контрола је извршена 5. октобра 2015. године у службеним просторијама предузећа. Дана 6. октобра 2015. године Заштитник грађана је утврдио да су у у раду ЈКП „Инфостан технологије” начињени пропусти у сачињавању рачуна за наплату испоручених комуналних услуга, те донео Препоруку бр. 352-173/2015, да се сторнирају испостављени рачуни за период до 21. септембра 2015. године где је ставка „осигурање стана” интегрисана у појединачни рачун, те да се у најкраћем року корисницима доставе нови рачуни вез ставке „осигурање стана”, као и да се грађанима због доставе нових рачуна продужи рок за плаћање услуга са попустом. Наведену препоруку Заштитника грађана у целисти је усвојио Надзорни одбор ЈКП „Инфостан технологије” одлуком број 9882/1 од 6. октобра 2015. године.

Један број притужби односи се на поступање ЈКП „Инфостан технологије” поводом механизма и начина одређивања корисника и промене корисника комуналних услуга а што је дефинисано чл. 2. и 19. Одлуке о начину плаћања комуналних услуга („Службени лист Града Београда” број 18/95 – пречишћен текст, 20/95, 21/99 и 2/00). Одред-

бе члана 19. Одлуке дефинишу да је корисник дужан да у року од осам дана пријави почетак коришћења комуналних услуга, као и да је корисник који намерава да престане да користи одређени простор дужан да благовремено писаним путем обавести предузеће о дану када ће престати са коришћењем. У пракси се дешава да ни стари ни нови корисник не поступи на начин како то одлука предвиђа, односно не пријаве почетак и престанак коришћења, или да између датума пријаве и одјаве постоји одређени вакум, односно период за који се не може утврдити које лице је простор користило. У овим случајевима ЈКП „Инфостан технологије” издаје рачуне на лице које се у евиденцији води као корисник иако фактички простор не користи па му се услуге и не испоручују. У нашој пракси забележени су конкретни случајеви да је лице на пример сметањем поседу лишено права да користи непокретност за коју му се фактуришу услуге, или је на пример непокретност услед дејства више силе или непогоде (пожар, поплава и слично) доведена у стање да дуже време није погодна за коришћење. Придржавајући се наведене одлуке ЈКП „Инфостан технологије” је покренуо већи број извршних поступака против лица, која су у смислу одлуке, корисници комуналних услуга а да фактички дуже време не живе у простору за чије коришћење се услуге фактуришу, односно да су предметни простор отуђили у ранијем периоду. Из наведених разлога, као овлашћени предлагач иницијативе за измену и допуну прописа и општинских аката града, Заштитник грађана је код надлежне организационе јединице Градске управе града Београда покренуо иницијативу за измене и допуне чл. 2. и 19. Одлуке о начину плаћања комуналних услуга („Службени лист Града Београда”, број 18/95 – пречишћен текст, 20/95, 21/99 и 2/00). Према мишљењу Заштитника грађана изменом поменуте одлуке поред обавезе грађана, потребно је предвидети активност ЈКП „Инфостан технологије” како приликом утврђивања корисника непокретности, односно услуга (члан 2. Одлуке), тако и приликом пријаве и одјаве корисника услуга (члан 19. Одлуке).

У одређеном броју случајева услед административне грешке ЈКП „Инфостан технологије” рекламације корисника услуга које су уважене те је задужење на рачуну смањено нису књиговодствено евидентиране те је дошло до покретања извршног поступка. У овим случајевима уз посредовање Заштитника грађана предлози за извршење су повлачени те је на овај начин спречена евентуална принудна наплата.

#### *ЈКП „Београдски водовод и канализација”*

Грађани су подносили притужбе и жалили се на рад овог предузећа пре свега у вези са начином обрачуна испоручених комуналних услуга овог предузећа. Оно на шта су се најчешће жалили односи се на проблеме грађана који морају да плаћају воду и за нелегално прикључене кориснике иза блок водомера, тако да грађани који имају индивидуални водомер, плаћају и разлику између збира потрошене количине воде преко индивидуалних водомера и прочитаног стања са главног водомера, на једнаке делове, а то је тзв. „растур воде”. Рачуни су високи, јер велики број корисника не плаћа порошњу воде, што значи да корисници који редовно измирују своје обавезе заправо финансирају и потрошњу несавесних грађана који обавезе према овом ЈКП не плаћају.

ЈКП „Београдски водовод и канализација” доставило је одговоре на притужбе грађана и позвало се на одредбе Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, члана 7. став 1, чл. 32, 51. и 59. наводећи да су поступили у складу са овим прописом.

Одлуком о пречишћавању и дистрибуцији воде прописано је поступање везано за овај проблем, али грађани су незадовољни оваквим решењем и траже измену Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, како би се проблем решио, али не на штету грађана који имају регуларне водомере и плаћају редовно своје рачуне.

Грађани су пријављивали загушење канализације, чишћење шахтова итд. што су службе овог предузећа благовремено и учиниле, често и само на основу телефонске интервенције из службе Заштитника грађана.

Било је више случајева жалби на рачуне, а због пуцања цеви иза водомера, које формално правно одржава власник водомера, али је ово предузеће одобравало умањење рачуне због ванредних околности и то 30% до 50% и тиме помогло грађанима у оваквим околностима.

Жалбе грађана односиле су се и на могућност, поступак и цену уградње индивидуалних водомера у зградама и двориштима са више станова, где се утрошак воде мери преко једног заједничког водомера на водоводном прикључку.

Надлежно јавно предузеће је одговорило и позвало се на члан 30. Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде и одредбе Правилника о техничким условима и поступку за уградњу индивидуалних водомера („Службени лист Града Београда”, број 8/11), а на основу цитираних прописа потребно је испунити низ одређених услова и поднети захтев за уградњу индивидуалног водомера уз подношење одговарајуће техничке документације.

Један број корисника комуналних услуга који се са оваквим захтевима обратио Заштитнику није у могућности да све услове испуни и финансијски обезбеди спровођење прописане процедуре.

Проблем који се често наводи у жалбама грађана је легализовање водоводне мреже коју су грађани сами спровели, па се јављају проблеми у ситуацијама када грађани могу да плате прикључак, али им мрежа неће бити одржавана нити кварови на тој мрежи санирани, а све из разлога што је у питању неусловна мрежа која је изграђена без сагласности и одговарајуће пројектне документације, односно са документацијом која није у складу са техничким нормативима и стандардима, те да и није извршен пријем мреже од стране овог предузећа (што је дефинисано важећим прописима као неовлашћено коришћење), а одржавање мреже у исправном стању је обавеза самих корисника воде.

Овакви одговори надлежног предузећа позивају се на члан 10. и члан 59. став 3. Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, чл. 135, 145. и 199. Закона о планирању и изградњи и члан 11. Закона о јавној својини, којим градска водоводна мрежа изграђена средствима грађана постаје јавна својина.

### *ЈКП „Паркинг сервис”*

На рад овог предузећа, притужбе грађана углавном су се односиле на плаћање дневних карата за паркинг, одношења возила од стране ЈКП „Паркинг сервиса”, наплате потраживања насталих коришћењем јавних паркиралишта на територији града Београда, као и поштрене критеријуме за добијање повлашћене паркинг карте. ЈКП „Паркинг сервис” се изјаснио да је, у сваком конкретном случају, поступао у свему у складу са позитивно правним прописима.

Постојали су и случајеви у којима су грађани, који имају повлашћене паркинг карте за једну зону, одбијали да плате коришћење паркинг места у осталим зонама. ЈКП „Паркинг сервис” се изјаснио да су Правилником јасно одређена правила корисника паркинг места, те да су неосновани наводи у притужбама.

Међутим, у појединим случајевима, када су грађани уместо треће зоне уплатили другу, односно приликом слања смс поруке погрешно платили паркирање, ЈКП „Паркинг сервис” је, на основу поступка који је иницирао Заштитник грађана, у конкретним случајевима уочио пропуст, изашао грађанима у сусрет и сторнирао наплату казне.

Одређени број притужби се односио и на наплаћивање казни на местима где паркинг места нису обележена, али постоје у евиденцији ЈКП „Паркинг сервиса”. Поступајући по притужби грађана, ЈКП се изјаснио да је предметно место ипак предвиђено као паркинг место, те да грађанин који је поднео притужбу треба да уплати дуг по казни за паркинг.

Грађани, који спадају у ред интерно расељених лица са Косова су се жалили и на укидање повлашћене паркинг карте за територију Града Београда. ЈКП „Паркинг сервис” се изјаснио да је у свему поступао у складу са одредбама Одлуке о јавним паркиралиштима („Службени лист Града Београда”, бр. 18/03, 12/10, 37/11, 11/14, 30/14), којом су уређени услови и начин организовања послова у обављању комуналне делатности одржавања јавних паркиралишта, као у услову коришћења истих на територији Града Београда.

Надаље, проблеми су настајали и због принудне наплате за кориснике који нису редовно измирили своја дуговања према ЈКП „Паркинг сервису”, при чему није било места поступању Заштитника грађана Града Београда, с обзиром да је у таквим случајевима реч о поступцима из судске надлежности.

Грађани су улагали притужбе и у случајевима у којима је возило отуђено или продато, а није извршена промена власника, те је принудна наплата казни за паркинг стизала претходним власницима возила. ЈКП „Паркинг сервис” је предмете за принудну наплату доставио приватним извршитељима. Међутим, у појединим случајевима је изашао у сусрет корисницима и, опет уз интервенцију Заштитника грађана, омогућио им да уплате дуговани износ на рате.

Притужиоци су се жалили и због уклањања њихових непрописно паркираних возила. ЈКП „Паркинг сервис” се изјаснио да је уклонио возила са јавне површине поступајући по налогу МУП-а РС и Комуналне инспекције општине или Града, и у обавези је само да пружи услугу одношења или преноса возила, без могућности утицаја за послених у ЈКП, на одлуку налогодавца.

Надаље, притужбе грађана односиле су се и на трошкове преноса возила и лежарине, за које се ЈКП „Паркинг сервис” изјаснио да су предвиђени Правилником.

Заштитнику грађана Града Београда обраћали су се и инвалиди којима је укинута право на повлашћену паркинг карту, због промене прописа. Због злоупотреба у претходном периоду, поштрени су критеријуми за издавање повлашћене карте за паркирање за инвалиде, те је ЈКП „Паркинг сервис” у свему поступао у складу са важећим позитивно правним прописима.

### *Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП*

Одређени број притужби на поступање Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП односио се на динамику изградње линијских инфраструктурних објеката – улица предвиђених одговарајућим урбанистичким плановима. Субјект притужбе у одговорима је истицао да се активности Дирекције утврђују Годишњим програмом Дирекције који усваја Скупштина Града Београда а њихова реализација се предузима у складу са финансијским средствима и приоритетима које достављају градске општине. На динамику утиче и брзина решавања имовинско - прав-

них поступака који се воде пред одговарајућим одељењима управе надлежне градске општине.

Већи број притужби на поступање Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП био је упућен у вези расељавања неколико десетина станара бившег насеља „Кореја” у Улици Гандијева бр. 53–57 Нови Београд. Подносиоци притужбе расељени су са наведене локације 1996. године на основу уговора закљученог између Скупштине Града Београда, Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП и Завода за изградњу Града Београда. У одговору Дирекција је образложено навела да је сходно наведеном уговору Завод за изградњу регулисао привремени смештај станара давањем станова Дирекције које ће странке користити у периоду од две године након чега су станови требали бити враћени Дирекцији. Како по протеклу рока од две године Завод није предао Дирекцији дате станове (од 45 датих вратио је 12), Дирекција је била принуђена да покрене судске поступке против Завода и корисника станова ради њиховог повраћаја. Истим уговором предвиђено је да се пред општином Нови Београд закључе поравнања којим се Завод обавезује да лицима привремено смештеним у станове Дирекције, по основу расељавања са локације додели на коришћење други одговарајући стан. Поравнања су закључена септембра месеца 1996. године. Након закључења поравнања и истека рока од две године Завод је већини станара оспорио право на доделу станова те је у том смислу покренуто више судских поступака. На основу ових чињеница и прибављене документације утврдили смо да већина станара и даље, после скоро 20 година живи у становима Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП, те да су окончани у корист Дирекције, или се још воде спорови по тужби Дирекције против Завода и станара ради иселења из конкретних станова. Даље је утврђено и да се воде судски поступци по међусобним тужбама Завода и станара, којима се од стране Завода тражи утврђење да конкретно лице нема право на доделу стана, а од стране станара тражи предаја стана на трајно коришћење.

Поводом наведеног проблема одржано је више састанка са представницима Дирекције, Завода, Града Београда и станарима при чему није дошло до конкретне решења. На основу изнетог нисмо могли утврдити постојање конкретне обавезе и одговарајуће правне могућности да Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП подносиоцима притужбе додели станове на трајно коришћење.

### *ЈП „Градско стамбено”*

Највећи број притужби на поступање овог предузећа односио се на радове, односно интервенције на одржавању стамбених зграда које су извођене преко ЈП „Градско стамбено” на основу уговора закљученог са Скупштином зграде при чему је плаћање уговорено на рате преко сервиса обједињене наплате комуналних услуга уплатницама „Инфостана”. Обзиром да се плаћање уговорене цене распоређује на власнике сразмерно учешћу површине станова, поједини грађани су били незадовољни избором, односно приоритетом радова које је Скупштина уговорила са предузећем. Грађани који нпр. живе у приземљу или нижим спратовима зграде нису били заинтересовани за поправку или замену лифта или крова који прокишњава, други за поправку фасаде и слично. У овим ситуацијама оспораван је избор председника Скупштине зграде, валидност потписа којом је дата сагласност за конкретне радове, те су покретани разни управни и судски поступци. Овакве ситуације су пре свега последица тренутно недовољно разрађене и прецизне законске регулативе у овој области пре свега регули-

саној Законом о одржавању стамбених зграда („Службени гласник РС”, бр. 44/95, 46/98, 1/01) а што ће, надамо се бити превазиђено усвајањем Закона о становању и одржавању зграда који се од 25. јануара 2016. године налази у процедури Скупштине Републике Србије.

Један број притужби упућен је из разлога што станари односно власници станова сматрају да је износ понуде коју је Предузеће доставило за извођење одређених радова превисок. У овим ситуацијама ЈП „Градско стамбено” нас је обавештавало да своје извођаче радова ангажује у складу са Законом о јавним набавкама прикупљањем понуда, да се овако добијена цена увећава за износ трошкова техничко - стручних послова за 15% и износ ПДВ-а 20%, да је Скупштина зграде не мора прихватити те може ангажовати друга лица за извођење радова. Заштитник грађана је констатовао да су грађани уредно обавештавани о правним и финансијским аспектима предметног посла.

Како евиденцију о корисницима појединих станова (раније друштвених а сада у јавној својини) води ЈП „Градско стамбено” на основу које кориснике у систем наплате укључује ЈКП „Инфостан” евидентирани су исти проблеми одређивања корисника стана, односно промене корисника стана као и у случају евиденције корисника услуга коју непосредно води ЈКП „Инфостан технологије”.

### *ЈКП „Београдске електране”*

Грађани су се обраћали Заштитнику грађана са притужбама на рад ЈКП „Београдске електране” из више разлога, наводећи проблеме које имају као корисници топлотне енергије у систему даљинског грејања, пре свега у вези са формалним и техничким могућностима искључивања из система, као и у вези са методологијом обрачуна цене испоручене топлотне енергије.

Значајан број притужби односио се на захтеве грађана за искључење из система даљинског грејања, где су се јављали технички проблеми као сметња за искључење, а у периоду подношења захтева, и у том смислу су и били одговори надлежног предузећа. Доношењем Правила о раду дистрибутивног система топлотне енергије („Службени лист Града Београда”, број 54/14) по први пут су у Поглављу 1. тач. 1. и 3. дефинисани технички и други услови за искључење из мреже, док је Одлуком о трошковима искључења и поновног укључења на систем даљинског грејања ЈКП „Београдске електране” по први пут отворена могућност утврђивања трошкова за искључење стамбеног простора за разлику од ранијих прописа који су регулисали услове и трошкове за искључење само пословних простора.

Грађани су, после обраћања Заштитника грађана, подносили нове захтеве у смислу наведених прописа, а дописима надлежне службе ЈКП „Београдске електране” су обавештени о потребној документацији коју треба да доставе, након чега су, у једном броју случајева, службе овог предузећа провеле искључења. Неки од ових грађана су се захвалили на помоћи.

У неколико случајева грађани нису поступили у складу са наведеним прописима, па до искључења није дошло, а неки су сами неовлашћено вршили искључења, што је имало последица на остале кориснике топлотне енергије или на самог корисника који је неовлашћено предузео радње искључења.

Грађани су се жалили и тражили да цену топлотне енергије плаћају по утрошку, те да им надлежно јавно предузеће не оговара на овакве захтеве.

У одговору ЈКП „Београдске електране” обавештавају Заштитника грађана да су по овом питању грађани обавеш-

тени, прилажући и доказе за то, те је утврђено да је допис који је упућен овим грађанима јасан, са свим техничким упутствима, правима и обавезама. Заштитник грађана је обавестио подносиоце притужби о овим околностима, из чега је један број њих поново доставио документацију ЈКП „Београдске електране” и након тога није било притужби на исту тему.

Било је случајева жалби грађана на лош проток топле воде, слабо грејање, где је реаговао Заштитник грађана, тако да су предузете мере од стране техничке службе ЈКП „Београдске електране”, о чему нас је субјект контроле обавестио, а проблеми су у току решавања, јер узрок проблема није само техничко питање које ово предузеће може самостално да реши.

#### *ЈКП „Погребне услуге”*

Притужбе грађана односиле су се на исправку у вези назива корисника гробног места које је потребно да ЈКП „Погребне услуге” изврши у својој евиденцији, ради издавања валидног документа за оставинску расправу. ЈКП „Погребне услуге” су се на наводе из достављене притужбе изјаснили да је потребно да им притужилац упуту званичан захтев за исправку, те да ће по истој поступити у што хитнијем року.

Такође, грађани су се жалили и на трошкове контроле извођења каменорезачких радова и на висину такси за постављање споменика. ЈКП „Погребне услуге” се изјаснио да су таксе прописане Ценовником осталих услуга ЈКП „Погребних услуга” бр. 1–56 („Службени лист Града Београда”, број 84/14), а да се цена услуга утврђује у сваком појединачном случају, према наведеним елементима у захтеву за издавање одобрења. У једном случају будући да је странка у тешком материјалном стању, ЈКП јој је, по пријему дописа Заштитника грађана, омогућио да плати дуговани износ на рате.

Поједине притужбе односиле су се и на одговорност ЈКП „Погребних услуга” за стабилност споменика, а ЈКП се изјаснио да се о споменицима искључиво старају њихови корисници, породица и сродници у складу са одредбама Одлуке о утврђивању и одржавању гробља и сахрањивању („Службени лист Града Београда”, бр. 27/02, 30/03,11/05, 18/11,17/12, 44/14 и 11/15).

Грађани су се обраћали и са притужбама на рад ЈКП „Погребних услуга” из разлога што у породичној гробници није било могуће обавити сахрану, због тога што нису извршене ексхумације, те им је тражено да потпишу изјаве и да уплате износ за обављање интерних ексхумација. У конкретном случају, ЈКП „Погребне услуге” су навеле да се поступак ексхумације обавља на основу Процедуре за интерне ексхумације, која је донета у складу са Одлуком и Статутом ЈКП „Погребних услуга” бр. 1–22 од 5. априла 2013. године.

#### *ЈКП „Градска чистоћа”*

Ово јавно предузеће нашло се као предмет притужбе због нередовног одношења смећа у насељу Ресник, ГО Раковица, а Заштитнику грађана обратили су се и грађани Борче са истим проблемом. Грађани су се жалили и на постављање ПВЦ канти за одлагање смећа, уместо контејнера који могу да приме већу количину смећа.

ЈКП „Градска чистоћа” се поводом наведеног изјаснила да су да су ПВЦ канте од 240 литара за одлагање комуналног отпада намењене насељима са индивидуалном породичном изградњом, те је уклањањем контејнера, који су заузимали доста места у уским улицама, олакшан саобраћај како вози-

лима ЈКП „Градске чистоће”, тако и возилима грађана.

Надаље, притужбе грађана су се односиле и на неуредност простора око контејнера у једном делу града. Специфичан је случај где се притужилац обратио Заштитнику грађана Града Београда, наводећи да је ногом закачио део издигнутог лима, којим је обележено газисште предметног контејнера, да је том приликом пао и задобио тешку телесну повреду – прелом бутне кости. ЈКП „Градска чистоћа” је у свом изјашњењу обавестила Заштитника грађана Града Београда да нема довољно доказа да би се утврдила одговорност ЈКП „Градске чистоће” у вези штетног догађаја. Такође су истакли да је изласком на лице места од стране надлежног погона ЈКП „Градска чистоћа” утврђено да постоје одређена механичка оштећења на предметним контејнерима, која настају уништењем и крађом делова подземних контејнера, који су погодни за даљу продају на тржишту секундарних сировина од стране неодговорних грађана. ЈКП „Градска чистоћа” је, такође, навела да у сваком конкретном случају предузимају мере у циљу спречавања ових последица, те су се више пута, тим поводом обраћали Министарству унутрашњих послова – ПУ за Град Београд, те су свако утврђено и пријављено оштећење поправљали према приоритетима и у најкраћем року.

Заштитник грађана Републике Србије је доставио Заштитнику грађана Града Београда притужбе на основу којих су грађани ангажовани у ЈКП „Градска чистоћа” по уговору о повременим и привременим пословима у вишеструко дужем временском периоду, него што је то законом прописано. ЈКП „Градска чистоћа” се изјаснила да су вођена три поступка Инспектората за рад Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, те да је утврђено да у једном случају није дошло до повреде, а у остала два случаја поступак је и даље у току. ЈКП „Градска чистоћа” је такође навела да није било повреда Закона о раду, о чему је Заштитник грађана Града Београда обавестио Заштитника грађана Републике Србије.

#### *ЈКП „Зеленило – Београд”*

Грађани су ставили примедбе на рад ЈКП „Зеленило Београд” из разлога што сваке године посаде 10 до 20 стабала на Новом Београду, на северној страни где нема довољно сунчеве светлости. ЈКП „Зеленило Београд” се на наведене примедбе изјаснило да је на наведеној локацији, по Решењу комисије за сечу, у последњих пет година, извршило уклањање око 20 физиолошки презрелих стабала тополе. У решењима комисије наведено је да се посечена стабла замене новим, што је ЈКП „Зеленило Београд” и учинило.

Примедбе на рад ЈКП „Зеленило Београд” односиле су се и на нередовно чишћење међублоковске зелене површине, у Железнику. У свом изјашњењу ЈКП „Зеленило – Београд” се изјаснило да редовно чисти међублоковске зелене површине, по тачно утврђеној динамици радова. ЈКП је доставио листове грађевинског дневника из којих се види да су радови на предметној површини изведени. „Зеленило” је апеловало на кориснике зелених површина да кућно смеће одлажу у контејнере који су за то намењени, а не да одлажу кабасто и кућно смеће у канте за ђубре у парку, јер се на тај начин отежава успостављање комуналног реда на овим површинама.

#### *Јавно комунално предузеће Градско саобраћајно предузеће „Београд”*

Заштитник грађана Града Београда у претходном извештајном периоду примио је две притужбе које се односе

на поступање Јавног комуналног предузећа Градско саобраћајно предузеће „Београд”. Једна притужба је поднета поводом повређивања лица у аутобусу ЈКП ГСП „Београд”, а што је решено преко Осигуравајућег друштва, док је друга притужба била упућена поводом поступања возача предузећа, а овај поступак је и даље у току.

#### *ЈКП „Београд-пут”*

Грађани су у својим притужбама наводили да је ЈКП „Београд-пут” изводио радове у Виноградској улици, у Новом Београду, те да су ишчупали цев за воду, коју касније нису вратили у првобитно стање. ЈКП „Београд-пут” се изјаснио да су у предметној улици радове изводили и други извођачи, те да у ЈКП „Београд-пут” не постоји податак о оштећењу цеви. ЈКП је доставио копије потписаних листова грађевинских књига за изведене радове и затражио од притужиље да достави сагласност Града Београда за постављање инсталација односно цеви за воду, што иста није учинила, те се утврдило да је притужиља починила прекршај у смислу члана 99. Одлуке о улицама, локалним и некатегорисаним путевима („Службени лист Града Београда” бр. 3/01 и 15/15).

Такође, грађани су се обраћали и са проблемом у вези бетонирања пешачке стазе у Борској улици у Београду. ЈКП „Београд-пут” је доставио копије потписаних листова грађевинских књига и обавестило притужиљу да је при јавном предузећу формирана Комисија за накнаду штете, којој се може обратити са захтевом уколико сматра да је претрпела штету приликом извођења поменутих радова.

#### *ЈКП „Ветерина Београд”*

Грађани су се обраћали Заштитнику грађана Града Београда са притужбама везаним за чопоре паса луталица који нападају грађане у Рушњу. Служба комуналне зоохигијене ЈКП „Ветерина Београд” је изашла на лице места на помнуту локацију и није уочила присуство паса луталица. ЈКП „Ветерина Београд” је, такође, навела да ће и у наредном периоду обилазити ову локацију у циљу решавања овог комуналног проблема.

Проблеми су се односили и на псе луталице који улазе у дворишта грађана, те се ЈКП „Ветерина Београд” у конкретном случају изјаснила да постоји важећи ценовник на основу кога службе овог предузећа уклањају псе луталице са приватног поседа, те их грађани могу ангажовати.

Надаље, грађани су се обраћали и са притужбама због власничких паса, односно због непоступања њихових власника у складу са одредбама Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији града Београда („Службени лист Града Београда”, број 37/11). ВУ „Ветерина Београд” је у свом одговору навела да је за кажњавање грађана који се не придржавају прописа одређених одлуком, у надлежности Комуналне полиције и Комуналне инспекције општине на коју се предметни проблем односи.

#### *ЈКП „Јавно осветљење”*

Притужба грађана односила се на недостатак уличног осветљења у насељу Вишњица. ЈКП „Јавно осветљење” се изјаснило да су већ постојале рекламације грађана на предметној локацији, а да је проблем настао у раду МТК (мрежна тон - фреквентна команда) систему, будући да је сваке вечери МТК уређај паљен ручно. Од 5. августа 2015. године уграђен је СЦЦУ уређај за даљинско паљење и од

тада не постоји проблем са јавним осветљењем на наведеној локацији.

#### *Комунално предузеће „Димничар” а.д. Београд*

Грађани су улагали притужбе на рад комуналног предузећа „Димничар” а.д. Београд које се најчешће односе на невршење димничарских услуга. Стога су подносили захтеве комуналном предузећу за одјаву вршења димничарских услуга.

Комунално предузеће „Димничар” а.д. Београд се изјаснило да, према Одлуци о димничарским услугама („Службени лист Града Београда”, број 15/93), корисник може привремено или трајно да откаже коришћење димничарских услуга. Међутим, у конкретном случају притужиља и даље користи димњаке и ложне уређаје, те стога јавно предузеће није могло да јој изађе у сусрет.

Друга притужба се односила на ставку вршења димничарских услуга за кућу у Реснику. Комунално предузеће „Димничар” а.д. се изјаснило да притужилац није благовремено ставио рекламацију на вршење димничарских услуга, те је покренут поступак принудне наплате пред надлежним судом. У конкретном случају, притужилац је тражио да му комунално предузеће достави налоге да су услуге извршене, али „Димничар” а.д. исте није доставио. Потом се притужилац обратио Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, са захтевом за достављање налога.

#### *ЈП „Хиподром Београд”*

Притужба грађана послата је у вези са тешком телесном повредом коју су његовом сину, који је рекреативно трчао трим-стазом Хиподрома, проузроковала два коња чији власник, или власници, нису познати грађанину који је притужбу поднео.

ЈП „Хиподром Београд” се изјаснио да нема у власништву грла коња, већ да обезбеђује пружање услуга корисницима који исте држе у шталском кругу, те да стога није одговоран за предметну повреду.

#### *Градске општине*

Грађани су се жалили на рад служби градских општина у највећој мери везано за инспекцијске органе, одељења за грађевинске и комуналне послове и др. а с обзиром да неке од градских општина имају своје општинске омбудсмане (ГО Врачар, ГО Вождовац и ГО Раковица), притужбе су у случајевима да су се односиле на рад органа те три градске општине, благовремено достављене надлежном општинском заштитнику грађана.

Грађани су се жалили на рад општинских органа, а посебно истичемо споре поступке административних извршења, где су општине биле спречене да у краћем року спроведу извршења пре свега због финансијских средстава, али и због неажурног спровођења поступака јавних набавки, као и због других законских прописа, те су о тим околностима у законском року и обавестиле Заштитника грађана и притужиоца, а када су се стекли услови, извршења су спроведена, а за неколико је поступак и даље у току.

Грађани су се жалили на рад инспекцијских служби везано за рад пословних објеката (локали, кафићи и ресторани) и буке која је долазила из тих објеката и реметила мир грађана који живе у непосредној близини наведених објеката.

Заштитник грађана је у кратком року реаговао. Одговори субјекта контроле су достављани са документацијом и образложењима да је по извршеној контроли и мерењу буке утврђено да је у границама коју закон прописује и допушта.

Било је и притужби на комунални ред на територијама појединих градских општина, где су грађани наводили да се испред локала недозвољено држе столови и столице, где се скупља већи број гостију тих локала који праве буку, а и бесправно се заузима јавна површина и отежава слободно кретање пре свега станарима околних стамбених објеката. Субјекти контроле су, по правилу, одговорили у кратком року, наводећи да је у поступку инспекцијске контроле извршен инспекцијски надзор и утврђено да је испред локала све у реду у контролисано време, често су власници локала упозоравани да су дужни да поставе уочљиво обавештење о радном времену, а најчешће је у току контроле утврђивано да је испред локала све уредно, без недозвољене буке нити окупљања људи, тако да нема ремећења јавног реда и мира. Општинске инспекције су указивале да је за овај проблем надлежан и МУП РС, који најчешће није имао пријаву грађана околних зграда у вези проблема ремећења реда и мира.

Грађани су имали проблеме са изливањем септичких јама (у питању су три зграде) где је уредно извршен инспекцијски надзор и наложене мере, али су проблеми и даље били присутни, тако да је уз интервенцију Заштитника грађана, надлежна градска општина предузела мере, одрадила техничку документацију и спојила ове три зграде са канализационом мрежом и тако се проблем решио.

Грађани приградског насеља жалили су се на лоше и погрешно урађену препарцелацију катастарских парцела, па је субјект контроле одговорио да су наводи грађана тачни и да су већ предузете мере и достављени захтеви надлежним органима за спровођење новог премера и иницијатива за издавање финансијских средстава из буџета за спровођење овог поступка. Грађани су обавештавани да је субјект контроле – приградска општина преузела обавезу да, на интервенцију Заштитника грађана, о свом трошку исправи пропусте у изради пројеката препарцелације, те да се могу и накнадно обратити Заштитнику уколико општина не испуни своју обавезу у прихватљивом року.

Грађани приградских насеља жалили су се на обавезу плаћања услуге за изношење смећа, јер поседују објекте у којима привремено и повремено бораве. Надлежна предузећа доставила су одговор позивајући се на одредбе Закона о комуналним делатностима и Одлуке о одржавању чистоће („Службени лист Града Београда”, бр. 27/02 и 11/05) и Одлуке о одржавању чистоће у градској општини (која је усклађена са горе наведеним Законом и Одлуком). Наведени прописи на основу којих су донете и општинске одлуке, дефинишу да су корисници комуналних услуга грађани, правна лица, предузетници и закупци, власници и корисници стамбених, пословних и других објеката, тако да су сви наведени обухваћени програмом и обвезници плаћања изношења смећа.

Грађани су се жалили на поступке у градским општинама који су се односили на захтеве за иселење бесправно усељених лица у станове у смислу члана 5. Закона о становању којим је предвиђено да се стамбене зграде и станови користе по основу права својине на стану и по основу закупа. Поступци су у већини случајева у току, надлежна одељења општина су достављала одговоре са пратећом документацијом, а све у смислу позитивних законских прописа, а један део ових поступака је упућен надлежном суду, те нема места поступању Заштитника грађана до окончања поступка и исцрпљивања свих предвиђених правних средстава која прописи предвиђају у оваквим ситуацијама.

У циљу пружања стручне помоћи грађанима, правних савета и помоћи у управном поступку, Заштитник грађана је поступао по овим притужбама грађана, достављао дописе надлежним општинама, тражио изјашњења, а све у смислу члана 7. Одлуке о Заштитнику грађана, односно у смислу пружања добрих услуга и посредовања.

## VI. САРАДЊА СА ДРУГИМ ЗАШТИТНИЦИМА ГРАЂАНА

Заштитник грађана Града Београда остварио је добру сарадњу са Заштитницима грађана на градским општинама Врачар, Вождовац и Раковица. Чланом 15. Одлуке о Заштитнику грађана утврђено је да се односи између заштитника грађана и заштитника грађана за градску општину заснивају на међусобној сарадњи.

Међутим, уколико заштитник грађана није установљен или не поступа по притужби грађана, заштитник грађана је овлашћен да води поступак по притужби грађана уколико се ради о повреди прописа и општих аката Града Београда.

Заштитник грађана Града Београда остварио је добру сарадњу и са Заштитником грађана Републике Србије. Свако обраћање грађана, било усменим, било писаним путем чија је притужба била у надлежности Заштитника грађана Републике Србије, упућивана му је на даљу надлежност. Сарадња је остваривана на партнерским принципима, па је одређен број притужби грађана Заштитнику грађана за Град Београд био упућен преко канцеларије Заштитника грађана Републике Србије.

Поступања сваког Заштитника грађана одређена су прописима који регулишу његов рад, што значи да је правно дефинисан начин сарадње републичког заштитника грађана са другим заштитницима грађана, и она се превасходно огледа у поштовању процедуре када се прослеђују притужбе за које је надлежан конкретан Заштитник грађана.

Заштитници грађана своју сарадњу остварују и кроз друге видове активности: учествовањем на тематским округлим столовима, односно стручним скуповима који су од значаја за развој институције омбудсмана у Србији.

Заштитник грађана Града Београда остварио је добру сарадњу са локалним омбудсанима Србије уз подршку мисије ОЕБС-а у Републици Србији.

## VII. МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА

У 2015. години, није било пуно могућности, због постојећих економских околности, за остваривање међународне сарадње путем организованих скупова и округлих столова, што је од непроцењиве важности јер се тим путем обавља размена искустава и конструктивно проналазе решења за сличне проблеме са којима се суочавају омбудсmani европских градова и регија.

Настављена је сарадња са Мисијом ОЕБС у Србији у циљу повећања компетенција локалних омбудсмана. У организацији Мисије ОЕБС-а у Србији у њиховим просторијама одржан је скуп коме су присуствовали представници канцеларија Заштитника грађана Републике Србије, покрајинских, градских и заштитника грађана појединих општина у Србији.

## VIII. САРАДЊА СА НЕВЛАДИНИМ СЕКТОРОМ

Забрана дискриминације по било ком основу један је од темеља рада Заштитника грађана, те је у том смислу остварена стална сарадња са свим чиниоцима друштва који су



укључени у заштиту права грађана у складу са Законом о забрани дискриминације.

Сарадња са наведеним организацијама, омогућила је снимање реалног стања људских права из ових области, али и могућности да се нека законска решења, у будућности, усаврше, путем иницијатива као што је, на пример иницијатива Коалиције за приступ правди да се и они укључе у израду Нацрта Закона о бесплатној правној помоћи, а нарочито да се прошири круг пружаоца правне помоћи.

Заштитник грађана присуствовао је презентацији годишњег извештаја ГСА о стању људских права ЛГБТ особа у Србији за 2014. годину а која је одржана 25. марта 2015. године у Народној скупштини Републике Србије.

Маја месеца 2015. године представници канцеларије Заштитника грађана узели су учешће у раду на конференцији „Преговори о приступању са ЕУ. Перспектива за Србију, поглед из Европе” у организацији Европских федералиста Србије, Уније европских федералиста из Брисела и београдског представништва фондације Конрад Аденауер.

Заштитник грађана је присуствовао конференцији коју је одржао НУМС – национално удружење медијатора Србије, са темом „Локални омбудсман и медијација”.

Током новембра месеца одржан је састанак са представницима Сталне конференције градова и општина (СКГО) на тему смањења плата у јавном сектору и Програмског буџета за заштитника грађана. Наиме, у буџету је приказан број предмета у раду као мера постигнућа и успешности обављеног посла (међутим, занемарена је тежина и врста предмета који се обрађују, као и то да су поступци пред заштитником грађана бесплатни, те нема буџетских прихода од такси, што је и наглашено на поменутом састанку).

У децембру месецу одржан је округли сто у организацији Удружења локалних омбудсмана где је тема такође била: Акт о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места заштитника грађана. Министарство државне управе и локалне самоуправе је овај посао поверило СКГО у оквиру осталих аката које као предлог израђују везано за локалну самоуправу. Такође на овом округлом столу је изложен и извештај о нацрту измене и допуне Закона о локалној самоуправи (СКГО), као и извештај са састанка „Проблеми у вршењу комуналних услуга у јединицама локалне самоуправе”.

Треба истаћи и да је одржавана стална комуникација са Геј-стрет алијансом и Лабрис-ом, а у циљу забране и превенције случајева родне, полне и било које друге врсте дискриминације.

## IX. САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Добра комуникација са медијима је остварена и у овом извештајном периоду. У току 2015. године сарадња са медијима је остваривана преко Службе за информисање Града Београда, која је преносила сва саопштења и иницијативе Заштитника грађана Града Београда, као и сугестије везане за текуће проблеме функционисања града, а на основу пријужби и примедби грађана.

Представници медија обрађали су се Заштитнику грађана везано за правну заснованост одређених одлука Скупштине Града.

Сигурно је да се у наредном периоду планира наставак добре сарадње са медијима, било да је у питању саветодавна улога заштитника или пак покретање иницијатива за измену неких прописа како би се суграђанима омогућила боља заштита права.

## X. ПРЕПОРУКЕ

На основу овлашћења из члана 26. Одлуке о Заштитнику грађана, ако нађе да су постојали недостаци у раду субјекта контроле заштитник грађана ће упутити препоруку субјекту контроле о томе како би уочени недостатак требало отклонити. У редовном поступању Заштитник грађана наилазио је углавном на појединачне случајеве поступања или нечињења субјеката контроле приликом чега су препоруке Заштитника грађана углавном уважаване и проблеми грађана решавани, при чему није дошло до повреде прописа или општих аката или кршења права већег броја грађана. У мањем броју случајева долазило је до кршења прописа, односно општих аката у већем обиму односно према већем броју лица, што је иницирало поступак у коме је Заштитник грађана утврдио недостатке у раду субјекта контроле, донео препоруку како да се уочени недостаци отклоне и о томе обавештавао оснивача, одговорно лице субјекта контроле и јавност.

### *ЈКП „Инфостан технологије”*

Заштитник грађана, из медија, телефонских позива грађана и увида у један број уплатница које је Јавно комунално предузеће „Инфостан технологије”, Београд доставило грађанима утврдио је да је на уплатници за месец септембар 2015. године укључена ставка на име премије осигурања са износом за плаћање од 200,00 динара. Непосредно након наведеног сазнања Заштитник грађана је 5. октобра 2015. године упутио допис директору Јавног комуналног предузећа „Инфостан технологије” Београд са захтевом да се омогући увид у сву документацију која се односи на укључивање трошкова осигурања у износ обједињене наплате комуналних услуга и обавештењем да ће Заштитник грађана извршити контролу у Јавном комуналном предузећу „Инфостан технологије” Београд. Контрола је извршена 5. октобра 2015. године у службеним просторијама предузећа. Дана 6. октобра 2015. године Заштитник грађана је утврдио да су у у раду ЈКП „Инфостан технологије” начињени пропусти у сачињавању рачуна за наплату испоручених комуналних услуга, те донео Препоруку бр. 352-173/2015, да се сторнирају испостављени рачуни за период до 21. септембра 2015. године где је ставка „осигурање стана” интегрисана у појединачни рачун, те да се у најкраћем року корисницима доставе нови рачуни везане „осигурање стана”, као и да се грађанима због доставе нових рачуна продужи рок за плаћање услуга са попустом. Наведену препоруку Заштитника грађана у целости је усвојио орган управљања – Надзорни одбор ЈКП „Инфостан технологије” одлуком број 9882/1 од 6. октобра 2015. године.

### *Предшколска установа „Бошко Буха” Палилула*

Иако излази из временског оквира редовног годишњег извештаја за 2015. годину, представимо поступање Заштитника грађана у предмету Предшколске установе „Бошко Буха” – Палилула. Заштитник грађана покренуо је поступак упућивањем дописа број 60-2/2016 директору предшколске установе. Наведеним актом се констатује да се у смислу члана 2. став 1, тачке 3. Закона о оглашавању Републике Србије („Службени гласник РС”, бр. 79/05 и 83/14) предметни летак може сматрати огласним средством, да је на насловној страни поменутог летка одштампана фотографија у боји већег броја деце предшколског узраста која садржи запис лика на основу кога се може утврдити и препознати идентитет

више лица. У смислу члана 44. став 1. Закона о оглашавању „Ако огласна порука садржи име, лични податак, лични запис, запис лика-фотографски, цртани, филмски, видео и дигитални запис, запис гласа и изговорене речи – магнетофонски, грамофонски и дигитални запис, писани запис – писмо, дневник, забелешку и дигитални запис (у даљем тексту: лично добро), на основу којих се може утврдити или препознати идентитет лица, огласна порука се не може објавити без претходног пристанка лица на које се лично добро односи”. Ставом 3. истог члана прописано је да: „За физичко лице неспособно да се стара о својим интересима, пристанак у смислу става 1. овог члана даје његов законски заступник”. Како је у случају објављивања фотографије у наведене сврхе без сагласности повређен закон, Заштитник грађана је субјекту контроле наложио да се у смислу члана 22, став 2. Одлуке о заштитнику грађана („Службени лист града Београда”, бр. 34/09, 41/09 – исправка, 41/10 и 29/15) писмено изјасни, те доставите сагласности законских заступника лица са фотографије у смислу члана 44. ст. 1. и 3. Закона о оглашавању, све у року од 15 дана од дана пријема овог налога. Директорка Предшколске установе одговорила је Заштитнику грађана дописом број 531, уз који нису достављене тражене сагласности законских заступника лица са фотографије. Уз то, предметни допис садржином иницира покушај да се поступак контроле сведе на лични однос са Заштитником грађана.

Након што је у поступку утврдио релевантне чињенице и прикупио потребна изјашњења Заштитник грађана је утврдио да је одговорно лице – директор Предшколске установе „Бошко Буха” – Палилула начинила пропуст у свом раду на штету права грађана, те донео препоруку којом се налаже одговорном лицу – директору Предшколске установе да обустави дистрибуцију летка, односно рекламног материјала насловљеног са: „Да се подсетимо шта смо урадили за протекле четири године”, те да уништи неподељене примерке летка. Даље је препоручено да се у будућем раду и поступању директора, руководиоца и запослених у Установи поступа са нарочитом пажњом водећи рачуна о заштити личних добара, права на приватност и осталих права и слобода корисника услуга, односно деце која похађају ову предшколску установу, нарочито имајући у виду да основну делатност Установе представља васпитање и образовање деце предшколског узраста, односно узраста од шест месеци до поласка у основну школу, што подразумева васпитно-образовни рад са посебно осетљивом категоријом, односно децом популацијом.

Непосредно након наведене препоруке Заштитник грађана донео је Јавну препоруку за разрешење директорке Предшколске установе „Бошко Буха” – Палилула. Наведена препорука донета је из разлога што је поред пропуста начињених у раду на штету права грађана, у поступку контроле директорка уместо да се на јасан и образложен начин изјасни, те одговори и достави тражену документацију, дописом упућеним Заштитнику грађана Града Београда покушала да поступак контроле сведе на лични однос са Заштитником грађана са претњом да ће „у зависности од Вашег даљег поступања” неко преузети „Ваше деловање”. Овакво понашање указује на непостојање свести о неопходности постојања контроле поступања државних субјеката и носилаца власти, и покушај да се наруши самосталност и независност Заштитника грађана.

После објављивања Јавне препоруке за разрешење Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије разрешило је Марину Костић са места директора Предшколске установе „Бошко Буха” – Палилула.

## XI. ЗАКЉУЧАК

У 2015. години, Заштитник грађана задржао је своју методологију поступања.

Заштитник грађана је доступан свима и ради по начелима добре администрације. Сваки грађанин има право да обави усмени или телефонски разговор са омбудсманом или његовим замеником. Притужбу је могуће поднети, писмено, усмено на записник, или електронски путем е-маил адресе.

Процесна активност Заштитника у испитивању притужбе, када се контролном субјекту доставља притужба, резултира одговором надлежног органа и изјашњењем на притужбу које мора да има своје утемељење на Одлуци Града Београда која дефинише рад одређеног јавног предузећа или уопште градске управе.

Однос сарадње Заштитника грађана са управом и јавним службама је на високом нивоу, имајући у виду да у веома малом броју случајева контролни субјект није одговорио на захтев Заштитника грађана.

Грађани који често у својим притужбама занемарују елемент основаности у поступању контролног субјекта, на правно образложен начин бивају обавештени да ли се у конкретном случају ради о кршењу прописа.

Имајући у виду да је надлежност Заштитника грађана дефинисана Одлуком о Заштитнику грађана где Заштитник грађана поступа ако се ради о кршењу прописа и општих аката Града Београда, активирање механизма заштите путем притужбе не оставља простор за произвољност у поступању Заштитника грађана што је најважнији елемент у системском поступању Заштитника грађана и гарант поштовања правне сигурности.

У обраћању Заштитнику грађана тражени су правни савети из различитих области права, изношене су оцене о општим и конкретним животним околностима. Упоредјујући претходне извештајне периоде може се закључити да је све већа спознаја грађана о улози Заштитника и механизмима контроле органа јавне власти. Преовлађујући је број писаних обраћања који су у надлежности Заштитника грађана Београда у Одлуком прописаној форми за поступање. Исто се може констатовати и за друге облике (телефон е-пошта) комуникације.

У односу на субјекте чији рад Заштитник грађана у прописаном облику контролише може се констатовати да су органи јавне власти поступали савесно и у складу с правилима струке. Иницијални акт Заштитника грађана у највећем броју случајева био је довољан за исправку уочених пропуста. Однос органа јавне власти је у току овог извештајног периода показао да је Заштитник грађана стандардни део механизма контроле њиховог рада.

Према садржини у току овог извештајног периода може се видети разлика у односу на претходну годину, односно према природи притужби и субјектима на које се односи те је механизам заштите индивидуалних и колективних права дао резултате у поступању органа за убудуће. У оним случајевима где је дошло до измене прописа Заштитник грађана ће наставити да праги примену и да као и раније указује на могуће угрожавање остваривања права.

**АКТИ ГРАДСКИХ ОПШТИНА****ЗЕМУН**

На основу чл. 15, 43. и 45. Закона о локалним изборима („Службени гласник РС”, бр. 129/07, 34/10 – одлука УС и 54/11), Изборна комисија Градске општине Земун на 35. седници, одржаној 4. маја 2016. године у 15,00 часова, донела је

**ОДЛУКУ****О ДОДЕЛИ ОДБОРНИЧКИХ МАНДАТА**

I. На основу Извештаја о укупним резултатима избора за одборнике Скупштине Градске општине Земун, одржаних 24. априла 2016. године, а у складу са чланом 43. Закона о локалним изборима („Службени гласник РС”, бр. 129/07, 34/10 – одлука УС и 54/11), Изборна комисија додељује мандате кандидатима са изборних листа које су освојиле одборничке мандате, по редоследу на изборној листи, почев од првог кандидата, и то:

1. Са изборне листе АЛЕКСАНДАР ВУЧИЋ – СРБИЈА ПОБЕЂУЈЕ, мандати се додељују следећим кандидатима:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1	Бранислав	Простран	1976.	мастер економиста	Београд, Земун
2	Дејан	Матић	1969.	оперативни менаџер	Београд, Земун
3	Драгица	Трнавац - Марковић	1954.	прим. др. специјалиста медицине рада	Београд, Земун
4	Дамир	Ковачевић	1964.	дипломирани економиста	Београд, Земун
5	Славиша	Топаловић	1975.	мастер менаџер	Београд, Земун
6	Ксенија	Крехов - Радовић	1951.	доктор медицине – специјалиста	Београд, Земун
7	Петар	Јарић	1979.	дипломирани економиста	Београд, Земун
8	Ненад	Врањевац	1978.	инжењер саобраћаја	Београд, Земун
9	Ангелина	Орбовић	1968.	дипломирани економиста	Београд, Земун
10	Гордана	Опачић	1960.	уметник	Београд, Земун
11	Милан	Карамарковић	1987.	дипломирани економиста	Београд, Земун
12	Александра	Љубојевић	1970.	дипломирани економиста	Београд, Земун
13	Брано	Вучиновић	1956.	електротехничар	Београд, Земун
14	Ђорђе	Дукић	1965.	прецизни механичар	Београд, Земун
15	Лијепосава	Ивановић	1948.	пензионер	Београд, Земун
16	Младен	Аћимовић	1961.	инжењер информатике	Београд, Земун
17	Драган	Сикимић	1968.	дипломирани правник	Београд, Земун
18	Дивна	Атлагић	1964.	професор разредне наставе	Београд, Земун
19	Станислав	Кулачин	1964.	дипломирани инжењер електротехнике	Београд, Земун
20	Мирослав	Каран	1941.	пензионер	Београд, Земун
21	Јасмина	Ковачевић	1962.	економски техничар	Београд, Земун
22	Зоран	Марковић	1953.	дипломирани саобраћајни инжењер	Београд, Земун
23	Јелена	Трудић	1991.	дипломирани економиста	Београд, Земун
24	Братислав	Јашовић	1955.	геодетски техничар	Београд, Земун
25	Ана	Беочанин	1942.	пензионер	Београд, Земун
26	Сава	Мишковић	1995.	машински техничар	Београд, Земун
27	Бисерка	Мицић	1956.	туристички техничар	Београд, Земун
28	Марина	Исаковић	1976.	економски техничар	Београд, Земун
29	Љиљана	Стајић	1961.	трговац	Београд, Земун
30	Раде	Вишић	1966.	металостругар	Београд, Земун
31	Стево	Живановић	1964.	машински техничар	Београд, Земун
32	Ајредин	Рашитовић	1965.	металостругар	Београд, Земун

2. Са изборне листе Др ВОЈИСЛАВ ШЕШЕЉ – СРПСКА РАДИКАЛНА СТРАНКА, мандати се додељују следећим кандидатима:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1.	Александар	Шешељ	1993.	студент	Београд, Земун
2.	Миша	Крстић	1957.	дипл. инжењер – професор	Београд, Земун
3.	Снежана	Аврамовић	1962.	машински техничар	Београд, Земун
4.	Миле	Стаменковић	1954.	пензионер	Београд, Земун
5.	Жарко	Дакић	1971.	машинбравар	Београд, Земун
6.	Милица	Јеремић	1971.	наставник разредне наставе	Београд, Земун
7.	Божа	Поповић	1978.	аутомеханичар	Београд, Земун
8.	Зоран	Борјан	1996.	студент	Београд, Земун
9.	Александра	Котур Петковић	1977.	комерцијални техничар	Београд, Земун

3. Са изборне листе ДОСТА ЈЕ БИЛО – САША РАДУЛОВИЋ, мандати се додељују следећим кандидатима:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1	Александра	Чабраја	1965.	преводилац	Београд, Земун
2	Татјана	Мацура	1981.	предузетница	Београд, Земун
3	Страхиња	Крижак	1983.	дипломирани молекуларни биолог и физиолог	Београд, Земун
4	Богдан	Бабић	1983.	дипломирани економиста	Београд, Земун
5	Маринко	Узелац	1961.	дипломирани информатичар	Београд, Земун
6	Љиљана	Живковић	1954.	пензионерка	Београд, Земун

4. Са изборне листе ИВИЦА ДАЧИЋ – „Социјалистичка партија Србије (СПС), Јединствена Србија (ЈС)”, мандати се додељују следећим кандидатима:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1	Саша	Љубинковић	1975.	дипл. мастер економиста	Београд, Земун
2	Дејан	Шкаљац	1980.	техничар обезбеђења	Београд, Земун
3	Јелена	Јањић	1989.	дипл. политиколог	Београд, Земун
4	Жарко	Дроњак	1987.	апсолвент ФПН-а	Београд, Земун
5	Никола	Прелевић	1987.	дипл. правник	Београд, Земун

5. Са изборне листе ДЕМОКРАТСКА СТРАНКА – (ДЕМОКРАТСКА СТРАНКА, НОВА СТРАНКА), мандати се додељују следећим кандидатима:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1	Зоран	Крзнарић	1980.	економиста	Београд, Земун
2	Милан	Ивановић	1976.	дипломирани правник	Београд, Земун
3	Весна	Пантић	1969.	дипломирани социолог	Београд, Земун

6. Са изборне листе Зелена Странка – Zelená Strana, мандат се додељује следећем кандидату:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1	Ивана	Бајић	1970.	Дипломирани правник	Београд, Земун

7. Са изборне листе, ДОКАЗАНО СЛОЖНИ ЗА ЗЕМУН И БАТАЈНИЦУ – проф. Др Даница Грујичић, мандат се додељује следећем кандидату:

Ред. број	ИМЕ	ПРЕЗИМЕ	Година рођења	Занимање	Пребивалиште и адреса становања
1	Данило	Тврдишић	1975.	дипломирани економиста	Београд, Земун

II. Изборна комисија Градске општине Земун ће, у складу са чланом 45. Закона о локалним изборима, кандидатима којима је доделила мандат издати уверења да су изабрани за одборнике Скупштине Градске општине Земун.

III. Ову одлуку објавити у „Службеном листу Града Београда”.

**Градска општина Земун**

**Изборна комисија**

Број 013-304/16-IV-ИК, 4. маја 2016. године

Председник  
**Маринко Шакан, ср.**

## САДРЖАЈ

Закључак о усвајању Извештаја о раду Заштитника грађана за 2015. годину са Извештајем – -----

Страна

1

### Акти градских општина

#### ЗЕМУН

Одлука о додели одборничких мандата – -----

19

„СЛУЖБЕНИ ЛИСТ ГРАДА БЕОГРАДА” продаје се у згради Скупштине Града Београда, Трг Николе Пашића 6, приземље – БИБЛИОТЕКА, 3229-678, лок. 259

Преплата: телефон 7157-455, факс: 3376-344

**СЛУЖБЕНИ ЛИСТ  
ГРАДА БЕОГРАДА**

Издавач Град Београд – Служба за информисање, Београд, Краљице Марије бр. 1.  
Факс 3376-344. Текући рачун 840-742341843-24.

Одговорни уредник БИЉАНА БУЗАЦИЋ. Телефон: 3229-678, лок. 6247.

Штампа ЈП „Службени гласник”, Штампарија „Гласник”, Београд, Лазаревачки друм 15