

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД КРАГУЈЕВАЦ
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН**

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА
ГРАДА КРАГУЈЕВЦА ЗА 2021. ГОДИНУ**

Крагујевац, март 2022.год

I

УВОД

Редовни годишњи извештај о раду, који сагласно члану 35. Одлуке о Локалном омбудсману („Сл. лист града Крагујевца“ бр. 37/21-пречишћен текст) Локални омбудсман подноси Скупштини града садржи податке о активностима Канцеларије локалног омбудсман у претходној години и стању људских права у граду Крагујевцу. Имајући у виду чињеницу да је нови Локални омбудсман ступио на дужност 27.12.2021.године, при изради Извештаја коришћени су подаци које су сакупили и систематизовали запослени у Стручној служби локалног омбудсмана, тако да овај Извештај садржи 5 поглавља и то:

I Увод

II Основни статистички подаци и структура предмета

III Активности Канцеларије локалног омбудсмана и присуство у медијима

IV Општи подаци о стручној служби

V Закључак

Овај извештај је састављен у околностима донете Одлуке Скупштине града Крагујевца на седници одржаној 5.11.2021. године када је донета Одлуку о изменама и допунама Одлуке о локалном омбудсману („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 34/21), којом је, између осталог, измењена процедура избора локалног омбудсмана. На основу предметне одлуке Скупштина града Крагујевца је на седници одржаној 27.12.2021. године изабрала новог локални омбудсмана и заменика локалног омбудсмана.

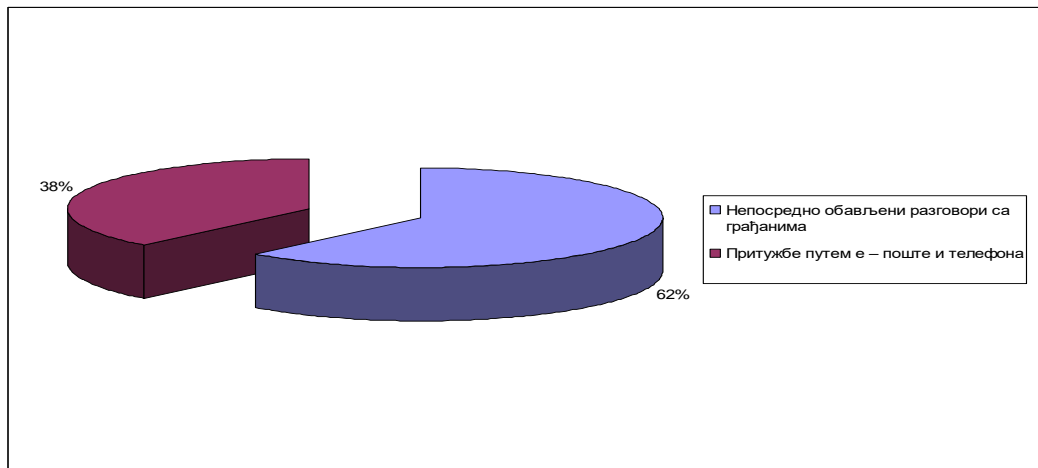
У складу са напред наведеним, а према Одлуци о локалном омбудсману, поступајући у оквиру своје надлежности и предузимању радњи ради њиховог обављања, локални омбудсман подноси Скупштини града Крагујевца овај Извештај.

II

ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ И СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА

У току 2021. године локалном омбудсману се обратило укупно 1057 грађана (табела 1)

Начин обраћања	Број
Непосредно обављени разговори са грађанима	656
Притужбе путем е – поште и телефона	401
Укупан број притужби	1057



Упоредном анализом претходних извештаја о раду може се закључити да се број обраћања грађана у току 2021. године скоро дупло повећао у односу на 2020. годину и да је дошао до неког просека који је био у годинама које су претходиле пандемији корона вируса.

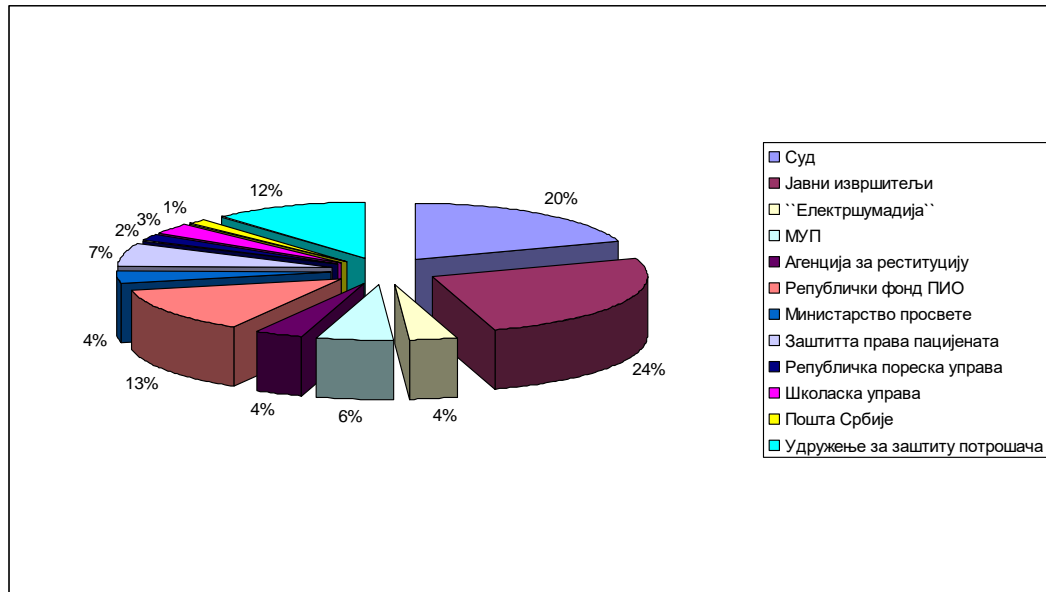
У структури начина обраћања и даље је приметан пораст броја обраћања грађана путем електронске поште и телефонским путем у односу на начин обраћања из периода пре пандемије корона вируса, што указује да су грађани уважили молбе да се у циљу превентивног поступања и уважавања препорука кризног штаба за време пандемије корона вируса што је више могуће обраћају електронском поштом, телефонским путем и путем образаца преузетог са веб адресе, о чему су грађани били обавештени на веб адреси локалног омбудсмана као и преко саопштења истакнутог на улазним вратима просторије.

У структури притужби ван надлежности локалног омбудсмана (табела 2) доминирају притужбе против јавних извршитеља и суда, као и претходних година, које чине преко 50 посто ових притужби и углавном се односе на проблеме везане за достављање и трошкове рада извршитеља када говоримо о притужбама на рад јавних извршитеља, као и на повреду права суђења у разумном року када су у питању притужбе на рад судова.

Како локални омбудсман није надлежан да поступа у предметима у којима се улажу притужбе на рад судова, републичких органа, приватних предузећа и свих других органа, организација, предузећа и установа чији оснивач није град Крагујевац, ови предмети су решавани на тај начин што су притужиоцима давани правни савети на који начин и пред којим органом ће моћи заштити своја права.

Табела 2.

Суд	98
Јавни извршитељи	126
``Електршумадија``	19
МУП	28
Агенција за реституцију	19
Републички фонд ПИО	65
Министарство просвете	18
Заштита права пацијената	33
Републичка пореска управа	10
Школска управа	15
Пошта Србије	7
Удружење за заштиту потрошача	58
УКУПНО	496



Што се тиче структуре предмета посматрано са аспекта надлежности односно ненадлежности локалног омбудсмана за поступање по њима, може се уочити да је у укупној структури обраћања и даље висок проценат притужби за чије поступање није надлежан локални омбудсман што се са једне стране може објаснити као недовољна информисаност грађана о правима које се могу штитити у поступку пред локалним омбудсманом, мада је несумњиво било и доста случајева када су грађани свесно долазили пред локалног омбудсмана са притужбама на рад органа чији рад не може бити предмет контроле локалног омбудсмана, али имајући поверења у институцију желећи да добију правни савет о начину заштите својих права у тим случајевима, што су сагласно Одлуци и локалном омбудсману углавном и добијали.

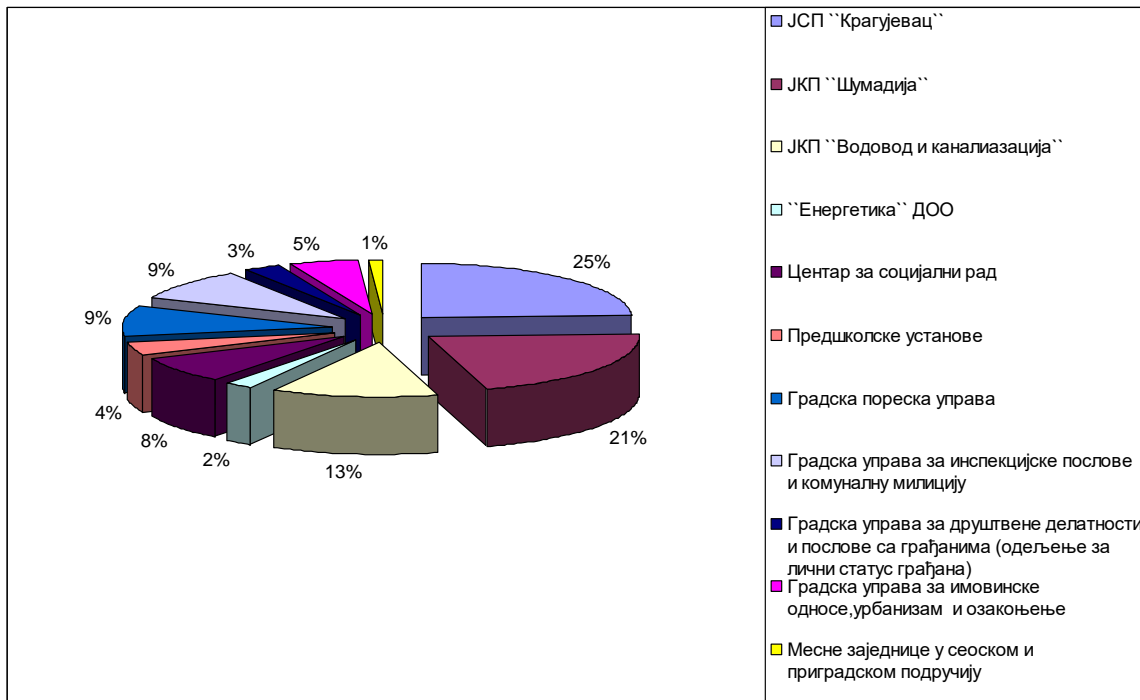
У структури предмета за чије поступање надлежан локални омбудсман (табела 3) најбројније су притужбе на рад предузећа и установа која се баве пружањем комуналних и других услуга а што се тиче притужби које се односе на рад градских управа најбојније су оне које се односе на рад управе надлежне за инспекцијске послове и пореске управе. Овде се такође може уочити тренд који влада последњих година а то је да се смањује број притужби грађана на рад градске управе а повећава број притужби на рад јавно комуналних предузећа. По свим овим предметима покренут је и спроведен одговарајући поступак сагласно Одлуци о локалном омбудсману.

Притужбе на рад градске управе углавном су се односиле на одуговлачење поступка, неизвршавање сопствених решења, недовољно стрпљења у усменом контакту са странком, одбијање да се странкама дају тражена упуства и разрешења. Притужбе на рад јавно комуналних предузећа углавном су за предмет имале рекламације рачуна и притужбе на поступак по поднетој рекламацији.

Може се закључити да су и градске управе и јавно комунална предузећа и други органи и организације чији је оснивач град Крагујевац у претходној години оствариле коректну сарадњу са локалним омбудсманом, тако што су благовремено одговарали на захтеве и дописе локалног омбудсмана и пружали тражене податке и обавештења у одређеним роковима.

Табела 3.

ЈСП ``Крагујевац``	135
ЈКП ``Шумадија``	120
ЈКП ``Водовод и канализација``	73
``Енергетика`` ДОО	12
Центар за социјални рад	43
Предшколске установе	24
Градска пореска управа	50
Градска управа за инспекцијске послове и комуналну милицију	53
Градска управа за друштвене делатности и послове са грађанима (одељење за лични статус грађана)	15
Градска управа за имовинске односе, урбанизам и озакоњење	30
Месне заједнице у сеоском и приградском подручју	6
УКУПНО	561



III

САРАДЊА КАНЦЕЛАРИЈЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА СА ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА МЕДИЈИМА

Током извештајне године сарадња са удружењима и организацијама цивилног сектора се заснивала на сусретима запослених у Канцеларији локалног омбудсмана са руководиоцима и представницима ових организација у циљу јачања сарадње и успостављања контаката који ће у будућности значити даљу сарадњу у складу са потписаним протоколима или другим документима који ће комуникацију са удружењима учинити чвршћом и резултирати конкретним користима на чланове.

Осим јачања узајамне сарадње, ови сусрети допринели су и размени искуства и добре праксе о актуелним темама и трендовима у области људских права и начинима функционисања институције омбудсмана.

Извештавање медија о активностима које су спровођене у 2021. години увећано је у односу на претходну извештајну годину. Мора се нагласити да су медији у Крагујевцу у назначеном периоду, осим тачног и правовременог информисања јавности, допринели ефикаснијем поступању Канцеларије локалног омбудсмана у стварима од ширег друштвеног значаја и јавног интереса.

Од укупног броја објава, готово трећина текстова се односила на рад са посебно осетљивим групама, што указује на велико интересовање јавности за заштиту права особа са инвалидитетом и припадника националних мањина, као најосетљивијих категорија становништва, за саопштења и препоруке које се односе на заштиту жена од насиља, права на равноправност и за заштиту родно осетљивих група.

Највише извештаја објављено је у интернет медијима, чиме су информације о раду институције с обзиром на врсту медија и доступност путем мобилних уређаја, знатно брже стизале до грађана. Електронски (радио, телевизија, новинске агенције) и штампани медији исказали су повећано интересовање.

Медијска видљивост, у односу на претходну извештајну годину, посебно је повећана у медијима са седиштем у Крагујевцу. Такође, значајно позитивно повећање медијске видљивости забележено је и у националним медијима са дописничким центрима у Крагујевцу који су најчешће извештавали о активностима од општег значаја.

IV ОПШТИ ПОДАЦИ О СТРУЧНОЈ СЛУЖБИ

Сагласно важећем Правилнику о систематизацији радних места у стручној служби локалног омбудсмана поред локалног омбудсмана и заменика локалног омбудсмана, запослена су још 4 извршиоца и то 3 извршиоца са средњом стручном спремом и 1 запослени са високом стручном спремом.

Служба локалног омбудсмана је последње четири године смештена у приземљу зграде Црвеног крста, у улици Светозара Марковића 7, у просторијама које користи по основу закупа. С обзиром на улогу и надлежност локалног омбудсмана из које произилази потреба да служба буде локацијски одвојена од градске управе чији рад контролише, може се рећи да служба локалног омбудсмана има адекватно решен пословни простор који је гаранција независности и непристрасности у раду.

Просторије су релативно приступачне посебно старијим лицима али недостаје приступна рампа чиме би приступ био олакшан особама са инвалидитетом.

Локални омбудсман је независан и самосталан орган чија се средства за рад обезбеђују у буџету града Крагујевца.

Одлуком о буџету града Крагујевца за 2021. годину средства за рад су износила укупно 9.186.500,00 динара.

Реализована средства износе 8.861.297,00 динара што је 96,46 % искоришћености.

Наведена средства су искоришћена за финансирање редовне делатности у складу са финансијским планом и иста су била недовољна за организовање и реализацију свих пројеката везаних за образовање о људским правима, стручно усавршавање запослених, саветовања, штампање публикација.

V ЗАКЉУЧАК

Служба локалног омбудсмана постоји и ради већ 17 година и као таква једна је од најстаријих у Србији. За то време постигнути су значајни резултати на пољу заштите и унапређења људских права на територији града Крагујевца, кроз превентивно деловање, упућене препоруке и мишљења, континуирани рад на медијској промоцији ове институције у циљу да се она учини што доступнијом грађанима и на најбољи могући начин оствари сврху свог постојања.

У сусрет новим временима и изазовима циљеви службе у наредном периоду ће бити повећана дигитализација у процесу рада, већа медијска присутност кроз разне платформе, појачана техничка и кадровска опремељеност у циљу још ефикаснијег и учинковитијег рада на заштити и унапређењу људских права на територији града Крагујевца. У том циљу, план је да се припреме и пусте у рад званични интернет профили и странице Локалног омбудсмана града Крагујевца, да се закључе споразуми о сарадњи са представницима локалних и регионалних медијских кућа како би се омогућила заступљеност у медијима као и редовно гостовање Локалног омбудсмана и запослених у стручној служби за потребе Локалног омбудсмана. У плану је обилазак месних заједница ради упознавања грађана са надлежностима и пословима Локалног омбудсмана, кроз видео презентације и практичне примере. Успоставиће се сарадња са матичним Универзитетом и потписати протокол о сарадњи превентивно са Правним факултетом а потом и другима који за то буду исказали интересовање, како би Локални омбудсман гостовао и одржао предавања студентима који су се определили да изучавају овај институт.

До краја године планира се учлањење у Светску асоцијацију омбудсмана, како би се канцеларија активно укључила у активности и рад исте, присуствовала међународним конференцијама и стручним трибинама. Такође, радиће се на константој професионалној едукацији свих запослених у стручној служби, свако у сфери свог делокруга рада.

На позив других локалних самоуправа, по позиву, гостоваће се у градовима и општинама, ради промоције рада канцеларије али и у циљу пружања стручне, административне, саветодавне и сваке друге помоћи при формирању нових канцеларија локалног омбудсмана. У том смислу, у јануару 2022. године договорена је посета Новом Пазару и Смедереву, која ће бити реализована до краја године.

На крају, ради промовисања заштите људских и мањинских права на локалном нивоу план је да се аплицира за више пројеката како међународних тако и локалних.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

Јелена Миливојевић