

Република Србија
Град Крагујевац
Заштитник грађана
Сл.бр:201/19
Датум:27.03.2019.године
Крагујевац



ПРЕДСЕДНИКУ СКУПШТИНЕ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА
Г-дину Мирославу Петрашиновићу

На основу члана 18. Став 1 Одлуке Скупштине града Крагујевца о Заштитнику грађана (Службени лист града Крагујевца бр. 35/08), у прилогу достављамо:

1. Годишњи извештај о раду Заштитника грађана за 2018. годину.
 - Известилац: Михаило Б.Игњатовић- Заштитник грађана
2. Прилог Закључка о прихватању годишњег извештаја о раду Заштитника грађана за 2018. годину.

С поштовањем,

Заштитник грађана

Михаило Б. Игњатовић



Скупштина града Крагујевца, на основу члана 18. Одлуке о Заштитнику грађана ("Службени лист града Крагујевца", бр.35/08) и члана 121. став 4. Пословника Скупштине града Крагујевца ("Службени лист града Крагујевца", бр. 24/14-пречишћен текст) на седници одржаној дана _____ 2019.године донела је

ЗАКЉУЧАК
о прихватању годишњег извештаја о раду канцеларије
Заштитника грађана за 2018.годину

1. Прихвата се годишњи извештај о раду канцеларије Заштитника грађана за 2018.годину, број 201/19 од 27.03.2019. године.

2. Овај Закључак објавити у „Службеном листу града Крагујевца“

О б р а з л о ж е њ е

Правни основ за доношење овог Закључка садржан је у одредбама члана 121.став 4 Пословника Скупштине града Крагујевца („Службени лист града Крагујевца“ бр.24/14-пречишћен текст), којим 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 Заштитнику грађана ("Службени лист града Крагујевца", бр.35/08) установљен је заштитник грађана за територију града Крагујевца, а чланом 18. Одлуке утврђено је да заштитник грађана једном годишње подноси Скупштини извештај о свом раду. Израда Извештаја има за циљ приказ рада Заштитника грађана у 2018.години, као и приказ унапређења заштите људских права грађана.

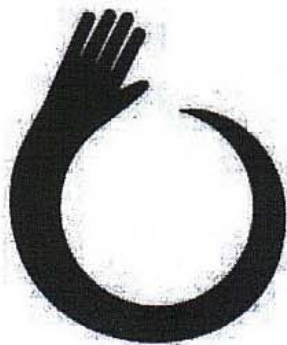
СКУПШТИНА ГРАДА КРАГУЈЕВЦА
Број: _____
У Крагујевцу, _____ 2019. године

ПРЕДСЕДНИК

Мирослав Петрашиновић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Град Крагујевац
Број: 201/19
Датум: 27.03 2019 год.
КРАГУЈЕВАЦ

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА КРАГУЈЕВЦА



ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ 2018.



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД КРАГУЈЕВАЦ**

УВОД

Сагласно одлуци о Заштитнику грађана града Крагујевца (`Сл. лист града Крагујевца` бр. 35/08), члан 18. подносим Скупштини града Крагујевца годишњи извештај о раду, који показује стање поштовања права грађана у току 2018. године и активности канцеларије Заштитника грађана, на њиховом унапређењу у оквиру овлашћења и надлежности.

Годишњи извештај Заштитника грађана града Крагујевца обједињује све активности и релевантне податке о вршењу функције ове институције, што подразумева контролу рада Градске управе, превентивно деловање у односу на контролне субјекте, Градску управу, Јавне службе и Јавна предузећа.

У погледу општих података о институцији, извештај о раду је сачињен у складу са Одлуком о Заштитнику грађана града Крагујевца, и исти садржи статистичке податке о раду канцеларије, предлоге за побољшање положаја грађана у односу на надлежне органе Јавне управе, сарадња са другим институцијама које се баве заштитом људских права и сл.

У извештајном периоду канцеларија Заштитника грађана као и претходних година посебно је посветила пажњу непосредном контакту са грађанима, односно њиховом пријему, као и пружању правне помоћи у оквиру овлашћења, затим саветодавним приступом где је потребно нагласити 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.

Широк правни оквир који је у Републици Србији присутан у вези са људским правима, а бројне одредбе налазе се почев од међународних уговора, Устава Републике Србије и републичких прописа, па до градских и општинских прописа и општих аката, ипак не гарантује њихово остваривање, јер проблем није у навођењу права и начелним гаранцијама већ у стварном остваривању тих одредаба тј. њиховој примени.

У Крагујевцу током 2018. године на остварењу људских права највећи утицај имало је економско стање и социјални аспект на шта су се грађани са притужбама највише обраћали. С обзиром да креирање социјалне политике није у надлежности Заштитника грађана, саветодавно и посредовањем грађани су упућени на надлежне службе како би дошли до адекватног решења.

Уређеност правног поретка и прописа (републичких и градских), ефикасност судства, професионалност републичке и локалне администрације, карактер правне и политичке културе, социјална поларизација у граду, развијеност цивилног друштва у делу из области заштите људских права, грађанска свест као и постојање критичког јавног мњења, су такође фактори који су имали велики утицај на опште стање права грађана.

И у овом извештајном периоду Заштитнику грађана се обраћао велики број грађана са молбом за пружање правне помоћи (састављање поднеска, заступање пред судовима и другим државним органима, тумачење правних ситуација и важећих прописа и сл.), за шта Заштитник грађана није надлежан.

Лоше социјално стање грађана са једне стране, и недовољни капацитети службе правне помоћи, допринели су да правда (право) буде достижна само малом броју грађана, који имају могућност да плате адвокатске услуге за састављање писмених, правних лекова и заступање пред судовима и другим државним органима, што је допринело губитку бројних права грађана, односно увећању њихових дуговања (на пример у поступцима принудне наплате по предлозима за извршење јавно-комуналних предузећа, који су спровођени у складу са важећим прописима).

ПРАВНИ ОКВИР ДЕЛОВАЊА

Правни оквир у вези људских права и права грађана је широк, почев од Устава, међународних докумената, закона и подзаконских аката, стратегија и прописа и аката локалних самоуправа, а прожимају и већину републичких прописа. Међутим сврха људских права и права грађана није у њиховој бројности већ квалитетном остваривању и унапређивању без декларативног приступа. Правни оквир за функционисање локалног Заштитника грађана је недовољан, чему је узрок свакако најпре релативно кратко постојање институције у Републици Србији од 14 година, а такође и њено непознавање од стране законодавне власти, која је посветила само један члан Закона о локалној самоуправи.

Данас институција омбудсмана и локалних омбудсмана постоји скоро у свим земљама света. Савремена упоредно-правна теорија и истраживања указују да је омбудсман, као институција заштите људских права и права грађана настала у Шведској 1809. године, затим обележила другу половину двадесетог века, остварујући циљ спречавања неправилности и незаконитости, односно лошег

поступања у раду управе према грађанима, на сличан начин као што је судство као институција заштите законитости и уређења правне државе, обележило почетак двадесетог века.

Значајан део својих права и слобода грађани остварују пред органима локалне самоуправе и јавним установама, предузећима и другим организацијама које врше јавна овлашћења, а чији је оснивач јединица локалне самоуправе, те ова чињеница и оправдава разлог неопходности постојања локалних омбудсмана.

Анализом постојећег оквира на нивоу републичких прописа као и градских прописа, којима се дефинише постојање и функционисање институције, створене су бројне дилеме у погледу форме, надлежности, субјекта контроле (према типу норме или типу државне управе), могућа преклапања у раду и слично. Стога ће у будућем периоду пракса институције учинити неопходним да се сви односи, надлежности и овлашћења, што прецизније и јасније уреде, те створи примерен правни оквир неопходан за ефикаснији концепт локалног заштитника грађана.

С обзиром да је у Србији прихваћена у теорији најкомплекснија мрежа Заштитника грађана на више нивоа власти, одн. три нивоа институције Заштитника грађана (национални, покрајински и градски односно општински), неопходно је на свим нивоима унапредити правни оквир а нарочито локалног заштитника, који је као институција поднормиран. Недовољну правну уређеност локалног заштитника управо доказује њихово изузетно мало постојање од око у 11% јединица локалне самоуправе у Републици. Овлашћења, функционисање и надлежности локалних заштитника уређени су слично али не и идентично, те је због уједначавања праксе, а у циљу правне сигурности грађана и даљег унапређења рада институције, неопходна израда **Стратегије даљег развоја заштитника грађана** одговарајућим републичким прописима, а у циљу потпуне имплементације и консолидације ове институције у домаће законодавство.

Чланом 97. Закона о локалној самоуправи (Сл. Гласник РС, 129/07 и 83/14, 101/16 и 47/2018) предвиђена је могућност установљивања локалног омбудсмана у јединици локалне самоуправе, овлашћеног да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе јавних служби и то уколико се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе. Две или више јединица локалне самоуправе могу донети одлуку о установљивању заједничког локалног омбудсмана. Статутом и другим општим актом локалне самоуправе уређују се надлежности, овлашћења, поступање, избор и престанак дужности локалног омбудсмана.

Члановима 34 и 35 Закона о заштитнику грађана (сл. Гласник РС, 79/05 и 54/07) уређени су односи три нивоа Заштитника грађана засновани на међусобној сарадњи, као и сарадња Заштитника грађана са Покрајинским омбудсманом и локалним омбудсманом у јединицама локалне самоуправе у којима је установљен, а у циљу размене информација о уоченим проблемима и појавама у раду органа управе са становишта заштите и унапређења људских права и слобода.

Такође је у члану 35. регулисана сарадња свих заштитника грађана у погледу достављања притужби имајући у виду њихове надлежности. Првим ставом члана 35. предвиђено је да уколико Заштитник грађана прими притужбу која се односи на повреду републичких прописа, других прописа или општег акта, такву притужбу без одлагања доставља на даљу надлежност Заштитнику грађана Републике Србије.

Истовремено ће Заштитник грађана поступати по притужбама које му достави Заштитник грађана Републике Србије и то оне које се односе на повреду права грађана учињене актима, радњама или нечињењем органа управе града, а не ради се о повреди републичких закона, других прописа, или општих аката, већ о повреди градских, односно општинских прописа или општих аката.

И у ситуацији, када се притужба односи истовремено на повреду републичких закона, прописа или аката и на повреду градских односно општинских прописа или аката, или на повреду прописа или општег акта Аутономне покрајине Заштитник грађана Републике Србије доставља такву притужбу без одлагања Покрајинском заштитнику – Омбудсману односно Заштитнику грађана који поступа по њој у делу својих надлежности, док копију притужбе прослеђује другом надлежном омбудсману – Заштитнику грађана или Покрајинском заштитнику – омбудсману.

Начелно се може закључити да је чланом 97. Закона о локалној самоуправи а такође и одредбама Статута Града и Одлуком о Заштитнику грађана, иако недовољним правним оквиром за деловање институције локалног омбудсмана, ипак прихваћена већина најважнијих стандарда садржаних у међународним документима који се односе на институцију омбудсмана у целини, па и локалног. То су пре свега независност локалног заштитника која је суштинско обележје институције, а у извесном смислу финансијска независност и обезбеђивање адекватних материјалних ресурса за рад, који се огледају у финасирању рада Заштитника грађана обезбеђеном градским буџетом, као и у омогућавању да има своје запослене и просторије, а у циљу несметаног и ефикасног рада (текући расходи за запослене, добра, услуге и остали издаци за рад).

Наиме, независност је кључно обележје Омбудсмана, односно локалног, и без ње би он изгубио своју суштину. Заштитник грађана је у Крагујевцу оставрио задовољавајући степен независности. У извештајној години, као ни претходних, није било утицаја на његов рад, већ је уместо тога била

присутна позитивна сарадња са Скупштином града којој Заштитник грађана подноси годишњи извештај и одговара за свој рад као и позитивна сарадња са члановима Градског већа.

Са независношћу је повезан и принцип самосталности који се огледа у функционалној и организационој одвојености од субјекта контроле, Скупштине града и извршне градске власти, а за исти се такође може рећи да је начелно остварен.

ЗАШТИТА ПРАВА ДЕЦЕ

Заштитник грађана поштује и промовише концепт права детета, успостављен Конвенцијом о правима детета (1989), која је ступила на снагу 20. новембра 1990. И овим поводом нам је обавеза да у том смислу укажемо на неопходност прихватања концепта дечјих права као свакодневне праксе, затим на његовом популарисању у породици, школи, здравственим, социјалним и другим службама и свуда где су деца присутна. Наглашавамо наш став да сваки појединац мора дати што потпунији допринос остваривању права деце.

У овом извештајном периоду, Заштитник грађана је пратио угрожавање права деце посебно у области основног и средње образовања, као и свеprisутно насиље у школама.

Закључак је да је унапређен законодавни оквир за заштиту деце од насиља у школи и породици, злостављања и занемаривања, али би требало више пажње обратити на едукацију и примену. У области права детета, притужбе упућене Заштитнику грађана су се односиле на основно и средње образовање, а Заштитник грађана је указао на штетност кампање против имунизације деце.

Заштитник грађана је закључио да се деца у медијским садржајим све више препознају као жртве насиља, укључујући и случајеве када су сведоци његовог извршења у породици. Насупрот томе, таблоидни начин извештавања о насиљу у породици или школи карактерише објављивање података на основу којих се може утврдити идентитет детета и којима се крши његово право на приватност.

Угрожавање права деце посебно је изражено код појединих социјалних категорија: сиромашна деца, деца са инвалидитетом и деца са сметњама у развоју, деца без родитељског старања, посебно она смештена у институције, деца која живе на улици, деца која раде. У већини категорија посебно рањиве деце, права ромске деце су најчешће угрожена. И даље је изражено насиље над децом – од занемаривања, различитих облика искоришћавања, до физичког и сексуалног злостављања, како у породици, које је најмање видљиво, тако и вршњачко, али и од стране других непознатих одраслих особа.

Заштитник грађана ће и даље настојати да у сарадњи са установама за бригу о деци и цивилним сектором да свој допринос процесима побољшања прав деце и позитивним моделима васпитања

РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ОСЕТЉИВИХ ГРУПА

Родна равноправност је концепт који значи да сва људка бића имају слободу да развијају личне способности и праве изборе без ограничења наметнутих строгим родним улогама: да се различито понашање, жеље и потребе жена и мушкараца у једнакој мери узимају у обзир, вреднују и подржавају.

Положај жена и даље карактеришу раширени родни стереотипи. Посебно су у тешком положају жене на селу, жене са инвалидитетом и Ромкиње чије животе најчешће карактеришу искљученост из образовања, рано напуштање школовања, удаја у раном узрасту, вишеструке трудноће са малим временским прекидима.

Још увек смо сведоци широко друштвено толерисаног породичног насиља, снажног присуства институционалног непоштовања једнакости у економским и друштвеним односима, као и знатно већа стопа незапослености жена. Још увек немамо родно сензитивну статистику.

Родна равноправност (равноправност полова, једнакост полова) је начело социјалне филозофије које по ужој дефиницији подразумева једнакост мушкараца и жена у друштвеном и политичком животу. Начело родне равноправности и недискриминације је једно од темељних људских права.

Родна равноправност је регулисана Уставом који гарантује једнакост мушкараца и жена и развијање политике једнаких могућности и законодавним оквиром: Закон о раду забрањује родну дискриминацију. Изборни закон предвиђа систем квота од 30% за мање заступљени пол за парламентарне, покрајинске и локалне изборе, Кривични закон регулише насиље у породици и браку, а трговина људима је дефинисана као организовани криминал, Породични закон регулише односе између партнера, штити права детета, уводи специјалне мере против насиља и побољшава процедуре приликом усвојења и развода брака. Закон о равноправности полова представља основни институционални и законодавни оквир за остваривање и унапређење родне равноправности у Србији. То је антидискриминациони закон који ближе уређује Уставом и нормама међународног права загарантовано право на равноправност полова. Равноправност полова, у смислу овог Закона, подразумева равноправно учешће жена и мушкараца у свим областима јавног и приватног живота, а

политика једнаких могућности равноправно учешће полова у свим фазама планирања, доношења и спровођења одлука које су од утицаја на положај жена и мушкараца. Заштитник грађана је више пута указао да политика једнаких могућности захтева од државе да створи социјални и политички амбијент у којем сваки појединац има једнаке шансе да оствари своја права и учествује у доношењу одлука.

Да бисмо пратили напредак на том пољу веома су нам важни механизми за мерење родне равноправности, поготово поштовање Индекса роднеравноправности.

Заштитник грађана скреће пажњу даје слика о женама у српским медијима изразито стереотипна. Жене су ређе у улози субјекта вести које се баве политичким или економским темама (као доминантним у српским медијима), а много чешће су саговорнице на теме о моди, познатима. Ипак, жене ће се у медијима најчешће наћи на странама црне хронике ка жртве породичног или партнерског насиља.

Заштитник грађана је у току извештајног периода наставио са редовном праксом пријема притужби у ромским насељима у Крагујевцу и редовно прати положај ромске популације у Крагујевцу, с посебним освртом на укључивање у образовни систем. У срадњи са организацијама цивилног друштва која се баве заштитом права Рома, Заштитник грађана је поново указао на проблем просјачења и злоупотребу деце у сврху просјачења. Заштитник грађана је и у овом извештајном периоду посветио значајну пажњу сарадњи са удружењима особа са инвалидитетом. У овом извештајном периоду, Заштитник грађана је утврдио да стара лица још увек представљају унајосетљивији део популације који и даље отежано остварује своја права и зобласти здравствене и социјалне заштите, из области пензијског осигурања, права на информисаност и финансијску самосталност, али и права на заштиту од злостављања и насиља. Најчешћи проблеми са којима се су срећу стара лица су сиромаштво и занемаривање унутар породице, укључујући располагање имовином без њиховог пристанка, незадовољство стваривањем права на материјалну подршку када се нађу у стању тешке материјалне и животне ситуације услед недостатка примања или недовољне висине примања у ситуацији када су лошег здравственог стања, отежано остваривање права на помоћ и негу другог лица.

САРАДЊА СА ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА

Заштитник грађана истиче континуирано добру сарадњу са организацијама цивилног друштва које дају пуну подршку развоју и унапређењу оквира делатности Заштитника грађана.

Заштитник грађана бележи заједничке активности са организацијама цивилног друштва кроз пројекте, учешће у конференцијама и округлим столовима организација цивилног друштва и у виду давања предлога за унапређење заштите људских права у различитим областима рада Заштитника грађана.

Пракса Заштитника грађана је системско укључивање организација цивилног друштва у дијалог по свим значајним питањима из надлежности Заштитника грађана Крагујевца. Сарадња са цивилним сектором је транспарентна, заснована на структурисаној комуникацији и редовној размени искустава, информација и мишљења.

Канцеларија Заштитника грађана се активно залагала за успостављање сталног дијалога између државе и организација цивилног друштва по питањима од општег и заједничког интереса, јачање међусекторске сарадње у областима у којима су организације цивилног друштва важни актери у формулисању и реализацији јавних политика, јачање капацитета организација цивилног друштва као кључног чиниоца у креирању плуралног и демократског друштва.

Током 2018. смо наставили да пружамо подршку невладиним организацијама које се баве унапређењем и заштитом људских и грађанских права. Настављен је рад на указивању на могућности за даље унапређење решења која погодују развоју цивилног друштва у и предлагању иницијатива. Учешћем у низу пројеката активно је подржаван рад невладиних организација и више пута указивано на неопходност њиховог јачег повезивања.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА

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

Заштитник грађана обавештава подносиоца притужбе о покретању и завршетку поступка, као и орган управе и јавно предузеће чији је оснивач град Крагујевац, а против кога је поднета притужба. Орган управе или јавно предузеће 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 дана, а у циљу адекватног решавања предметног захтева.

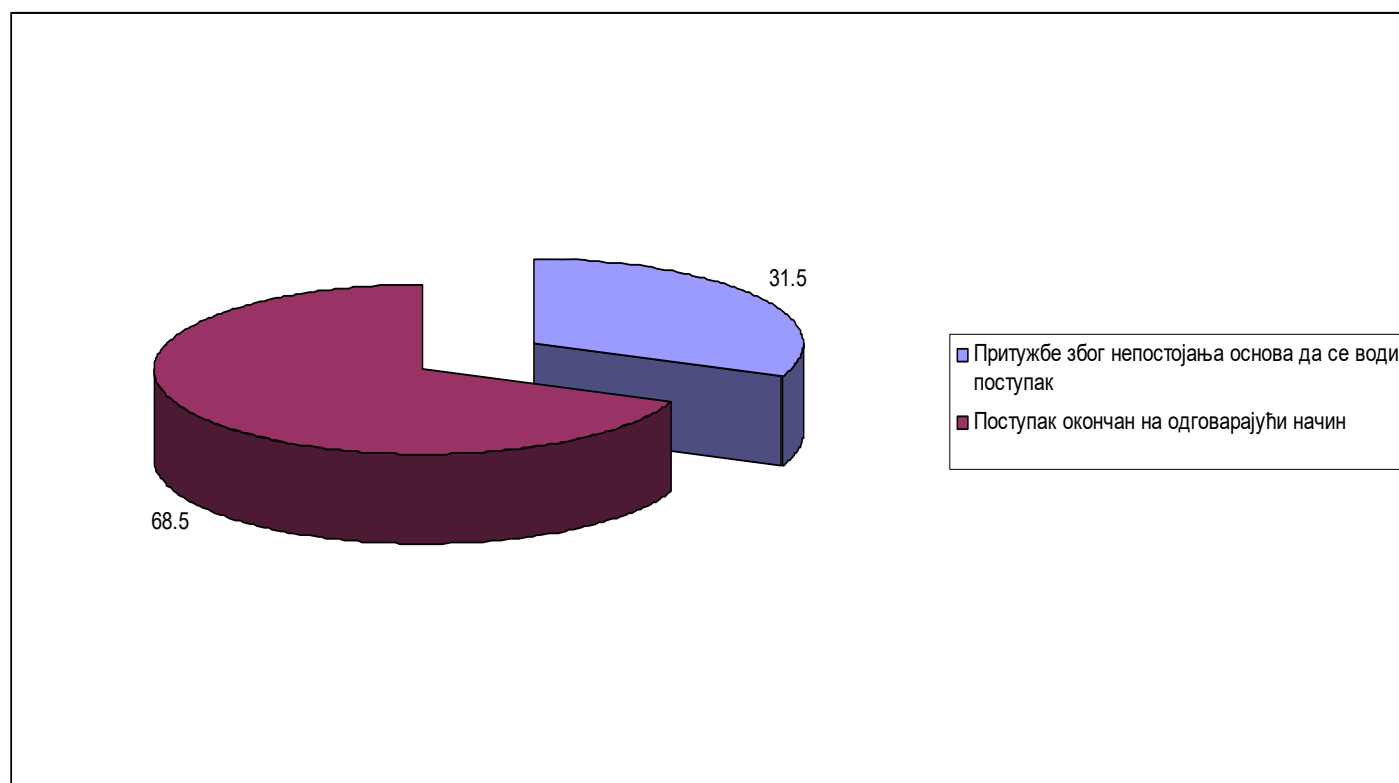
Заштитник грађана је у претходна два извештаја апострофирао да је променом седишта исте тј. пресељењем у просторије Црвеног крста регистрован мањи број предмета у односу на раније године. Овакав параметар је нажалост чињенично стање јер се након три године функционисања канцеларије

Заштитника грађана у улици Светозара Марковића број 7, недвосмислено показало да је промена пребивалишта у одређеној мери допринела наведеним показатељима.

Овакво чињенично стање, пре свега, нетреба прикривати, већ га учинити транспарентним и применити нови начин рада и функционисања Канцеларије Заштитника грађана у наредном периоду, ради ефикасније и свеобухватне доступности широком јавном мњењу.

Заштитнику грађана се током 2018. године обратило 1070 грађана који су сматрали да су им повређена права. У највећем броју случајева притужбе су одбациване због непостојања основа да се води поступак (31,50%), док је у преосталим случајевима (68,50%) поступак окончан на одговарајући начин, што је приказано у табели бр.1

Притужбе због непостојања основа да се води поступак	31,50%
Поступак окончан на одговарајући начин	68,50%



Како Заштитник грађана није надлежан за рад републичких органа, правосуђа, недржавних субјеката (приватних лица, приватних предузећа, политичких партија, невладиних организација итд.), односе између приватних лица, као и предмета који се тичу радних односа (са изузецима када се ради о радним односима у урганима управе или јавним службама) и имовинско правних односа, од укупно 1070 предмета због ненадлежности одбачено је (24,12) представки. У складу са чланом 28. Одлуке о Заштитнику грађана одбачене су (3.05%) представке које су поднете против радње или акта старијих од једне године, (2,18%) представке које су се односиле на случај по коме већ постоји предмет, али нису поднети нови докази , (2,15%) представке о случајевима где нису исцрпљена редовна правна средства. Ове представке је Заштитник грађана такође одбацио. Укупно је одбачено (31,50%) представки.

Од (68,50%) преосталих представки, (15,18%) представки је још у раду, а (53,32%) представки је решено. Посматрајући у процентима од укупног броја обраћања грађана представке по којима је покренут и спроведен одговарајући поступак су решене на следећи начин:

. (30,87%) случајева је решено тако што је истрагом утврђено да није дошло до повреде људских права, или неправилног рада органа управе.

. (22,45,%) случајева окончано је упућивањем препоруке, мишљења или предлога надлежном органу како би предузели мере за отклањање повреде људских права, или неправилности у раду.

СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА

Заштитник грађана града Крагујевца поступио је у 1070 предметатоком 2018. године. Осим представки по којима је покренут поступак, евидентирано је и обраћање грађана овој институцији код којих поступак није покренут због неблаговремености подношења захтева, ненадлежности Заштитника

грађана, некоришћења расположивих правних средстава, али је у тим случајевима грађанима писменим путем достављено обавештења или усмено указано на могућности које им стоје на располагању, да би заштитили своја права.

Органи управе и ЈКП-а, у извештајном периоду достављали су своје одговоре у знатном броју случајева благовремено, односно рокови приликом покретања поступка ради достављања потребних информација канцеларији Заштитника грађана много ређе су били прекорачени, у односу на раније периоде, што указује на повећање свести о сврси постојања ове институције и пораст поверења у њен рад.

И поред великог броја републичких и градских прописа који веома прецизно уређују права и обавезе која проистичу из комуналне области, чињеница је да грађани нередовно измирују своје обавезе за пружене комуналне услуге, што је последица тешке материјалне ситуације.

Као и предходних година, услед динамичне принудне наплате дуговања за пружене комуналне услуге у складу са одредбама Закона о извршењу и обезбеђењу, канцеларија Заштитника грађана примила је притужбе на поступке извршења, а велика неинформисаност грађана о правилима извршног поступка, као и њиховим правима и обавезама у истом, допринела је осећању егзистенцијалног страха и правне несигурности. Заштитник грађана у случајевима када је извршни посупак предмет притужбе, како на локалном, тако и на републичком и покрајинском нивоу, с обзиром да не може поступати по предметима који се односе на рад судова, може само саветодавно упутити подносиоца притужбе на који начин може остварити своје право, ако за то постоје законске могућности. Није реткост, да грађани све до пријема закључка јавног извршитеља о дозволи извршења не знају за постојање дуга према јавно-комуналном предузећу, јер се ради о неком старом дуговању и незнатном износу, али исти се са законском затезном каматом за неколико година у односу на основни дуг знатно увећава.

Велики проблем ствара и чињеница да грађани одбијају да приме закључак извршитеља о дозволи извршења, или им исти уколико се не нађу на месту пребивалишта и не буде уручен, већ се истиче на огласну таблу су да, чиме се сматра да је достављен, тако да пропусте могућност да у законском року изјаве приговор. Натајначин, дужници на крају буду у обавези да плате и застарела потраживања, који би благовременим изјављивањем приговора застарелости у судском поступку били ослобођени.

Следствено свему горе наведеном, Заштитник грађана је у непосредном контакту са грађанима, поступајући по писменим представкама, или путем медија, колико су то могућности дозвољавале, апеловао на грађане најпре да уредно измирују своје обавезе према јавно-комуналним предузећима, како би избегли трошкове принудних извршења који нису занемарљиви, а затим и да избегавају пријем аката извршитеља, како би могли благовремено и адекватно да реагују и заштите своја права путем изјављивања правног лека. Као што је напред наведено, евидентирано је да грађани нису довољно информисани о одредбама Закона о извршењу и обезбеђењу, тако да честоверујудаће, уколико не приме акти извршитеља, поступак против њих бити обустављен.

Закон о становању и одржавању стамбених зграда прописује права и обавезе из области комуналне делатности, нарочито у погледу заједничких трошкова станара, али грађани у вези наплате истих, подnose притужбе или се обраћају за потребну информацију Заштитнику грађана, сматрајући да проблем имају са ЈКП, док проблем заправо имају са Скупштином станара зграде. Будући да се ради о релативно новом закону, коме треба времена да заживи и донесу се одговарајућа подзаконска акта, одсуство праксе у његовој примени, грађани се често обраћају Заштитнику грађана, без обзира што овај орган нема овлашћење да контролише рад Скупштине станара.

Петиције грађана, као форма подношења притужбе ради остваривања права, у извештајном периоду су достављене канцеларији Заштитника грађана. У таквим случајевима, Заштитник грађана излази на лице места како би сачинио записник, али приликом изласка мора бити присутан и надлежни орган на кога се притужба односи, па самим тим је и неопходно присуство истог приликом сачињавања записника. Како би Заштитник грађана применио посредовање у решењу предметног захтева, неопходан је увид у проблем са лица места и разговор са свим потписницима петиције, као и мишљење надлежног органа на притужбу грађана. Посредовање има за циљ да се брзо и ефикасно реше околности случаја које су разлог подношења притужбе, а са поступком решења представке треба да буду сагласни како потписници петиције, тако и надлежни орган на кога се иста односи. Ако се постигне сагласност, сачињава се записник са лица места, који потписују Заштитник грађана, записничар канцеларије, подносилац притужбе у име групе грађана и надлежни орган. У записнику се наводи одређени временски период у коме може проблем бити решен. Посредовање као непосредан начин кроз контакт и разговор са странама у насталом спору, показао се као врло ефикасан у решавању предметних захтева у знатном броју редмета.

Посредовање се примењује и кад појединац сматра да постоји повреда његових права од стране републичког органа, а који се налази на територији града Крагујевца, као и органа управе и јавних предузећа града Крагујевца.

ФИНАСИЈСКА 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 2018. годину средства за рад износила су укупно 10.779.000 динара.

За бруто плате запослених утрошено је 7.623.000 динара, за социјалне доприносе на терет послодавца 1.365.000 динара

Наведена средства искоришћена су за финансирање редовне делатности канцеларије у складу са финансијским планом.

МЕДИЈСКЕ И ПРОМОТИВНЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Свесни да није важно само шта смо урадили, већ и како смо то комуницирали, велику пажњу Заштитник грађана посвећује комуникацији, како интерној, тако и екстерној. У том смислу, односе са стручним јавностима негујемо на професионалан и систематичан начин, а са представницима медија се трудимо да успоставимо партнерски однос. Однос Заштитника грађана и медија је заснован на професионалној, отвореној сарадњи, уз поштовање права на информисање и права на изражавање као основних права сваке грађанке и грађанина. Са дужном пажњом одговарамо на упите новинара и медија, благовремено и тачно. Свакодневно извештавање и информисање циљаних јавности настављено је као редовна активност путем свих расположивих канала комуникације.

С обзиром на значај средстава јавног информисања у раду Заштитника грађана, стручна служба Заштитника грађана је организовала периодична оглашавања у локалним и националним медијима, где су грађани информисани о актуелним темама из надлежности Заштитника грађана Крагујевца. У емисијама контакт форме, грађани су могли да постављају питања и одмах од представника канцеларије добију одговор.

Начела којима се канцеларија руководи у свом раду јесу транспарентност, доступност, отвореност за сарадњу са свим секторима (приватним, јавним и цивилним), континуирано учење и развој капацитета, брзина одговора на упућена питања, али је увек приоритет тачност информација које се пласирају. Ови принципи примењују се и на електронском налогу на којем је посетиоцима омогућено слање писама, као и пријављивање на мејлинг листу канцеларије.

Медији су се у 2018. бавили темама у вези са радом Заштитник аграђана. Медији су о активностима овог независног државног органа извештавали у облику вести или су преносили саопштења са ставовима реаговањима институције о актуелним друштвеним дешавањима у земљи. Већина текстова је пласирана на информативно неутралан начин, а оглашавања институције су у огромној мери преносили у позитивном контексту.

Што се тиче штампаних медија, у анализираних 12 дневника и недељника објављено је 12 чланака различитих жанрова. Коментар на рад Заштитника грађана у штампи је објављено 18.

У електронским и интернет медијима објављено је 60 прилога, а највише су их емитовали градски портали и Радио - телевизија Крагујевац.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Михаило Б Игњатовић, с.р.