

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД КРАГУЈЕВАЦ
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН**

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА
ГРАДА КРАГУЈЕВЦА ЗА 2023. ГОДИНУ**

Крагујевац, март 2024. године

САДРЖАЈ

I

Увод

II

Правни оквир деловања и организациона структура

III

Структура предмета и статистички приказ притужби

IV

Активности локалног омбудсмана града Крагујевца

V

Примери из праксе

VI

Сарадња са медијима

VII

Закључна разматрања

I

Увод

Институција Локалног омбудсмана установљена је први пут у Крагујевцу 2003. године Одлуком о Градском грађанском браниоцу- омбудсману (Сл. Лист града Крагујевца број 6/2003). У 2023. години прославили смо јубиларних двадесет година нашег постојања. Институција омбудсмана је независна и самостална институција успостављена са циљем да промовише добру управу и владавину права, односно да штити људска права и основне слободе. Локални омбудсман делокруг својих активности усмерава на контролу органа управе или јавних служби, јавних предузећа, установа, организација, као и других организационих облика чији је оснивач Град, а у складу са овлашћењима нормираним Законом о локалној самоуправи и Одлуком о локалном омбудсману. Специфичност активности омбудсмана огледа се и у обавези извештавања према скупштини Града. Обавеза извештавања је заснована на чињеници да се тим путем презентују активности, механизми заштите и превенције од кршења људских права на територији за коју је надлежан. Овако дефинисана обавеза заснована је на важности ове институције као споне између грађана и органа који су предмет контроле. Годишњи извештај за 2023. годину на нашу институцију има посебну вредност јер смо управо у овој години обележили двадесет година постојања, али и знатно проширили делокруг сарадње са другим институцијама из ове области. Пратеће потребе грађана за остваривањем права, омбудсман је потписао споразум са Градским правобраниоцем у домену посредовања у решавању спорних питања. Такође, а поводом питања и проблема грађана који су део радног века провели на територијама бивших република СФРЈ, успостављена је сарадња са омбудсменима Босне и Херцеговине и Републике Северне Македоније. Плод ове сарадње је, заједничким ангажовањем, више успешно решених предмета, односно проблема због којег су се грађани обраћали Локалном омбудсману града Крагујевца.

У циљу даљег промовисања институције као и ширења мреже локалних омбудсмана успостављена је сарадња са Педагошким факултетом Универзитета у Крагујевцу са седиштем у Ужицу. Основни циљ ове сарадње је у подстицају развоја

механизма заштите дечјих права на локалном нивоу. Локални омбудсман града Крагујевца посебну пажњу усмерава ка заштити жртава породичног насиља, у ком циљу је посећен Центар за развој услуга социјалне заштите „Кнегиња Љубица“, али и заштити старих лица где је заједно са ресорним Министром учествовано у припреми активности на побољшању права.

У 2023. години укупно је регистровано 1249 случајева обраћања грађана. Повећан је број притужби које су се односиле на рад органа управе као и Центра за социјални рад „Солидарност“, Крагујевац. Приметан је пораст притужби на рад органа управе за разлику од прошле године када је знатно више притужби било упућено на рад ЈКП „Шумадија“ и ЈКП „Водовод и канализација“.

Поступајући по притужбама Локални омбудсман је успешно решио већину предмета упућујући мишљења и предлоге за споразумно решавање спорних питања.

У поступку медијације успешно је решен 21 случај, али су постојла и четири случаја неуспелог покушаја медијације.

У погледу структуре предмета приметан је број грађана који су се жалили на отежан приступ ефикаснијем и бржем решавању предмета. У овом погледу највећи број обраћања односи се на неодлучивање у законом прописаном року, непоступање, „ћутање администрације“, али и на неуредно достављање писмена на кућну адресу странке.

Притужбе грађана указују да надлежни органи морају предузети потребне мере са циљем отклањања слабости у њиховом функционисању, њиховог оснаживања и осигуравања ефикаснијег деловања. Без обзира на функционалну и територијалну организацију, уочен је проблем недостатка координације, посебно између различитих нивоа надзора у спровођењу послова органа управе. Локални омбудсман у овом случају предлаже континуирану едукацију службеника у чијој надлежности су питања остваривања и одлучивања о правима грађана.

У обраћањима Локалном омбудсману исказано је незадовољство у поступањима органа у чијој надлежности је издавање уверења, решења као и одлучивања по захтевима у траженом року. Знатан је број приговора и на застарела потраживања као и на потраживања која су упућена на принудно извршење у поступку извршења. У овим случајевима Локални омбудсман је упућивао на истицање приговора застарелости у складу са Законом о облигационим односима.

На овом месту посебно истичемо сарадњу са службом Правне помоћи града Крагујевца која је значајним активностима помагала грађанима.

У извештајном периоду приметан је број грађана који су се Локалном омбудсману жалили на нељубазност запослених у стручним службама чији је оснивач Град. Локални омбудсман истиче да квалитет јавних услуга и рад органа јавне управе за грађанина представља конкретан индикатор функционалности система управе. На овом месту истичемо да постоји Кодекс понашања службеника и намештеника запослених у градским управама, службама и посебним организацијама града Крагујевца („Службени лист града Крагујевца“, број 36/2017).

Локални омбудсман је у току 2023. године уочио бројне слабости које се односе на: трајање управног поступка, „ћутање администрације“, неефикасну реакцију инспекцијских служби, непоступање у законским роковима приликом одлучивања по захтевима странака. У сваком од појединачних случајева, органима је наложено исправљање неправилности што је у највећем броју захтева и испуњено.

Имајући у виду надлежност Локалног омбудсмана за поступање, као и структуру притужби, Локални омбудсман сматра потребним да се спроведе свеобухватна анализа рада органа јавне управе и да се на основу уочених слабости приступи унапређењу услуга како би у већој мери постала ефикаснија, приступачнија и транспарентнија у свом раду.

Посебна пажња би требало да се посвети поштовању права на приватност од стране надлежних органа, медија, али и грађана, са посебним освртом на приватност деце. Насиље и друге повреде права путем интернета указују на бројне ризике којима су деца изложена у употреби нових технологија. Локални омбудсман је у том погледу иницирао заједнички састанак са установама социјалне заштите, ресорним већником као и представницима релевантних установа, резултат су заједничке смернице које су упућене Министарству државне управе и локалне самоуправе и републичког Заштитника грађана.

У току 2023. године у погледу заштите особа са инвалидитетом Локални омбудсман је учествовао у свим активностима и дао допринос механизмима заштите. Посебно напомињемо да је на територији града уведен концепт „паметне рукавице“ за слепе и слабовиде што је Крагујевац уврстило у прве јединице локалне самоуправе које су то учиниле.

У погледу заштите права особа са инвалидитетом постојали су случајеви обраћања омбудсману са потребом за заштиту од дискриминације. У тим поступцима заједничким активностима са Повереником за заштиту равноправности пружена је заштита угрожених, односно повређених права.

У погледу заштите права националних мањина приметно је повећање свести у погледу остваривања заштите права, али и одлучивања да се обрате институцијама за заштиту. Институција Локалног омбудсмана је на овом месту повећала целисходност рада кроз сарадњу са Заштитником грађана Републике Србије и Повереником за заштиту равноправности. У овом погледу приметан је пораст обраћања омбудсману и од стране стручне јавности, удружења и невладиних организација. У контексту остваривања права грађана активности су биле најчешће усмерене на примену начела заштите права странака у управном поступку, примену начела помоћи неукој странци и благовремено окончавање поступка.

II

ПРАВНИ ОКВИР ДЕЛОВАЊА И ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Правни оквир деловања Локалног омбудсмана дефинисан је Одлуком о локалном омбудсману (``Сл. лист града Крагујевца``; бр. 37/2021- пречишћен текст).

Локални омбудсман је овлашћен да контролише законитост и правилност рада органа, односно служби, ради утврђивања да ли је њиховим актима, радњама или нечињењем дошло до кршења права грађана зајамчених Уставом, потврђеним међународним уговорима, општеприхваћеним правилима међународног права, законима, другим прописима и општим актима Републике Србије, као и Статутом и другим актима органа Града тако да:

- прима и испитује притужбе које се односе на повреду права грађана од стране органа, односно служби;
- поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња о постојању кршења права грађана од стране органа, односно служби;
- врши периодичне прегледе и контролу рада органа, односно служби;
- прикупља информације из различитих извора и примени закона и других прописа из области људских права од стране органа, односно служби;
- прати примену међународних стандарда о људским правима на територији града;
- саставља годишњи извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права;
- поредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права на територији града;
- остварује непосредну сарадњу са републичким Заштитником грађана, као и другим републичким органима и поспешује сарадњу између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана, на територији града;
- иницира покретања кривичних, дисциплинских и других поступака код надлежних органа у случају кршења права од стране органа, односно службе;
- организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;
- организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;

- организује и учествује у организацији и припремама камапња за информисање јавности о питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забрани дискриминације;

- иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота;

- сарађује и размењује искуства са другим институцијама омбудсмана и другим органима и организацијама који се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству;

- сарађује са медијима у циљу унапређења људских и мањинских права на територији јединице локалне самоуправе, обавештавања грађана о свом раду и другим питањима од значаја за вршење функције локалног омбудсмана;

- обавља друге послове у складу са законом и прописима органа Града.

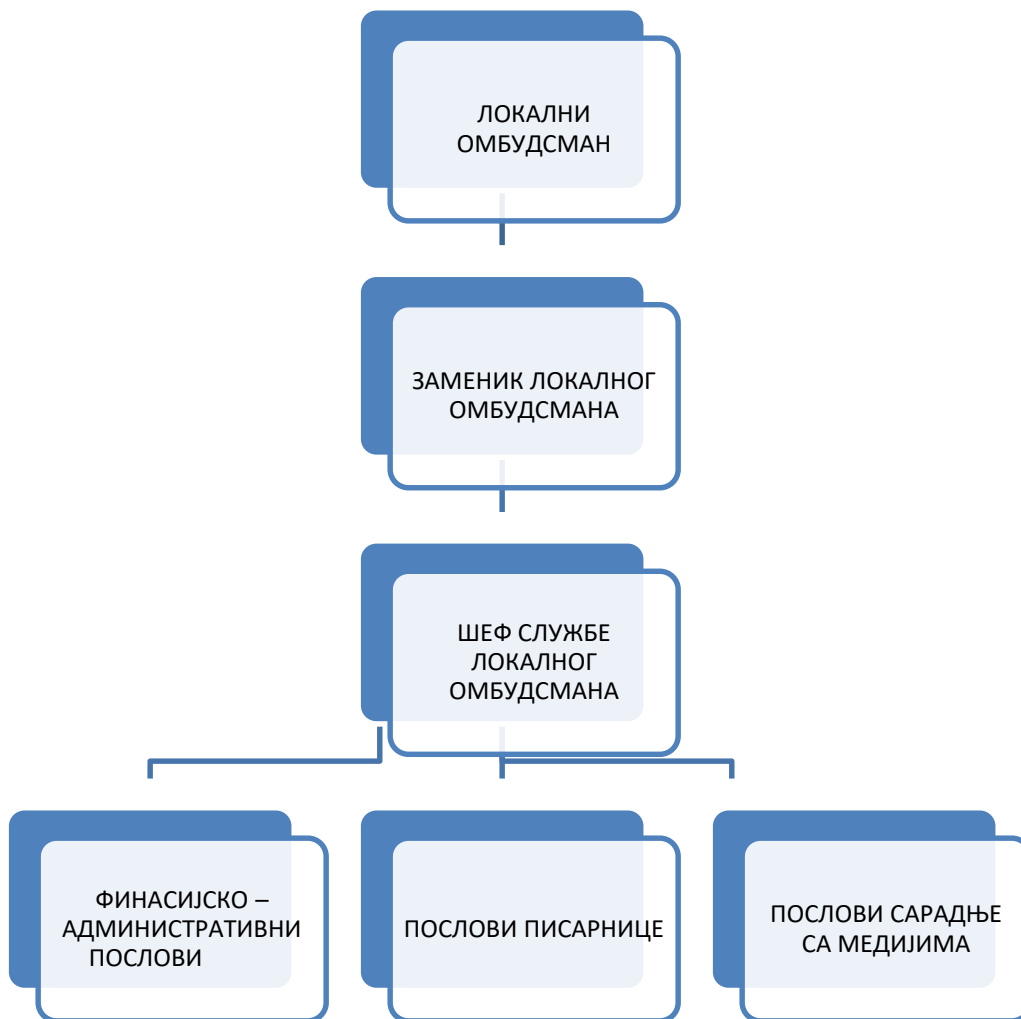
Поред права на покретање и вођење поступка, Локални омбудсман има право да пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности

делује превентивно, у циљу унапређења рада управе и унапређења заштите људских права и слобода.

У свом раду Локални омбудсман примењује следеће прописе:

- Устав Републике Србије („Сл. гласник РС“, бр. 98/2006);
- Закон о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“, бр. 129/2007, 83/2014 - др. закон, 101/2016, 47/2018 и 111/2021 - др. закон);
- Закон о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Сл. гласник РС“, бр. 21/2016, 113/2017, 113/2017 - др. закон, 95/2018, 114/2021 и 62/2023 и 2/2023- Одлука УС);
- Закон о општем управном поступку („Сл. гласник РС“, бр. 18/2016, 95/2018 - аутентично тумачење);
- Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Сл. гласник РС“, бр. 120/2004, 54/2007 104/2009, 36/2010, 105/2021);
- Одлука о локалном омбудсману („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 27/2019, 34/2021 и 37/2021 – пречишћен текст).

За вршење стручних евиденционих оперативних и административних послова Локални омбудсман има образовању Службу за послове локалног омбудсмана.



III

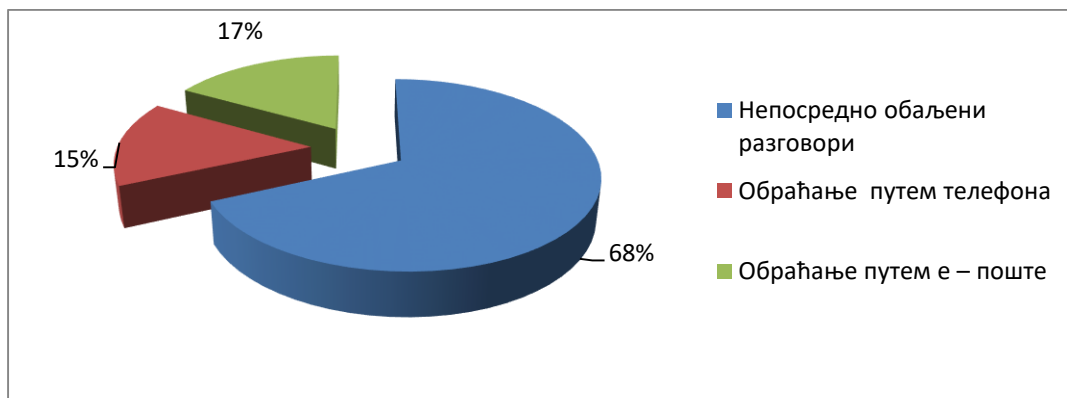
СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА И СТАТИСТИЧКИ ПРИКАЗ ПРИТУЖБИ

У 2023. години Локалном омбудсману се обратило 1249 грађана. У структури начина обраћања и даље је доминантно непосредно обраћање грађана јер је две трећине од укупног броја обраћања грађана било путем непосредног контакта са Локалним омбудсманом. На овај начин је грађанима омогућено да се што потпуније и што детаљније информишу о својим правима као и о поступку који се у циљу заштите истих покреће и води од стране Локалног омбудсмана. Са друге стране Локални омбудсман је последњих година у сталним настојањима да што већем броју грађана предочи могућност обраћања путем електронске поште као начин обраћања који је за грађане брз, ефикасан и представља најмањи утросак времена и који као такав погодује великом броју грађана који из разних разлога нису у стању да се непосредно обрате Локалном омбудсману. Број притужби поднетих путем електронске поште бележи благ тренд раста али сматрамо да је неопходно и даље радити на информисаности грађана о могућности подношења притужби електронским путем као равноправним начином обраћања грађана који је повољнији начин обраћања за велики број грађана из напред наведених разлога а све у циљу да се што већем броју грађана омогући успостављања контакта са Локалним омбудсманом у заштити њихових права.

Структура обраћања приказана је на Табели бр. 1.

Табела бр. 1

Начин обраћања	Број
Непосредно обраћени разговори	853
Обраћање путем телефона	186
Обраћање путем е – поште	210
УКУПНО	1249



Од укупног броја притужби поднетих Локалном омбудсману у 500 случајева локални омбудсман није био надлежан за поступање, односно покретање и спровођење одговарајућег поступка за заштиту права грађана.

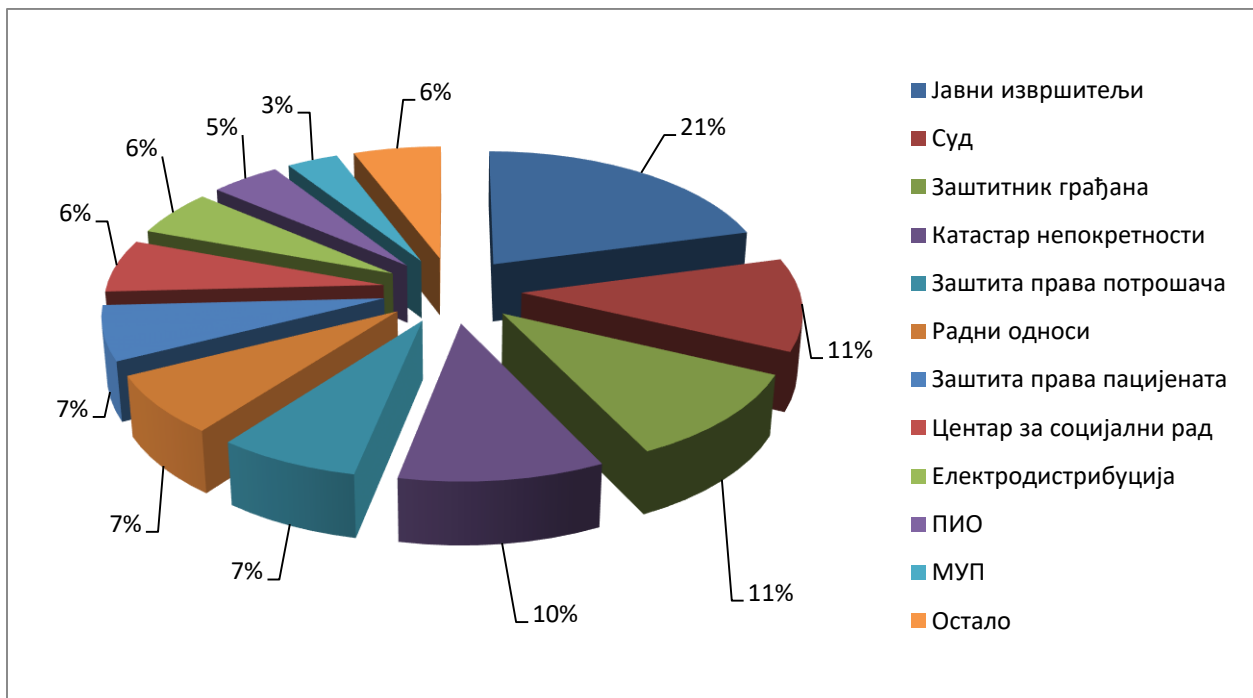
Што се тиче структуре притужби за чије решавање Локални омбудсман није надлежан и даље су као и претходних година најбројније притужбе на рад јавних извршитеља и судова који чине преко 30% притужби.

Сагласно Одлуци о локалном омбудсману у свим случајевима ових притужби Локални омбудсман је њихове подносиоце упућивао на који начин и пред којим органима ће у конкретним случајевима обезбедити најефикаснију заштиту својих права осим у случајевима када су притужбе биле из надлежности Заштитника грађана Републике Србије када су исте прослеђиване Заштитнику грађана на шта је Локални омбудсман обавезан Одлуком о локалном омбудсману.

Структура обраћања по притужбама ван надлежности Локалног омбудсмана приказана је на Табели бр. 2.

Табела бр. 2

Јавни извршитељи	104
Суд	56
Заштитник грађана	54
Катастар непокретности	52
Заштита права потрошача	36
Радни односи	36
Заштита права пацијената	33
Центар за социјални рад	32
Електродистрибуција	28
ПАО	23
МУП	17
Остало	29
УКУПНО	500



Од укупног броја притужби из надлежности Локалног омбудсмана (749) поступак је још увек у току по 16 притужби док је у осталим случајевима покренут и спроведен поступак заштите права пред Локалним омбудсманом сагласно одлуци о локалном омбудсману.

У структури притужби из надлежности Локалног омбудсмана и даље су најбројније оне које се односе на ЈКП „Шумадија“, Крагујевац (202), имајући у виду број комуналних услуга који пружа ово јавно комунално предузеће. Што се тиче притужби које се односе на рад градских управа најбројније су оне које се односе на рад Градске управе за инспекцијске послове и комуналну милицију у којој се такође обавља велики број послова од важности на грађане.

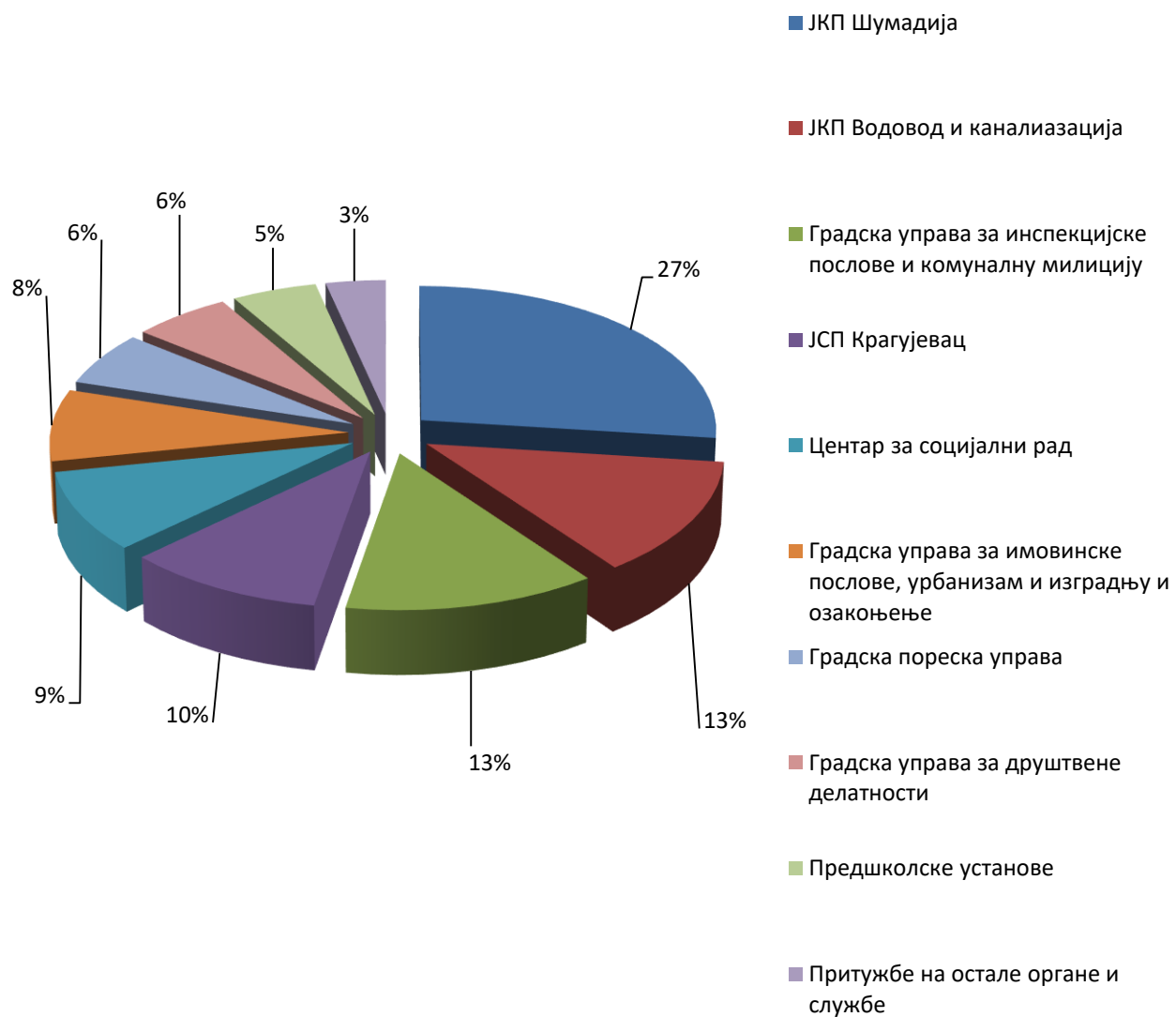
Оно што је такође карактеристично у структури ових притужби везано за протеклу годину јесте пораст броја притужби које се односе на рад Центра за социјални рад „Солидарност“, Крагујевац.

Локални омбудсман је углавном остваривао коректну сарадњу са органима на чији су рад подношене притужбе, тако што му је од истих омогућавано да спроводи покренути поступак, стављањем на располагање тражених података и обавештења достављањем тражених списа и докуманата и давањем изјава одговорних лица које су се тичале поднетих притужби и поступака који су поводом њих вођени.

Структура притужба из надлежности Локалног омбудсмана приказа је на Табели бр. 3.

Табела бр. 3

ЈКП Шумадија	202
Градска управа за инспекцијске послове и комуналну милицију	96
ЈКП „Водовод и канализација“	97
ЈСП „Крагујевац“	76
Центар за социјални рад „Солидарност“	67
Градска управа за имовинске послове, урбанизам и изградњу и озакоњење	60
Градска пореска управа	45
Градска управа за друштвене делатности	43
Предшколске установе	37
Притужбе на остале органе и службе	26
УКУПНО	749



На основу овлашћења да посредује у мирном решавању радних спорова, везаних за кршење људских права на територији града Крагујевца и дозволе за обављање послова у решавању спорова Локални омбудсман је као новину у свом поступању увео медијацију између Градске управе и других организационих облика чији је оснивач град Крагујевац са једне стране и лица запослених у њима као и других заинтересованих грађана са друге стране.

У току 2023. године Локални омбудсман је као медијатор посредовао у решавању укупно 25 спорова пред органима Града од којих је у 21 случају спор успешно окончан постизањем одговарајућег обострано прихватљивог споразума.

На овај начин се даје допринос у мирном решавању спорова на територији Града и пред органима Града тиме што се спорови решавају у поступку који је неформалнији, бржи, јефтинији у односу на судски поступак и као такав погоднији за странке у спору.

IV

АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

18.01.2023. године

Посета Центру за пружање услуга социјалне заштите „Кнегиња Љубица“

Локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић је 18.01.2023. године обишла Центар за развој услуга социјалне заштите „Кнегиња Љубица“ да би се информисала око поступака за добијање лиценци за даљи рад ове установе које додељује Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Републике Србије. На састанку омбудсмана на директорком Центра Славицом Новаковић све службе Центра су позитивно оцењене и очекује се додела лиценци, док је у поступку лиценцирања Прихватилиште за жртве насиља у породици, чији објекат мора претрпети извесне архитектонске измене како би задовољио стандарде прописане законом.

С обзиром на значај у улогу центра у систему социјалне заштите, Локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић је понудила помоћ и подршку Локалног омбудсмана у даљем раду Центра.

Посета је закључена договором о даљој сарадњи Локалног омбудсмана и Центра за развој услуга социјалне заштите „Кнегиња Љубица“.

08.03.2023. године

Потписан прокол са Педагошким факултетом у Ужицу

Локални омбудсман града Крагујевца и Педагошки факултет Универзитета у Крагујевцу са седиштем у Ужицу су 07.03.2023. године потписали Протокол о сарадњи на пољу заштите права деце. Протокол су у просторијама факултета потписали Јелена Миливојевић Локални омбудсман града Крагујевца и Проф. др Снежана Маринковић, деканица Педагошког факултета у Ужицу.

Локални омбудсман града Крагујевца ће, према овом документу, убудуће пружати стручну помоћ Педагошком факултету у контексту тумачења закона и прописа који се односе на заштиту права деце, затим организовати предавања, стручне часове и трибине у складу са потребама овог факултета. Циљ је да студенти Педагошког факултета стекну квалитетне преференце из области заштите права деце, да се упознају са

законима и праксом на том пољу. У плану су предавања и семинари на пољу заштите права деце и пружање стручне помоћи како студентима тако и професорима. Имајући у виду да Ужице нема свог локалног омбудсмана, договорено је да Локални омбудсман града Крагујевца Педагошком факултет помогне у едукативном смислу како би се студенти као будући педагошки радници боље упознали са механизмима заштите права деце, али и људских и мањинских права уопште

Потписивање Протокола о сарадњи је резултат претходне сарадње Локалног омбудсмана града Крагујевца и Педагошког факултета у Ужицу. У претходном периоду, у оквиру кампање: „Улога и надлежности локалног омбудсмана“ коју је организовала Канцеларија, кроз низ предавања на факултетима Универзитета у Крагујевцу, успостављена је чвршћа сарадња са Педагошким факултетом у Ужицу која за резултат има потписивање протокола о сарадњи.



27.03.2023. године

Поптисан споразум са Градским правобранилаштвом у Крагујевцу

Локални омбудсман града Крагујевца и Градско правобранилаштво града Крагујевца су 27. марта 2023. потписали Споразум о сарадњи у области медијације – посредовања у случајевима заштите људских и мањинских права и поступања пред предузећима, органима и установама које се финансирају из градског буџета.

Циљ Споразума о сарадњи је смањење броја судских поступака у споровима грађана пред Градом, органима, предузећима и установама које финансира Град и њихово решавање поступком медијације. На овај начин ће бити могуће решавање спорова који се односе на повреду људских и мањинских права која су нарушена актима, радњама или нечињењем органа, установа или предузећа чије финансирање обезбеђује град Крагујевац.

Локални омбудсман града Крагујевца има три лиценцирана медијатора који ће на основу овог Споразума учествовати у мирном решавању спорова у случајевима у којима постоји иницијатива грађана за овим поступком.

Поступком медијације ће грађанима бити обезбеђено лакше и брже решавање спорова, без административног одуговлачења и трошкова. Важно је да грађани препознају користи медијације као најбољег начина да остваре своја права. Тековина посредовања је млада и нова у нашем систему тако да је Локални омбудсман овим споразумом на себе преузео озбиљан и одговоран задатак да је приближи грађанима.

Споразум о сарадњи у успостављању медијације су потписале Јелена Миливојевић Локални омбудсман града Крагујевца и Нела Јеремић Илић, вршилац функције градског правобраниоца града Крагујевца. Потписивању је присуствовао Мирослав Петрашиновић, председник Скупштине града Крагујевца, чланови градског већа града Крагујевца, директори предузећа и установа чији је оснивач Град.



08.04.2023. године

МЕЂУНАРОДНИ ДАН РОМА

Поводом Међународног дана Рома, 08.04.2023. године, Локалном омбудсману града Крагујевца је уручена захвалница за допринос побољшању положаја ромске популације у Крагујевцу.

Догађају је присуствовао министар за људска и мањинска права у Влади Републике Србије, Томислав Жигманов.



08.05.2023. године

Потписан споразум о сарадњи са Омбудсменом/Омбудсманом Босне и Херцеговине

Значајна активност Локалног омбудсмана града Крагујевца је потписивање споразума о сарадњи са Институцијом омбудсмана/омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине, 08.05.2023. године. Реч је о важном документу који се односи на заштиту људских права који је заснован на начелима узајамне помоћи у складу са законима и прописима обе државе.

Циљ споразума је успостављање сарадње и стварање услова у области заштите права грађана, поступање по жалбама и представкама грађана. Потписници су се сагласили да ће успоставити сарадњу ради размене искустава, добре праксе и информација у складу са својим овлашћењима.

Канцеларију омбудсмана Босне и Херцеговине у Мостару је тим поводом посетила Јелена Миливојевић, Локални омбудсман града Крагујевца са сарадницима.

Локалног омбудсмана града Крагујевца, Јелену Миливојевић са сарадницима су овим поводом примиле Др Јамина Џумхур и Нивес Јукић, Омбудсменке Босне и Херцеговине, а уприличен је и пријем у Градској кући са главном саветницом града Мостара, Радмилом Комадином.



18.05.2023. године

Свечаност поводом дана слепих

Локални омбудсман града Крагујевца присуствовао свечаности у организацији Савеза слепих Србије, 18.05.2023. године на позив Савеза слепих Србије, локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић је присуствовала свечаности на којој је 50 слепих особа из Крагујевца добило иновативно помагало – Паметна рукавица за слепе, донацију Компаније „Моцарт“, Београд. Реч је о револуционарном помагалу произвођача из Србије које ће слепим особама олакшати свакодневне активности и унапредити квалитет живота.

Локални омбудсмана града Крагујевца има вишегодишњу сарадњу са Савезом слепих Србије и њиховом Регионалном организацијом у Крагујевцу.

02.06.2023. године

Локални омбудсман града Крагујевца говорио на скупу поводом Светског дана детета

Поводом Светског дана детета, у Основној школи „Доситеј Обрадовић“ у Крагујевцу уприличен је посебан програм. На овом скупу је о правима деце, унапређењу мера заштите и неопходности стварања позитивне друштвене климе кроз едукацију говорио Локални омбудсман града Крагујевца, Јелена Миливојевић.



13.06.2023. године

Трибина поводом Међународног дана борбе против насиља над старијима

У организацији Црвеног Крста и Комисије за пружање подршке за унапређење и заштиту старијих лица са територије Крагујевца, 13.06.2023. године је одржана трибина на којој се расправљало о положају старијих суграђана и њиховим потребама. Учеће је узео и Локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић која је нагласила да локални омбудсман посебно води рачуна о овој категорији становништва и пружа сву помоћ и заштиту из своје надлежности.



20.06.2023. године

**Учешће у жирију у међушколском
Првенству ученика средњих школа у дебати, у Кикинди**

У организацији Локалног омбудсмана Кикинде и града Кикинде, 20.06.2023. године је у овом граду одржано Првенство ученика средњих школа у дебати. Теме су биле слободне, а дебате су се односиле на широку област заштите људских права. Као члан жирија је позвана Локални омбудсман града Крагујевца, Јелена Миливојевић.

23.06.2023. године

**Учешће на конференцији „Значај омбудсмана и његова улога у унапређењу права
човека и демократије“ у Бачкој Тополи**

Конференција је организована поводом јублеја, 20 година од оснивања институције Омбудсмана Бачке Тополе. На тродневном скупу је расправљано о улози омбудсмана у актуелном друштвеном тренутку, а конкретне теме и излагања су се односила на заштиту права деце, посебно школске деце. На конференцији је закључено да грађани треба да су што је могуће више информисани о својим правима и начинима како да их заштите.

Конференцију, која је одржана уз подршку Мисије ОЕБС-а у Србији и општине Бачка Топола, отворили су председник општине Адриан Сатмари, државни секретар Министарства државне управе и локалне самоуправе Ђорђе Дабић.

25.-27.09.2023. године

Обележен јубилеј 20 година од оснивања Канцеларије локалног омбудсмана

Свечаном академијом у Књажевско-српском театру 25. септембра обележено 20 година од установљења Локалног омбудсмана града Крагујевца која је била модел према којем су основане и остале канцеларије локалних омбудсмана у Србији. Крагујевац је прва локална самоуправа у Србији која је 2003. године увела институт градског грађанског браниоца – омбудсмана.

Поводом јубилеја, у Крагујевац је допутовао министар за људска и мањинска права у Влади Републике Србије Томислав Жигманов, министар без портфеља у Влади Републике Србије задужен за равномерни регионални развој, Един Ђерлек, државна секретарка у Министарству за државну управу и локалну самоуправу Маја Мачужић Пузић, Омбудсмен за људска права Босне и Херцеговине Невенко Врањеш и локални омбудсмани из готово свих градова у Србији. Омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић је у поздравном говору истакла да је рад канцеларије у Крагујевцу постигао напредак довољан да се активности прошире и унапреде.

„Јубилеј прве канцеларије омбудсмана у Србији је прилика да се подсетимо значаја институције омбудсмана у заштити права грађана, да се захвалимо свима који су допринели раду наше институције и најавимо унапређење нашег рада у контексту њеног регионалног деловања, а најпре у поједностављењу и бржем решавању проблема наших грађана“, рекла је обраћајући се званицама Локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић.

Омбудсмен за људска права Босне и Херцеговине Невенко Врањеш је поздравио иницијативу омбудсмана града Крагујевца која је за резултат имала потписивање споразума о сарадњи између Канцеларије локалног омбудсмана града Крагујевца и институције Омбудсмана/Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине.

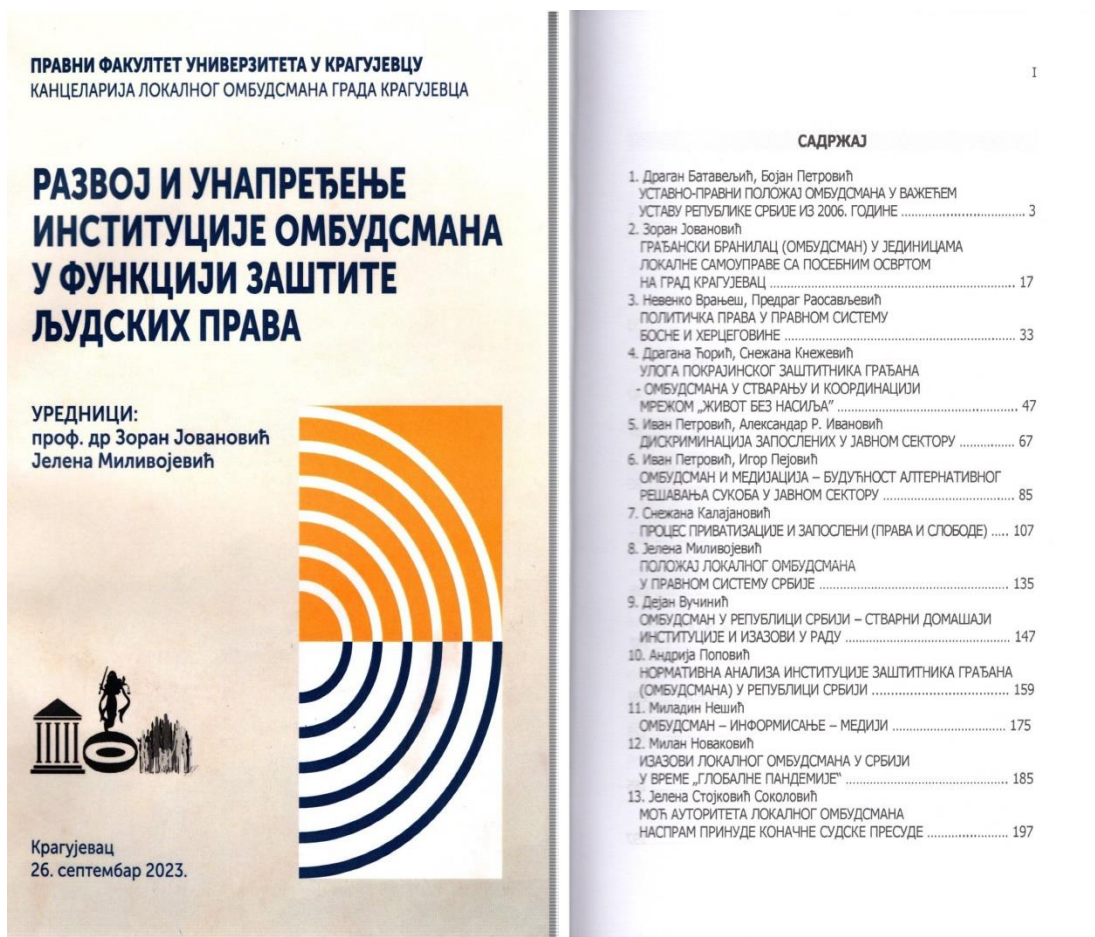
Министар за људска и мањинска права у Влади Републике Србије Томислав Жигманов је, обраћајући се присутним гостима, нагласио важност омбудсмана као независног органа који прати, надзире и штити од повреде права учињених од јавних служби у локалној самоуправи.

„Дубоко верујем у неопходност постојања канцеларије заштитника грађана на свим нивоима, јер сам уверен у потребу изградње чвршћег корпуса бранитеља људских и мањинских права, чиме доприносимо јачању институција, владавине права и свеукупном уздизању институција“, нагласио је министар за људска и мањинска права у Влади Републике Србије Томислав Жигманов.

У име Министарства за државну управу и локалну самоуправу у Крагујевац је овим поводом допутовала државна секретарка министарства Маја Мачужић Пузић, која је у обраћању приступним гостима нагласила да је пре око годину дана донет нови Закон о заштитнику грађана који доста тога унапређује у раду ове институције и свакако ће допринети да локални омбудсмани буду доступнији грађанима.

Обележавање јубилеја – 20 година од оснивања Канцеларије омбудсмана у Крагујевцу је настављен 26. септембра стручним скупом под називом „Развој и

унапређење институције омбудсмана у функцији заштите људских права“ на Правном факултету у Крагујевцу, у организацији Канцеларије локалног омбудсмана града Крагујевца и Правног факултета Универзитета у Крагујевцу, у склопу којег је издат зборник научних радова.



Тродневна свечаност је завршена 27. септембра, седницом Удружења омбудсмана Србије (УОС), одржаном у историјском здању Старе скупштине у Крагујевцу.



21.09.-22.09.2023. године

Учешће на Међународној конференцији омбудсмана у Риму

На позив омбудсмана Лација Марина Фарделија, Локални омбудсман Јелена Миливојевић је узела учешће на Међународној конференцији омбудсмана која је у Риму одржана 21-22. септембра 2023. године под називом „Између реалности и могућности“. Овај скуп је био јединствена прилика за град Крагујевац и локалног омбудсмана Крагујевца за размену искуства у области заштите људских права, једнакости и инклузивног друштва и успостављање важних контаката који ће бити веома важни за будуће развијање Локалног омбудсмана Крагујевца.

Конференцији је присуствовало 250 омбудсмана, научника и истраживача из целог света.





19.10.2023. године

ОКРУГЛИ СТО ПОВОД ПРЕПОРУКЕ РЕПУБЛИЧКОГ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Поводом препоруке Републичког заштитника грађана, у Крагујевцу је одржан састанак на тему „Подстицај услуга и програма помоћи и подршке деци на породичном смештају у хранитељским породицама“. Састанку су присуствовали Локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић, Локални омбудсман Краљева Ксенија Гочанин, чланица градског већа за социјалну и здравствену заштиту др Гордана Дамјановић, представници установа социјалне заштите.



13.10.2023. године

Трибина Заштита људских права у установама здравствене и социјалне заштите

Локалног омбудсман града Крагујевца је на позив руководства Завода за здравствену заштиту радника у Крагујевцу, у просторијама Завода, одржао трибину „Заштита људских права у установама здравствене и социјалне заштите“.



26.10.2023. године

Потписан Споразум о сарадњи са Народним правобранитељем Републике Северне Македоније

У Скопљу је потписан Споразум о успостављању сарадње између Народног правобранитеља Републике Северне Македоније и Локалног омбудсмана града Крагујевца. Суштина Споразума је омогућавање грађанима Крагујевца да, преко Локалног омбудсмана, удруженим активностима са колегама из Македоније, реше своја спорна питања пред македонским установама и институцијама и обрнуто.

Циљ споразума је пре свега стварање организационих услова за сарадњу између две институције у области заштите права грађана и поступања по појединачним и

колективним жалбама грађана. Омбудсмани Републике Северне Македоније и града Крагујевца ће сарађивати и кроз организовање заједничких радионица, кроз учешће у заједничким пројектима и размену искустава у промоцији и заштити људских права и слобода.

Повод за потписивање овог споразума су представке веће групе грађана Крагујевца које је Локални омбудсман града Крагујевца примао у претходном периоду које су се односиле на рад македонских установа и институција. Одличном сарадњом са македонским омбудсманом све те притужбе су решене у корист грађана.

Споразум о успостављању сарадње између Народног правобранитеља Републике Северне Македоније и Локалног омбудсмана града Крагујевца су потписали заменик Народног правобранитеља Републике Северне Македоније др Јован Андоновски и Локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић уз присуство заменице локалног омбудсмана града Крагујевца Снежане Калајановић и заменица омбудсмана Републике Северне Македоније Соње Трифуновске, Васке Бајрамовске Мустафе и Сузане Салиу.





04.12.-06.12.2023. године

Учешће на годишњој конференцији Удружења омбудсмана Србије (УОС) у Шапцу

Тема годишњег скупа локалних омбудсмана из целе Србије је била: “Улога институције омбудсмана у заштити мањинских права и праћењу родно одговорног буџета са фокусом на родну анализу“. Расправљано је о стандардима, политикама, мониторингу и последицама мултикултурализма и улози омбудсмана у овој друштвеној области.

Посебна пажња је посвећена практичној примени Закона о родној равноправности и обавезама омбудсмана у спровођењу законских, стратешких и институционалних стандарда у погледу заштите родне равноправности у Србији, а било је речи и о родно одговорном буџетирању.

На скупу је расправљано о визуелном идентитету Удружења омбудсмана Србије и механизмима и алатима представљања Удружења у јавности.

Стручно усавршавање

Имајући у виду потребу процесе рада и врсте послова које обављају Локални омбудсман, заменик Локалног омбудсмана и запослени у Стручној служби локалног омбудсмана су се у 2023. године стручно оспособљавали и усавршавали у различитим областима похађајући одговарајуће обуке, стручне скупове едукације и семинаре како би могла одговорите радним задацима и унапреде своје компетенције.

Најзначајније активности на том плану у току 2023. године:

- Обука за посредовање – медијацију ради стицања лиценце за посредовање, одржана од 23.1.-27.1.2023. године у Новом Саду у организацији Института за медијацију, преговарање и јавну политику;
- Заштита података о личности, одржана 28.02.2023. године у Београду у организацији Привредне коморе Србије;
- Стручно усавршавање на тему Спречавање корупције на локалном нивоу одржано 11.04.2023. године у Београду у организацији Националне академија за јавну управу;
- Вештачка интелигенција и могућности примене у органима јавне управе одржана 27.4.2023. године у Београду у организацији МТХ консалтинг груп;
- Стручно усавршавање на тему Заштита људских права одржано 29.05.2023. године у Београду у организацији Националне академије за јавну управу;
- Финансије за нефинансијске стручњаке одржане 30.05.-31.05.2023. године у Београду у организацији Привредне коморе Србије;
- Стручно усавршавање на тему Заштита од дискриминације одржано 26.06.2023. године у Београду у организацији Националне академије за јавну управу
- Стручна обука на тему Одлучивање о захтевима за одобравање бесплатне правне помоћи одржано 08.06.2023. године у Крагујевцу у организацији Министарства правде Републике Србије;
- Обука на тему Рад и комуникација са корисницима услуга одржана 9.6.2023. година у Београду у организацији националне академије за јавну управу
- Стручно саветовање на тему Финансијско и правно пословање у пракси одржано од 18.7.-21.7.2023. године на Златибору у организацији ДОО „ИПЦ“, Београд;
- Стручно усавршавање на тему Родна равноправност одржано 25.10.2023. године у Београду организацији Националне академије за јавну управу;

- Стручно усавршавање на тему Управљање људским ресурсима у локалној самоуправи засновано на компетенцијама одржано у Београду од 02.11-03.11.2023. године у организацији Националне академије за јавну управу.

ПРИМЕРИ ИЗ ПРАКСЕ

Пример 1.

Локалном омбудсману града Крагујевца писменом притужбом се обратио Ј.Д. из Крагујевца, сматрајући да постоји повреда његових права. Подносилац притужбе је као повреду својих права навео непоступање по његовом захтеву за прикључење на водоводну мрежу, уз тврдње да испуњава све прописане услове.

Имајући у виду наводе притужбе, Локални омбудсман се обратио ЈКП „Водовод и канализација“, Крагујевац, на које се притужба односила, ради достављања одговарајућих података и обавештења у вези постојеће притужбе. У писменом изјашњењу које је достављено Локалном омбудсману по његовом захтеву наведено је да је у случају конкретног захтева за прикључење спорно било да ли се прикључење може извршити без потврде месне заједнице да је подносилац учествовао у изградњи водоводне мреже.

Имајући ово у виду, Локални омбудсман се обратио Градској управи за комуналне послове, обзиром да она врши надзор над применом Одлуке о снабдевању водом за пиће, пречишћавању и одвођењу атмосферских и других вода („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 18/2014 - пречишћен текст, 9/2017, 29/2018 и 25/2021), са захтевом за изјашњење о условима за прикључењу на градску водоводну мрежу, укључујући и спорну потврду месне заједнице о учешћу у изградњи водоводне мреже. На основу изјашњења Градске управе за комуналне послове и непосредно утврђених чињеница установљено је да, сагласно Одлуци о снабдевању водом за пиће, пречишћавању и одвођењу атмосферских и отпадних вода, подносилац захтева није у обавези да уз захтев за прикључење на водоводну мрежу приложи и потврду месне заједнице да је учествовао у изградњи водоводне мреже, о чему је обавештено ЈКП „Водовод и канализација“, Крагујевац које се изјаснило да ће, имајући у виду напред наведено, бити извршено прикључење на водоводну мрежу подносиоца притужбе, чиме је овај предмет позитивно решен.

Пример 2.

Локалном омбудсману града Крагујевца одвојеним захтевима обратиле су се Љ. Т. и М.П. са притужбама на постојање повреде њихових права. Предмет притужбе у оба захтева био је идентичан и односио се на повреду права на исплату пензије, која је остварена и исплаћује се у Републици Северној Македонији, односно кашњења у исплати пензије и немогућност притужитељки да ступе у контакт са Пензионим фондом Републике Северне Македоније.

На основу примљених притужби а имајући у виду Одлуку о локалном омбудсману („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 37/21 - пречишћен текст), према којој Локални омбудсман у случају конкретних притужби није био надлежан да покрене одговарајуће поступке, локални омбудсман је упутио замолницу за помоћ Народном правобранитељу Републике Северне Македоније као надлежном органу, кога је упознао са притужбама Љ.Т. и М.П. из Крагујевца и замолио да покрене одговарајући поступак заштите права.

Поступајући у оба случаја, Народни правобранитељ Републике Северне Македоније обавестио је Локалног омбудсмана, како је у оба случаја покренуо одговарајуће поступке, као и да ће спровести испитивање навода из притужби и утврђивање одговарајућих чињеница, уз молбу да о томе обавестимо притужиље. По окончаном поступку по обе притужбе, Народни правобранитељ Републике Северне Македоније је информисао Локалног омбудсмана када ће бити извршена исплата пензије која је каснила, о чему су притужитеље обавештене од стране Локалног омбудсмана а по потврди притужиља да им је пензија исплаћена, Локални омбудсман је обавестио Народног правобранитеља Републике Северне Македоније.

Поступање у ова два случаја подстакло је Локалног омбудсмана да иницира склапање Споразума о успостављање сарадње са Народним правобранитељом Републике Северне Македоније и Институције омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине, чиме је између осталог уређена сарадња са институцијама ових држава по питању заштите грађана и грађанки Крагујевца који своја права остварују у наведеним државама.

Пример 3.

Локалном омбудсману писменом притужбом се обратила А.Н. из Крагујевца, са притужбом на повреду права од стране ЈКП „Шумадија“, Крагујевац - Сектор гробља. Повреда права се према тврдњама подносиоца притужбе односила на околност да је од стране управе „Варошког гробља“ сазнала да је према њиховој евиденцији у породичној гробници притужитељке која се састоји од четири гробна места сахрањено четири особе, односно да овакво стање не одговара стварном стању ствари, будући да је један њен сродник за кога је у евиденцији наведено да је сахрањен на „Варошком гробљу“ заправо сахрањен на другом гробљу и на територији друге општине и да за то поседује одговарајуће доказе.

Након упознавања са садржином притужбе и покретања одговарајућег поступка Локални омбудсман се писменим путем обратио органу на чији се рад притужба односи, захтевом којим су упознати са притужбом и којим је захтевано изјашњење о истој. Након писменог изјашњења органа на чији се рад притужба односила одржан је састанак са руководством Сектора гробља, на коме се дошло до предлога да се постојећи спор реши на тај начин што ће се извршити размештај посмртних остатака покојника у наведеној гробници чиме би се ослободило четврто гробно место које је било предмет спора.

Будући да се притужитељка сагласила са напред изнетим предлогом и да је након тога обавестила Локалног омбудсмана да је извршено договорено размештање посмртних остатака у њеној породичној гробници односно ослобођено једно гробно место, на овај начин је позитивно решен предмет.

Пример 4.

Локалном омбудсману писменом притужбом се обратио В. Т, сматрајући да постоји повреда његових права. Повреда права се према тврдњама притужиоца састојала у томе што је од стране Градске пореске управе задужен износом од 114.850,60 динара на име пореза на имовину иако од 2012. године редовно измирује своје пореске обавезе и поседује доказе за то.

Имајући у виду напред наведено, Локални омбудсман се обратио Градској пореској управи ради достављања тражених података и обавештења у вези постојеће притужбе. На основу писаног одговора Градске пореске управе, утврђено је да је подносилац притужбе по сазнању од када датира дуг поднео захтев за отпис дуга на основу застарелости а поступајући по поднетом захтеву Градске пореске управа је донела решење којим је престала пореска обавеза за утврђени износ за који је наступила апсолутна застарелост.

VI

САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Извештавање медија о активностима Локалног омбудсмана у овом извештајном периоду је увећано у односу на претходни што је резултат ефикаснијег рада службе.

Електронски, штампани и интернет медији су о поступању Локалног омбудсмана по притужбама грађана и по сопственој иницијативи и о другим активностима Локалног омбудсмана током извештајне године објавили 245 извештаја, саопштења, изјава што је два пута више него 2023. године.

У 2023. ГОДИНИ ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ЈЕ У МЕДИЈИМА СПОМЕНУТ 342 ПУТА У КОНТЕКСТУ СОПСТВЕНОГ ИНФОРМИСАЊА, КАО ГОСТ ИЛИ УЧЕСНИК НА СКУПОВИМА, СЕМИНАРИМА ИЛИ ЕДУКАТИВНИМ РАДИОНИЦАМА

На значајно повећање медијске видљивости Локалног омбудсмана града Крагујевца у овом извештајном периоду је утицала и организација скупа: „Двадесет година од оснивања Локалног омбудсмана у Крагујевцу“, од 25. До 27. септембра 2023. године. Са тродневне манифестације у Крагујевцу су извештавали сви локални медији у Крагујевцу (телевизија, штампани медији, интернет медији), Радио- телевизија Краљево, Радио – телевизија Србије, Телевизија Прва, новинске агенције Бета и Тањуг. О овом догађају је забележено:

- Са свечане академије организоване 25.09.2023. године, 15 објава.
- Са научног скупа под називом, „Развој и унапређење институције локалног омбудсмана у функцији заштите људских права“, на Правном факултету Универзитета у Крагујевцу, одржаном 26.09.2023. године, 7 објава.
- Са седнице Удружења омбудсмана Србије, организоване у Старој скупштини, 27.09.2023. године, 4 објаве.

„Двадесет година од оснивања Канцеларије локалног омбудсмана града Крагујевца“

Свечана академија, 25. Септембар	15 објава	Национални/регионални медији седам објава, медији са локалном покривеношћу осам објава
Научни скуп, 26. Септембар	Седам објава	Национални/регионални медији две објаве, медији са локалном покривеношћу пет објава
Седница скупштине УОС	Четири објаве	Национални/регионални медији једна објава, медији са локалном покривеношћу три објаве

Од укупног броја објава, готово четвртина текстова се односила на активности Локалног омбудсмана у циљу повећања њене видљивости код грађана, сарадње са другим установама и институцијама локалног или републичког карактера у циљу ефикасније заштите права грађана, као и о едукативним кампањама које је Локални омбудсман организовао и спровео на територији Шумадије. То указује на повећано интересовање јавности за рад канцеларије у односу на претходни период.

Највише извештаја о раду Локалног омбудсмана у 2023. години објављено је у интернет медијима – 190, чиме су информације о раду Локалног омбудсмана с обзиром на врсту медија и доступност преко мобилних уређаја, знатно брже стизале до грађана. Посебно су се у смислу броја прегледа и коментара истакле вести о међународним иницијативама Локалног омбудсмана, па је 38 објава забележено на вест о потписивању Протокола о сарадњи са Институцијом омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине у мају 2023. године и на информацију о потписивању Споразума о сарадњи са Народним правобранитељем Републике Северне Македоније у октобру 2023. године.

Електронски (радио, телевизија, новинске агенције) и штампани медији исказали су повећано интересовање за рад Локалног омбудсмана па су у извештајној години објавили 56 чланака, вести, извештаја, интервјуа о раду локалног омбудсмана. У извештајној години локални омбудсман је имао 15 гостовања у телевизијским и радијским емисијама. На рад Локалног омбудсмана посебно је утицало појачано извештавање Радио – телевизије Србије – дописништва у Крагујевцу у претходном периоду чиме је значајно подигнута видљивост Локалног омбудсмана и Радио – телевизије Крагујевац где је Локални омбудсман у претходној извештајној години имао седам гостовања у колажним, информативном емисијама и живим укључењима.

На друштвеним мрежама домаћих медија објављен је и 21 пост о активностима Локалног омбудсмана.

Извештаји и информације о активностима Локалног омбудсмана у медијима су у највећем броју пласирани у позитивном контексту, неутралне су биле објаве о активностима у којима је локални омбудсман један од учесника, док објаве које су се односиле на критичко или другачије виђење улоге и начина рада нису забележене у овом извештајном периоду. Новински текстови и медијски извештаји о иницијативама Локалног омбудсмана су у највећем броју случајева били афирмативни.

Медијска видљивост у односу на претходну извештајну годину, посебно је повећана у медијима са седиштем у Крагујевцу, на шта је у претходном извештајном периоду утицала значајнија активност Локалног омбудсмана у афирмацији права осетљивих друштвених група. Вест о учешћу и наступу Локалног омбудсмана града Крагујевца на скупу: „Подстицај услуга и програма помоћи и подршке деци на породичном смештају у хранитељским породицама“ који је у октобру 2023. године на препоруку Заштитника грађана РС организовала ресорна Управа града Крагујевца, пренело је осам локалних медија, две новинске агенције и два национална медија, што је била значајна медијска подршка настојањима Локалног омбудсмана да у претходном извештајном периоду повећа комуникацију са осетљивим друштвеним групама.

Такође, значајно позитивно повећање медијске видљивости Локалног омбудсмана забележено је и у локалним медијима у другим градовима који су извештавали о активностима које се тичу сарадње Локалног омбудсмана града Крагујевца са установама и институцијама на њиховој територији. У недељнику „Вести“ из Ужица од 10. марта 2023. године објављен је обиман чланак о значају институције локалног омбудсмана, поводом потписивања Протокола о сарадњи Локалног омбудсмана града Крагујевца и Педагошког факултета у Ужицу.

ПЕДАГОШКИ ФАКУЛТЕТ У УЖИЦУ

САРАДЊА ФАКУЛТЕТА СА ОМБУДСМАНОМ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА

КАНЦЕЛАРИЈА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА КРАГУЈЕВАЦА ЋЕ ПРЕМА ПОТПИСАНОМ ДОКУМЕНТУ ПРУЖАЋЕ СТРУЧНУ ПОМОЋ ПЕДАГОШКОМ ФАКУЛТЕТУ У ТУМАЧЕЊУ ЗАКОНА И ПРОПИСА КОЈИ СЕ ПРЕ СВЕГА ОДНОСЕ НА ЗАШТИТУ ПРАВА ДЕЦЕ



Потписивање Протокола о сарадњи

На Педагошком факултету у Ужицу потписан је Протокол о сарадњи локалног омбудсмана града Крагујевца којим ће бити дефинисан рад на унапређењу заштите права деце. Протокол су потписале локални омбудсман града Крагујевца Јелена Миливојевић и проф.др Снежана Маринковић, декан Педагошког факултета у Ужицу Универзитета у Крагујевцу. Овај документ је резултат сарадње у протеклом периоду у оквиру кампање „Улога и надлежности омбудсмана“ коју је ор-

Јелена Миливојевић,
локални омбудсман града Крагујевца

УЖИЦЕ НЕМА ОМБУДСМАНА

Јелена Миливојевић, локални омбудсман града Крагујевца навела је да Ужице нема омбудсмана и да ће убудуће пружати стручну помоћ Педагошком факултету. То је од изузетног значаја за све оне који су сада студенти, а у будућности ће бити учитељи и васпитачи. Фокус ће бити на заштити права деце.

ганизовала Канцеларија кроз низ предавања на факултетима Универзитета у Крагујевцу.

Јелена Миливојевић, локални омбудсман града Крагујевца навела је да Ужице нема омбудсмана и да ће убудуће пружати стручну помоћ кроз организовање трибина са циљем упознавања студената Педагошког факултета са надлежностима и радом. Заједно ће организовати радионице које ће се одности на заштиту људских и мањинских права.

- Фокус ће бити на заштити права деце, а имајући у виду да је ово Педагошки факултет то је од изузетног значаја за све оне који су сада студенти, а у будућности ће бити учитељи и васпитачи- закључила је Миливојевић.

Проф.др Снежана Маринковић, декан Педагошког факултета истакла је да овакав вид сарадње је од великог значаја за студенте, факултет и Град Ужице.

- Ми се захваљујемо на иницијативи јер ће за наше студенте бити организоване различите радионице и панел дискусије. Важно је и да иницијативе које будемо упућивали са нашег факултета буду прихваћене све са циљем унапређења области људских права. Добићемо лепе идеје, како за факултет тако и за град Ужице. Студенти се могу бавити и својим иницијативама на теме људских права, образовања и културе, а ова сарадња ће им у томе помоћи, нагласила је Маринковић.

Канцеларија локалног омбудсмана града Крагујевца према потписаном документу пружаће стручну помоћ Педагошком факултету у тумачењу закона и прописа. То ће омогућити студентима

Проф.др Снежана Маринковић,
декан Педагошког факултета у Ужицу

да се упознају са законима и праксом што ће им много значити у даљој професионалној каријери.

Прва радионица биће одржана до краја овог семестра, а у плану је и да студенти уколико желе да се упознају са радом омбудсмана могу да посету Канцеларију у Крагујевцу.

Драгица Цвијовић

VII

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Кроз садржај овог извештаја види се укупан број притужби као и статистички приказ предмета и проблема са којима су се грађани обраћали Локалном омбудсману у протеклој години. Приметан је повећан број обраћања у односу на претходни извештајни период као и веће обраћање електронским путем. У погледу структуре предмета дошло је до корекције броја обраћања која се тичу јавно-комуналних предузећа у односу на органе управе. Запажено је да се извештајан број притужби односи и на заштиту права мањина као и спречавање дискриминације у ком погледу смо постигли значајни напредак кроз успостављање сарадње са релевантним институцијама које се баве тим питањима. Локални омбудсман узео је знатно учешће у току ове године у свим активностима које се тичу измена законских норми положаја и рада ове институције. Од значаја је повезивање са омбудсменима у региону као и омбудсменима држава чланица ЕУ. Напомињемо да је од изузетног значаја израда предлога закона о локалним омбудсменима које је у процедури и у коме активно учествујемо као институција заједно са колегама, кроз Удружење омбудсмана Србије. На овом месту наводимо потребу за прецизним терминолошким одређењем наше институције јер постоји забуна грађана који нам се обраћају па је једна од иницијатива и враћање назива - ``заштитник грађана`` уместо - ``локални омбудсман``. У погледу промоције наше институције од изузетног значаја су и научне и стручне конференције које је наша канцеларија организовала у протеклој години а чији резултат је и објављен зборник радова. Локални омбудсман покренуо је иницијативу за успостављањем система медијације као и арбитражно решавање спорова. Сматрамо да ће се кроз такав систем деловања знатно обезбедити уштеда трошкова ради остваривања заштите права грађана. Услед потребе за већим обавештавањем грађана о нашим активностима у плану је обилазак свих месних заједница на територији локалне самоуправе. У том погледу посебно истичемо потребу за директним разговором са омбудсманом које ћемо организовати у наредном периоду у месним заједницама. План је да се у наредном периоду обиђу и локалне самоуправе у окружењу како би се размотрила могућност успостављања сарадње у циљу повезивања различитих јединица локалне самоуправе. Кроз мишљења и одлуке које је локални омбудсман дао субјектима у поступку оцене и заштите права грађана утврђена је потреба за целисходнијим системом надзора и контроле рада као и праћење примене истих од стране за то надлежних органа у

систему локалне самоуправе, на ком месту посебно наглашавамо и обавезу Града да врши надзор над предузећима којима је поверено обављање комуналних делатности. На овај начин кроз заједничке активности свих актера и субјеката контроле обезбедиће се да иста поступају у свему у складу са законом и подзаконским актима којима је уређена предметна област. Неопходно је уредити и систем пружања помоћи неугој странци и то како на нивоу градских органа , управа и служби тако и у свим месним заједницама јер се кроз пружање стручне помоћи у попуњавању захтева, као и давање информација о процедурама за остваривање права олакшава функционисање читавог система управе.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

Јелена Миливојевић