

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД КРАГУЈЕВАЦ  
Локалн омбудсман  
Број: 172/20  
Дана: 12.03.2020. године  
Крагујевац

|                            |             |  |  |
|----------------------------|-------------|--|--|
| ГРАД КРАГУЈЕВАЦ            |             |  |  |
| СКУПШТИНА ГРАДА КРАГУЈЕВЦА |             |  |  |
| Примљено:                  | 13 MAR 2020 |  |  |
| Органи:                    | 020-80      |  |  |

**ПРЕДСЕДНИКУ СКУПШТИНЕ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА**  
**Г- дину Мирославу Петрашиновићу**

На основу члана 35. Одлуке о Локалном омбудсману ("Сл. Лист града Крагујевца" број 27/19), у прилогу достављамо

1. Годишњи извештај о раду Локалног омбудсмана за 2019. годину
  - Известилац: Весна Стојадиновић – Локални омбудсман
2. Прилог Закључка о прихватању годишњег извештаја о раду Локалног омбудсмана за 2019. годину

С поштовањем,

  
**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН**  
*Весна Стојадиновић*  
**Весна Стојадиновић**

Скупштина града Крагујевца, на основу члана 35. Одлуке о локалном омбудсману (`Сл. лист града Крагујевац број 27/19) и члана 121. став 4. Пословника Скупштине града Крагујевца (Сл. лист града Крагујевца`, бр. 24/14-пречишћен текст) на седници одржаној дана \_\_\_\_\_ донела је

**ЗАКЉУЧАК**  
**о прихватању годишњег извештаја о**  
**Локалног омбудсмана 2019. године**

1. Прихвата се годишњи извештај о раду Локалног омбудсмана за 2019. године, број 172/20 од 12.03.2020. године.

2. Овај Закључак објавити у `Службеном листу града Крагујевца`

**Образложење**

Правни основ за доношење овог Закључка садржан је у одредбама члана 121. став 4. Пословника Скупштине града Крагујевац (`Службени лист града Крагујевца` бр. 24/14-пречишћен текст), који је утврђено да се Закључком одлучује о процедуралним питањима, о прихватању одређених предлога, утврђују ставови о томе шта, како и на који начин треба убудуће поступати у појединачним питањима, односно стварима, иницира доношење одлука, односно другог општег, или појединачног акта.

Одлуком о Локалном омбудсману (`Сл. лист града Крагујевац број 27/19) установљен је Локални омбудсман за територију града Крагујеваца, а чланом 35. Одлуке утврђено је да локални омбудсман једном годишње подноси Скупштини извештај о свом раду. Израда извештаја има за циљ пригаз рада Локалног омбудсмана за 2019. годину, као и приказ унапређења заштите људских права.

**СКУПШТИНА ГРАДА КРАГУЈЕВЦА**  
**Број: \_\_\_\_\_**  
**У Крагујевцу, \_\_\_\_\_ 2020. године**

**ПРЕДСЕДНИК**  
**Мирослав Петрашиновић**

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
Град Крагујевац  
Локални омбудсман  
Број 172/20  
Дана 12. 03 2020 год.  
КРАГУЈЕВАЦ

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН  
ГРАДА КРАГУЈЕВЦА



ГОДИШЊИ  
ИЗВЕШТАЈ

2019



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД КРАГУЈЕВАЦ

## **I УВОД**

Годишњи извештај о раду, који сагласно члану 35. Одлуке о локалном омбудсману („Сл. лист Града Крагујевца“ бр.27/19), подносим Скупштини Града Крагујевца, показује стање поштовања права грађана у току 2019. године и активности ове канцеларије на њиховом унапређењу.

Извештај садржи податке о вршењу корективне функције ове институције, дакле, активностима контроле рада органа јавне управе и о превентивном деловању у односу на, како контролне субјекте односно градску управу и јавне службе, тако и на грађане.

У изради извештаја примењена је методологија слична оној у предходном извештају, у погледу општих података о институцији, о раду, статистичких података, предлога за побољшање положаја грађана у односу на органе јавне управе, сарадње са другим институцијама које се баве заштитом људских права и сл.

У извештајном периоду посебно је посвећена пажња непосредном контакту са грађанима у канцеларији, односно њиховом пријему и пружању саветодавно - правне помоћи у оквиру овлашћења, где је потребно истаћи да, нико од грађана који су се са својим проблемом обратили канцеларији било којим путем ( писаном представком, непосредно доласком, телефоном или мејлом) није био ускраћен да се саслуша о предметном проблему, пружи помоћ кроз упућивање на надлежне органе или предвиђене процедуре за решавање њихових захтева пред органима, односно није био ускраћен за покретање и вођење поступка у складу са овлашћењима заштитника грађана.

По благовременим и допуштеним представкама заштитник грађана је покретао испитни поступак, док је код личног обраћања грађана са проблемима, у оквиру могућности пружена саветодавно-правна помоћ. Саветодавно-правна помоћ је од стране ове институције пружена грађанима и кроз обавештења која су достављена подносиоцима у ситуацијама када се представка одбацује као недопуштена, непотпуна, преурањена или неблаговремена.

## **II ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

Послови и надлежности Локалног омбудсмана, дефинисани су Одлуком о Локалном омбудсману од 1.11.2019. године („Сл лист Града Крагујевца“ број 27/19). Ступањем на снагу ове одлуке, престала је да важи Одлука о заштитнику грађана („Сл. Лист Града Крагујевца“ број 35/08).

Нова Одлука о Локалном омбудсману донета је на основу Закона о локалној самоуправи („Сл. Гласник РС“ број 129/07, 83/14 – и др. закон 101/16 – и др. закон 47/18) и чл. 78. Статута Града Крагујевца („Сл. Лист Града Крагујевца“ број 8/19). Новом одлуком о Локалном омбудсману промењен је назив па је уместо назива „Заштитник грађана“ утврђен назив „Локални омбудсман“. Поред наведеног, новом одлуком је смањен број заменика тако да уместо раније два заменика Заштитник грађана, сада постоји један заменик Локалног омбудсмана. Остале измене су незнатне у односу на претходну одлуку.

Закон о локалној самоуправи ( " Сл.гласник РС" бр. 129/07 и 83/14) је чланом 97 установио институцију заштитника грађана на нивоу јединице локалне самоуправе, који је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе и јавних служби уколико се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе.

Закон о заштитнику грађана ( " Сл.гласник РС " бр.79/05 и 54/07) чланом 34.предвиђа односе између сва три нивоа заштитника грађана надлежних за питања заштите права грађана, а који се заснивају на међусобној сарадњи.

Такође, Закон у члану 35. Одређује сарадњу свих нивоа заштитника грађана у погледу достављања притужби са аспекта надлежности заштитника грађана. Тако је у првом ставу овог члана предвиђено да уколико заштитник грађана прими притужбу која се односи на повреде републичких прописа, других прописа или општег акта, доставиће без одлагања такву притужбу Заштитнику грађана Републике Србије. Истовремено, заштитник грађана ће поступати и по притужбама које му достави Заштитник грађана Републике Србије, а то су оне које се односе на повреде права грађана учињене актима, радњама или нечињењем органа управе Града у повреди прописа и одлука Града Крагујевца.

Статут Града Крагујевца и Одлука о заштитнику грађана ( " Сл.лист града Крагујевца" бр.35/08) установљава заштитника грађана у граду Крагујевцу и уређује његов положај, овлашћења и начин поступања. Заштитник грађана је независан, самосталан и непристрасан у свом раду и за свој рад одговара Скупштини Града. Заштитник грађана штити индивидуална и колективна права и интересе грађана вршећи општу контролу рада градских управа, и јавних служби одн. установа и јавно комуналних предузећа чији је оснивач Град ( субјекти контроле заштитника грађана) и то уколико се ради о повреди прописа и општих аката Града.

### **III ОПШТИ ПОДАЦИ О ИНСТИТУЦИЈИ**

Поред Заштитника грађана и два заменика Заштитника грађана, у стручној служби за послове Заштитника грађана у 2019. години било је запослено на неодређено време, четири (4) запослено, са средњом стручном спремом, од којих је 1 запослен преузет у службу правобранилаштва.

Служба Заштитника грађана има адекватно решен пословни простор. Наиме, и јануару 2016. године је пресељена са локације Дома синдиката и смештена у просторије Црвеног крста. Овај простор је локацијски приступачан грађанима и релативно адекватан у погледу приступа особама са инвалидитетом који користе колица или ортопедска помагала.

Постојећа техничка опремљеност је недовољна и то, како у погледу недовољног броја и застарелости постојећих рачунара, штампача и скенера, тако и у недостатку полица и ормана.

### **IV ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ЗА РАД**

Заштитник грађана је независан и самостални орган, чија се средства за рад обезбеђују из буџета града Крагујевца.

Одлуком о буџету града Крагујевца за 2019. годину средства за рад износила укупно 11.203.000,00 динара.

За бруто плате запослених утрошено је 8.150.000,00 динара, за социјалне доприносе на терет послодавца 1.460.000,00 динара.

Наведена средства искоришћена су за финансирање редовне делатности канцеларије у складу са финансијским планом и иста су веома скромна, недовољна за организовање и реализацију пројеката везаних за образовање о људским правима, саветовања о остваривању и поштовању људских права, стручно усавршавање запослених и др.

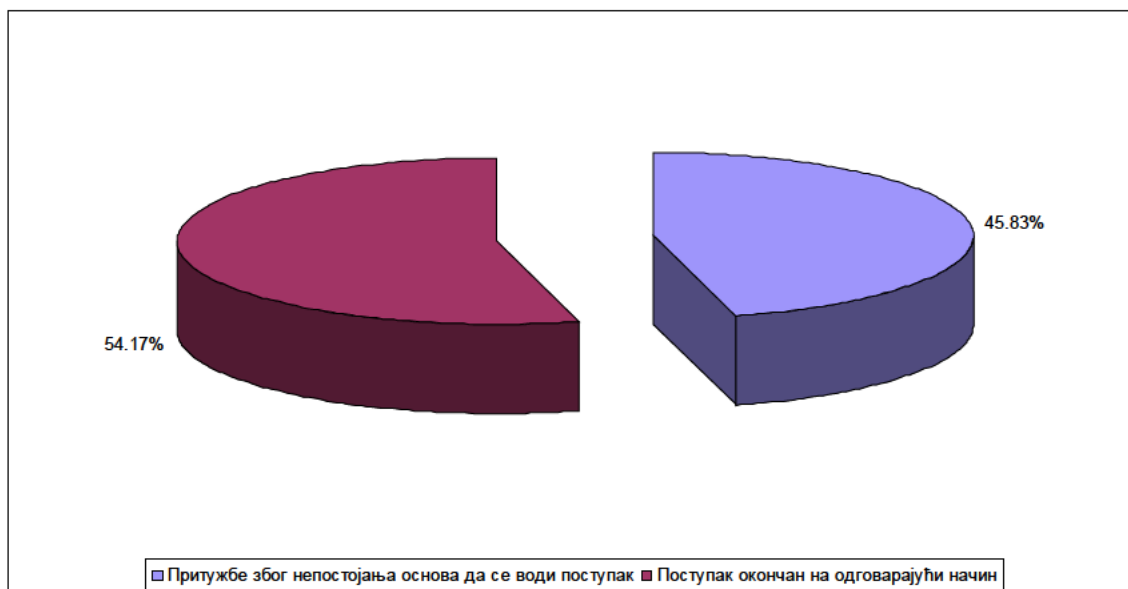
## V ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА

Заштитник грађана води поступак по свакој притужби, осим по притужбама за које није надлежан, које су неблаговремене, преурађене, анонимне, неуредне или поднете од стране неовлашћеног лица.

Заштитник грађана обавештава подносиоца притужбе о покретању и завршетку поступка, као и орган управе против кога је поднета притужба. Орган управе има законску обавезу да одговори на све захтеве Заштитника грађана као и да му достави све тражене информације и списе који он одреди, у року од 15 до 60 дана.

Заштитнику грађана се током 2019. године обратило 775 грађана који су сматрали да су им повређена права. У највећем броју случајева притужбе су одбациване због непостојања основа да се води поступак (45,83%), док је у преосталим случајевима (54,17%) поступак окончан на одговарајући начин, што је приказано у табели бр.1

|  |        |
|--|--------|
| Притужбе због непостојања основа да се води поступак | 45,83% |
| Поступак окончан на одговарајући начин               | 54,17% |



Како Заштитник грађана није надлежан за рад републичких органа, правосуђа, недржавних субјеката (физичких лица, приватних предузећа, политичких партија, невладиних организација итд.), односе између физичких лица, као и предмета који се тичу радних односа (са изузецима када се ради о радним односима у органима управе или јавним службама) и имовинско правних односа, од укупно 775 предмета због ненадлежности одбачено је (35,0%) представки. У складу са чланом 28. Одлуке о Заштитнику грађана одбачене су ( 1,35%) представке које су поднете против радње или акта старијих од једне године, (1,20%) представке због недопуњавања података од стране подносиоца у прописаном року, (1,05%) представке које су се односиле на случај по коме већ постоји предмет, али нису поднети нови докази и (4,35%) представке о случајевима где нису исцрпљена редовна правна средства. Било је и (2,88%) представки где је донет закључак да околности и докази не указују на повреду људских права. Укупно је одбачено (45,83%) представки.

Од (54,17%) преосталих представки, (7,20%) представки је још у раду, а (46,97%) представки је решено. Представке су решене на следећи начин:

- . (19,65%) случајева је решено тако што је истрагом утврђено да није дошло до повреде људских права, или неправилног рада органа управе.
- . (27,32%) случајева окончано је упућивањем препоруке, мишљења или предлога надлежном органу како би предузели мере за отклањање повреде људских права, или неправилности у раду.

## **VI СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА**

Током 2019. године Заштитник грађана је поступио у 420 предмета. Осим представки по којима је покренут поступак, регистровано је још 355 обраћања грађана овој институцији код којих поступак није покренут из различитих разлога (неблаговремености подношења захтева, ненадлежности Заштитника грађана, некоришћења расположивих правних средстава) али је у тим случајевима, грађанима писменим путем обавештења или усмено указано на могућност које им стоје на располагању, да би заштитили своје право.

Запажа се да су краћи рокови у којима органи управе и ЈП, достављају своје одговоре, односно да се рокови за одговор много ређе прекорачују, што указује на повећање свести о сврси постојања ове институције и пораст поверења у њен рад.

Евидентиран је знатно већи број притужби на рад ЈКП-а од којих највећи број на ЈКП „Чистоћа“, и те притужбе су се углавном односиле на несразмеру у обиму и квалитету пружених услуга и обрачунате цене услуга, посебно у сеоским месним заједницама.

Градски правни прописи у овој области су најбројнији јер ближе уређују правна решења вршења комуналних и сродних делатности на локалном нивоу и представљају изазов за тумачење, имајући у виду несумњиво уговорну природу односа пружалаца комуналних делатности и грађана као крајњих корисника услуга, са једне стране и при томе истовремено присутан јавно – правни карактер ових делатности.

Заштитник грађана је у извештајној години настојао да у складу са објективно разноликом регулативом јединице локалне самоуправе и поштујући правни оквир републичких прописа, допринесе својим поступањем унапређењу права грађана у области комуналних делатности. Ово нарочито стога што је у 2019. години још динамичније настављена принудна наплата дуговања за комуналне услуге сагласно одредбама Закона о извршењу и обезбеђењу, односно подношењем предлога за извршење на основу веродостојних исправа од стране извршних поверилаца (јавно-комунална предузећа), која је код значајног дела грађана створила ефекат сталног страха и правне несигурности, јер поступак за извршење и обезбеђење не трпи одлагања, не постоји повраћај у пређашње стање ни вештачење а при свему томе због економског статуса нису у могућности да плате адвокатску услугу израде правног лека. Наиме, извесно је да би исход одређеног броја принудне наплате дуговања за коришћење комуналних услуга био другачији да су грађани реаговали благовремено изјављивањем правног лека и потом у судском поступку истицањем приговора застарелости. Због наведених сложених проблема, заштитник грађана је настојао допринети положају грађана када су у питању дуговања за комуналне услуге.

У свему томе потребно је нагласити да је заштитник грађана у личном контакту, поступајући по писаним представкама, апеловао на грађане да су дужни да измирују своје обавезе према јавно – комуналним предузећима у складу са важећим прописима, као и да ни у ком случају не избегавају пријем аката извршитеља како не би изгубили право да евентуално изјаве правни лек или реагују исплатом дуга, а у циљу спречавања принудне наплате за заради, пензији, покретном или непокретним ставрима.

Вршећи контролу рада и законитости обављања послова из надлежности градских управа, заштитник грађана је настојао да са поменутима побољша сарадњу, а у циљу унапређења односа грађана и градских управа и заштите права грађана.

Када су у питању градске управе, грађани су највише притуживали на ``ћутање администрације``, односно неблаговремено поступање по поднетим захтевима за остваривање одређених права пред управама, неизвршавање односно неефикасно спровођење сопствених решења, нпр. Решења о уклањању бесправно изграђених објеката, када то није у супротности са одредбама Закона о озакоњењу објеката, повреду материјалних прописа, повреду процесних правила ( нпр. о достави), неоправдано одуговлачење поступка, неинформисање односно недовољно информисање грађана о њиховим правима, интересима и могућностима за заштиту њихових права и интереса, понављање истих или сличних проблема у раду због организације која не спречава понављање истих, неажурно поступање или недостатак коректног, услужног и приступачног односа према грађанима.

Као и ранијих година, и у 2019. години настављен је тренд раста незадовољства грађана и броја притужби на рад правосудних органа и то посебно на рад извршитеља. Наиме, велики број грађана се јавља због поступака принудне наплате дуговања по основу комуналних услуга, које поступке спроводе извршитељи. Дуг по основу комуналних услуга, поједина ЈКП, разлажу на више делова и подnose више предлога за извршење, уместо да једним предлогом за извршење обухвате цео износ дуга, па на тај начин поред главног дуга грађане излажу и вишеструким трошковима за рад извршитеља по изузетној високој тарифи. Поред притужби на рад извршитеља, који је основни проблем у вези са притужбама грађана, и даље постоји проблем повреде права на суђења у разумном року.

Велики број притужби грађана односи се на повреду права из радног односа, у највећем броју код приватних послодаваца, и то по различитим основама ( нередовна исплата зарада, ускраћивање права на годишњи одмор, рад на црно).

Радници не примају зараде, не уплаћују им се обавезни доприноси по основу уговора о раду, не могу остварити здравствену заштиту и слично, јер послодавци не извршавају своје обавезе, због чега радници покрећу радне спорове пред надлежним судом. По окончању судског поступка, често се деси да привредни субјекат више не поседује никакву имовину, средства за рад, или потраживања из којих би се радници могли наплатити по завршетку судског поступка у складу са судском пресудом. Тако остају без исплаћених зарада за тај период, неповезаног радног стажа, немогућности здравственог осигурања и неиспуњених радних књижица, што их даље спречава у остваривању права, чак и по основу незапослености. Ово представља озбиљан проблем због којег нам се обраћа велики број незадовољних радника.

Услови економске кризе и материјалног сиромаштва условили су да се одређени број грађана обраћа Заштитнику грађана захтевом за економску помоћ, молбом за одлагање принудног извршења, молбом за заснивање радног односа.

Плаћање пореза такође грађанима ствара велики проблем због неажурности и неефикасности рада Пореских управа. Опомена за плаћање пореза се грађанима у одређеним ситуацијама шаље и после неколико година од тренутка када је пореска обавеза доспела за плаћање, како би се прекинула застарелост права на наплату пореза и спорних пореских давања. Протек времена доводи до значајног увећања камата, чак и у ситуацијама када је порески дуг био незнатан, при чему се због вишегодишње пасивности пореског органа, грађани погрешно сматрали да неком од ранијих уплата порез у потпуности намирен.

Стога је неопходно упућивање опомена одмах након сазнања да порез и споредна давања нису благовремено плаћена.



Најчешћи пропусти органа градске управе су:  
-неажурно поступање по захтевима грађана  
-очигледна погрешна примена материјалног права  
-"форматизам" и "шаблонски" рад који не уважава посебне околности

## VII САВЕТОДАВНА – ПРАВНА ПОМОЋ

У овој извештајној години евидентиран је значајн број грађана који су долазили у просторије заштитника грађана по помоћ при сачињавању представке или правни савет из надлежности заштитника грађана или Заштитника грађана РС, правни савет из надлежности адвоката или чак да им се израде писмена за потребе судских поступака. Значајан број грађана су управо били извршни дужници у поступку за намиривање потраживања по основу комуналних и сличних услуга.

Због строге природе извршног поступка и кратких рокова, заштитник грађана је доста времена у току извештајне године посветио пружању савета грађанима-извршним дужницима, у зависности у којој су фази поступка, о томе како да поступају да се не би нашли у још тежој позицији од оне у којој су већ, упозоравао да не треба избегавати пријем опомена и писмена извршитеља, као и о могућности договора о начину плаћања дуга са извршитељима.

Одлуком о оснивању заштитника грађана није ни на једном месту дефинисана директна надлежност заштитника грађана да пружа саветодавну-правну помоћ грађанима, осим при састављању представке и о обавештењу да неће поступати по представци. Међутим велики проблем са којима се грађани суочавају, сиромаштво, **наметнули су заштитнику грађана и овај аспект деловања**, који се једноставно није могао избећи. Наиме, не би било етички и у духу органа одбити захтев грађана да када лично дођу у просторије органа и затраже савет или одговор на питање како и на који начин да заштите своја права. Због такве ситуације стручна служба свакодневно врши пријем грађана, заштитник грађана и заменици заштитника грађана обављају интервијуе са њима уз помоћ извршиоца – административног радника, и на тај начин превентивно делује, јер најпре у одређеном броју случајева грађани добију савет како да реше проблем. Други део грађана који долазе са захтевом за пружање адвокатских услуга бивају упућени на службу правне помоћи или организације цивилног друштва или удружења грађана која пружају бесплатну правну помоћ, израђују поднеске а неке чак пружају и услугу заступања на суду.

Имјући у виду надлежности заштитника грађана да води испитни поступак по поднетим представкама, дакле формираним предметима, може се закључити да је **широко поље деловања заштитника грађана** још једна специфичност институције. Саветодавно – правна помоћ, међутим прелази прописану надлежност али је активистички приступ и у интересу грађана, је пружити им и саветодавну правну помоћ. Међутим, расположивим капацитетима веома је тешко уз обављање редовних послова пружити правне савете што захтева ентузијазам и вештину запослених у стручној служби.

Иако пружање саветодавно – правне помоћи, па чак и оне која се односи на поступање субјеката контроле заштитника грађана, излази делом из оквира надлежности и саме институције заштитника грађана, а за њу не постоје ни капацитети, чини се да је било немогуће је избећи у актуелном друштвеном тренутку, јер фактички грађани могу ретко коме обратити, уколико не могу платити адвокатске услуге.

При томе је свакако потребно имати у виду чињеницу да су у већем проценту, профил грађана који посећују заштитника грађана, управо они у стању социјалне потребе, дакле сиромашни, стари, болесни и друге рањиве групе, дакле посебно сензибилна популација коју је неопходно уважити и пре свега саслушати на

примерен и хуман начин, јер и када је у конкретној ситуацији немогуће да институције помогну односно покрене испитни поступак, неопходно је саслушати грађанина и упутити га на евентуални други начин решења његовог проблема и надлежност институције, а како би евентуално отпочео активности на решењу свог проблема. Деликатан је рад са ``тешким`` клијентима, при чему су запослени често изложени пасивној агресији и претњама али својим умећем успевају да превазиђу ризичне ситуације.

## VIII ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА КРАГУЈЕВЦА У МЕДИЈИМА

Медији су се у 2019. години, бавили појединим темама у вези са радом Заштитника грађана.<sup>1</sup> Позитивно су писали о активностима канцеларије на заштити деце и жена од породичног насиља, потом о онима у области родне равноправности и заштите права радника.

Извештаји медија о раду Заштитника грађана Крагујевца, као и саопштења и реаговања канцеларије поводом одрђених проблема и активности су пласирани на информативно неутралан начин. Неколицина негативних текстова који су објављени су ауторски текстови, коментари, или изјаве појединаца, који су изнели супротне ставове од става канцеларије.<sup>2</sup>

Од штампаних медија анализирано је 13 дневних и недељних новина, у којима није било текстова о активностима канцеларије Заштитника грађана. Највише објава, као и ранијих година је забележено на локалној Радио-телевизији Крагујевац<sup>3</sup> и на информативном порталима националног<sup>4</sup> и локалног карактера.<sup>5</sup> Недељник „Крагујевачке новине“ је објавио један интервју и један полемички текст који се односио на рад Заштитника грађана Крагујевца.

У електронским медијима са националном покривеношћу, у укупно девет телевизија које смо пратили током прошле године, нису објављивани прилози, вести изјаве, гостовања и саопштења Заштитника грађана и његових заменика.

У оквиру сарадње са организацијама цивилног друштва, владиним канцеларијама и организацијама и студентским удружењима, Заштитник грађана је активно учествовао у следећим програмима:

- Иницијатива младих за људска права - тренинг посвећен механизмима заштите људских права; Крагујевац, фебруар, 2019. године
- МЕФ - Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије, Програм реализације стручне праксе за студенте; Крагујевац, март 2019. године
- Регионална агенција за економски развој Шумадије и Поморавља, *Основе идентификације и припрема пројеката у складу са ЕУ правилима*; Крагујевац, март 2019. године
- Комитет УН за права ОСУ - консултације са организацијама особа са инвалидитетом као предуслов равноправног учешћа ових особа у друштву у оквиру конкурса: *Спровођење антидискриминационих политика у Републици Србији за 2019. годину које спроводи НООИС*, уз финансијску

<sup>1</sup> <https://www.kragujevac.rs/lokalna-samouprava/sluzba-zastitnika-gradjana/>

<sup>2</sup> <http://www.glassumadije.rs/zastitnik-i-gradanka/>; <http://www.glassumadije.rs/narodna-stranka-kragujevac-ko-gradane-stiti-od-zastitnika/>;

<sup>3</sup> <https://rtk.co.rs/>; <https://rtk.co.rs/>

<sup>4</sup> <http://www.yihr.rs/bhs/ucestvujte-na-treningu-institucija-ombudsmana-i-pisanje-prituzbi-u-kragujevcu/>

<sup>5</sup> <http://www.glassumadije.rs/odbornici-u-kragujevcu-danas-biraju-novog-ombudsmana-i-direktore-zdravstvenih-ustanova/>

подршку Канцеларије за људска и мањинска права, Крагујевац, јули, 2019. година

- European Center for Peace and Development LLM Master of Laws program - Online, *Receive a Master of Law diploma Online*; новембар, 2019. Године
- Институт за европске послове, завршна конференција *Ко брани бранитеље*; Крагујевац, новембар 2019. Година
- Студентска асоцијација Правног факултета у Крагујевцу, хуманитарна акција НУРДОР, Крагујевац, децембар 2019. године

## IX ЗАКЉУЧАК

Заштита права грађана, контрола рада и поступање органа управе и остваривање и заштита људских и мањинских слобода и права, представљају постулате на којима се темељи институција Заштитника грађана Крагујевца. Остваривање ових циљева у протеклој 2019. години било је повезано са знатним тешкоћама, и са веома променљивим резултатима.

Грађани су се и у 2019 .години у великом броју обраћали институцији Заштитника грађана са захтевима за остваривање и заштиту својих права. Посматрано из једног угла смањење броја обраћања Заштитнику грађана у 2019. години лежи у чињеници да органи управе и јавно комуналног предузећа у мањем броју крше права грађанима, док посматрано из другог угла смањење обраћања треба тражити и у бољој информисаности грађана у погледу институција које могу да им помогну у остваривању и заштити њихових права, па се одређени број грађана одмах обраћа надлежној институцији а не заштитнику грађана.

И поред препорука које су упућене органима управе и јавним комуналним предузећима у предходном периоду, како да побољшају свој рад и поступање и тиме отклоне неправилности у свом раду, резултати у пракси се и даље споро **решавају**, што нам јасно говори да се у раду и поступању органа управе и ЈКП препорука је извршена „ на папиру“, али не и у пракси. Исто тако, од стране старешина органа управе и директора ЈКП није покренут ни један дисциплински, нити неки други поступак, против руководиоца и запослених у органу у чијем раду је Заштитник грађана утврдио очигледне пропусте, недостатке и незаконитости. Из наведеног се може закључити да се стање у овој области споро мења, да не постоји искрена и права воља за побољшањем стања, да недостају руководиоци спремни за одговоран рад у јавном сектору, те да се хитно мора почети са предузимањем одговарајућих мера како би се стање променило.

- Неопходно је обезбедити благовремен и координисан рад свих органа и служби уз вршење послова надзора над њиховим радом и утврђивање појединачне одговорности запослених за настале пропусте, уз обавезу да грађанима надокнаде штету која услед пропуста наступи;
- Поред наведеног Град треба да користи своја законска овлашћења у вршењу надзора над радом предузећа којима су повериле обављање комуналних делатности и да предузимају мере како би обезбедиле да иста поступају у свему у складу са законом и подзаконским актима којима је уређена конкретна област.

Стање људских права у областима које су предмет контроле Заштитника грађана одраз је владајућих друштвених вредности и снаге институција на локалном

нивоу. Велики број својих права грађани су имали само декларативно, док је у пракси ситуација била знатно другачија. Неопходно је да се на много квалитетнији и потпунији начин уреди област поступања и рада органа управе и ЈКП –а, како би и сами запослени, али и грађани могли да комуницирају и обављају своје послове без проблема. Предуслов побољшања стања је постојање искрене и одлучне воље свих који су ангажовани у јавном сектору, са посебним акцентом на руководеће структуре, при чему гајим искрену наду да ћемо као друштво успети да обезбедимо неопходне промене, и макар у најмањој мери као друштво се дебиروقратизујемо.

