



ГРАД КРАЉЕВО
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА
КРАЉЕВА
ГИ 1/20
Краљево
ИП



ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА КРАЉЕВА

РЕДОВАН ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА
КРАЉЕВА
ЗА 2019. ГОДИНУ

Краљево, март 2020. године

САДРЖАЈ:

КРАЉЕВО

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН.....	4
УВОДНА РЕЧ.....	4
ЗНАЧЕЊЕ ИЗРАЗА.....	5
1. ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ОМБУДСМАНА.....	6
1.1. ПРАВНИ ОКВИР.....	6
1.2. НАДЛЕЖНОСТ И НАЧИН РАДА.....	6
2. ОПШТА ОЦЕНА ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА У 2019. ГОДИНИ.....	8
3. ДЕМОГРАФИЈА.....	11
4. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД.....	21
4.1. УКУПАН БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ.....	21
4.2. ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА И ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ ОМБУДСМАНА.....	24
5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ОМБУДСМАНА.....	26
6. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ГРАД КРАЉЕВО.....	32
7. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ ГРАДА.....	34
8. САРАДЊА ОМБУДСМАНА.....	35
8.1. ОДНОС СА НЕЗАВИСНИМ ОРГАНИМА.....	35
8.2. САРАДЊА ОМБУДСМАНА СА ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА.....	35
8.3. ОМБУДСМАН У МЕДИЈИМА.....	35
9. НАЈЧЕШЋА ПИТАЊА ГРАЂАНА.....	36
10. ПРИНЦИП ДОБРЕ УПРАВЕ (GOOD ADMINISTRATION).....	39
11. ПЛАНИРАНЕ АКТИВНОСТИ ОМБУДСМАНА У 2020. ГОДИНИ.....	42

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

*Локални омбудсман, сада је тај појам за све грађане општина/градова стран.
Међутим, појам је од давнина знан,
јер представља заштитника грађана, који грађане препознаје по правној муци,
а његове надлежности су прописане, у општинској/градској одлуци.
Одлука прописује његова права и дужности,
како би се старао о уставности и законитости.*

*Контрола правилности рада органа општина/града, као једна од надлежности, њему је дата,
јер он са свим прописима органа општина/градова одлично барата.
Специјалност му је правна струка,
кад се прекрши закон, пропис и општи акт, његова моћ је препорука.
Он пише и иницијативе,
како не би одлуке општина/градова пред Уставним судом биле обориве.
Када настане правни проблем и организује се дебата,
он тада са мишљењима барата.*

*Грађанима представља правну сигурност,
али за органе општина/градова забринутост,
јер знају да се он бори да грађанима буде боље,
па на тај начин код извршне власти нема самовоље.
Да органи општина/градова свој законити посао не забораве,
он се залаже за принцип добре управе.
Из свега наведеног, да би свим грађанима општина/градова било потаман,
потребан им је локални омбудсман.*

**Заменик Локалног омбудсмана Града Краљева
Иван Петровић, дипл. правник**

УВОД УВОДНА РЕЧ

Поштовани одборници,

Пред вама је једанаести Редован годишњи извештај Локалног омбудсмана града Краљева (у даљем тексту – Извештај), а први који лично достављам у складу са чланом 32. став 1. Одлуке о локалном омбудсману града Краљева („Сл. лист града Краљева“ бр. 13/19), из разлога што колегиница Локални омбудсман Ксенија Гочанин у извештајном периоду због породилског одсуства, није обављала функцију Локалног омбудсмана града Краљева.

Према методологији која је примењена у изради текста, Редован годишњи извештај за 2019. годину садржи податке о активностима Омбудсмана и уоченим недостацима у раду органа Града Краљева и организација чији је оснивач Град Краљево, као и предлоге за унапређење положаја грађана пред органима и организацијама Града. Извештај представља пресек стања о поштовању људских и мањинских права у поступању надлежних органа у Краљеву према грађанима и документ о начину и резултатима рада ове независне и контролне институције.

Верујем да ће разматрање извештаја у Скупштини града Краљева, као и у стручној и широј јавности у наредном периоду утицати и на унапређење рада органа Града у свим сегментима рада и поступања са грађанима и омогућити бољу сарадњу свих институција у систему заштите људских права у Краљеву.

Када сам 24. јула 2019. године ступио на функцију заменика Локалног омбудсмана, један од приоритета ми је био да је учиним приступачнијом грађанима, омогућивши директну комуникацију са Омбудсманом. До краја године разговарао сам са више грађана, а њих две стотине шездесеторо (260) службено је затражило разговор.

**ЗАМЕНИК ЛОКАЛНОГ
ОМБУДСМАНА ГРАДА
КРАЉЕВА**
Иван Петровић, дипл. правник

Изрази употребљени у овом Извештају имају следеће значење:

- 1. Омбудсман** – Локални омбудсман града Краљева,
- 2. Одлука** - Одлуке о локалном омбудсману града Краљева („Сл. лист града Краљева“ бр. 13/19),
- 3. Органи и организације града** - Органи града Краљева и организација чији је оснивач Град Краљево,
- 4. СКГО** – Стална конференција градова и општина,
- 5. ЕУ** – Европска унија,
- 6. УНДП** - Програму Уједињених Нација за развој,
- 7. „SIDA“** - Шведска агенција за међународни развој и сарадњу
- 8. ЈИЦА** - Јапанска агенција за међународну сарадњу,
- 9. Е – Управа** – Електронска управа,
- 10. МДУЛС** - Министарство државне управе и локалне самоуправе РС,
- 11. МОС** – Међуопштинска сарадња.

1. ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ОМБУДСМАНА

1.1. ПРАВНИ ОКВИР

Одлуком детаљно су прописани надлежност Омбудсмана, избор и престанак функције, поступак пред Омбудсмана, обавеза подношења извештаја Скупштини града Краљева и сарадња са другим органима, право на плату, средства за рад, и рад службе Омбудсмана.

Савет Европе у својој Препоруци 1615 из 2003. године, коју је усвојила Парламентарна скупштина „закључује да су неке карактеристике суштински важне за ефикасан рад институције омбудсмана“, те међу њих убраја и „гарантоване довољне ресурсе за обављање свих послова поверених омбудсману... и потпуну аутономију свог буџета и службе.“¹ Резолуцијом Парламентарне скупштине о институцији омбудсмана, усвојеном октобра 2013, реafirмише се овај став позивањем држава чланица да „обезбеде институцијама омбудсмана довољно финансијских средстава и људских ресурса како би им се омогућило да ефикасно обављају своје задатке.“² У светлу економске кризе „Скупштина позива земље чланице да уложе максималан напор да избегну буџетска смањења која би довела до губитка независности институција омбудсмана.“³ Венецијанска комисија Савета Европе је такође при чврстом ставу да се финансијска независност омбудсмана мора што конкретније и потпуније осигурати законским текстом.⁴

1.2. НАДЛЕЖНОСТ И НАЧИН РАДА

Задатак, односно надлежност омбудсмана је Одлуком одређена двоструко: да **штити** права грађана и да **контролише** законитост и правилност рада органа града и организација којима су поверена јавна овлашћења. Не постоји право и слобода грађана који су изузети из заштитне, контролне и унапређујуће улоге омбудсмана.

У практичном раду омбудсман се руководи начелом правичности у оквиру позитивног права. Много више него формално поштовање закона и прописа и општих аката органа града Краљева, омбудсман испитује етичност, савесност, непристрасност, стручност, сврсисходност, делотворност, поштовање достојанства странке и остале особине које треба да карактеришу јавну управу какву грађани с пуним правом очекују од оних које као порески обвезници плаћају.

Омбудсман контролише рад органа града Краљева, као и других организација, предузећа и установа, чији је Град Краљево оснивач и којима су поверена јавна овлашћења. Омбудсман, према одредби Одлуке, није овлашћен да контролише једино рад Скупштине града, председника и заменика председника Скупштине града, градоначелника и заменика градоначелника града Краљева, Градског већа града Краљева, осим када овај орган поступа као другостепени у управном поступку и рад републичких органа управе који имају филијале на територији града, као ни судова и јавних тужилаштва установљених на територији града.

Поред права на покретање и вођење поступка контроле рада органа и организација града Краљева, омбудсман може да пружањем добрих услуга, посредовањем између грађана и органа града и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности, делује превентивно, с циљем унапређења рада органа града и заштите људских слобода и права.

¹ Препорука Парламентарне скупштине 1615/03 о институцији омбудсмана, доступна на: <http://assembly.coe.int/main.asp?link=/documents/adoptedtext/ta03/erec1615.htm>.

² Резолуција на српском и енглеском доступна је на сајту Заштитника грађана: <http://www.zastitnik.rs/index.php/lang-sr/2011-12-25-10-17-15/3057-2013-10-25-10-34-49..>

³ Исто.

⁴ Видети Збирку докумената о институцији омбудсмана Венецијанске комисије, доступно на: [http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL\(2011\)079-e.aspx](http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL(2011)079-e.aspx). и Препорука ЦМ/Рец(2019)6 Комитета министара Државама чланицама о развоју институције Омбудсмана од 16. октобра 2019. године.

Омбудсман има и право да подноси иницијативе за измену и допуну прописа и општих аката града ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у тим актима, као и да иницира доношење нових прописа и других општих аката града, када сматра да је то од значаја за заштиту права грађана. Омбудсман је овлашћен да даје мишљење Градском већу и другом овлашћеном предлагачу на нацрт, односно предлог прописа или општег акта града, када се њиме уређују питања од значаја за заштиту и унапређење права грађана. Такође, Омбудсман је овлашћен да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости закона, других прописа и општих аката.

ПОСТУПАК

У поступку *suigeneris* (посебне врсте, самосвојном) који је ослобођен претераних формалности, омбудсман контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа града Краљева, ако је реч о повреди других прописа и општих аката.

Омбудсман поменути поступак покреће по службеној дужности (у изузетним случајевима када је дошло до тешке повреде права или повреде права већег броја грађана) или на основу притужби грађана. За ефикасно вођење поступка обезбеђена су, одредбама Одлуке, широка овлашћења омбудсмана – захтев за писаним изјашњењем органа, непосредни разговор са службеницима, намештеницима и функционерима, право ненајављеног приступа, увид у службене акте и документа и сл. У свом поступању омбудсман се у првом реду руководи идејом сарадње са органима града Краљева, а у случају одсуства сарадње, омбудсман од случаја до случаја процењује потребу и ефекат примене осталих овлашћења.

Уколико јсу органи града Краљева, и организације чији је оснивач Град Краљево незаконито и неправилно радили у ствари која се тиче права, слобода или на закону заснованих интереса грађана, омбудсман утврђује пропуст и препоручује како га отклонити у том и другим случајевима.

ПРАВНА ПРИРОДА АКТА ОМБУДСМАНА

Омбудсмана не одлучује о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана, већ испитује (контролише) рад органа и организација јавне власти и, уколико утврди пропуст, утиче на њих да га исправе. Отуда нема права жалбе или другог правног средства против аката омбудсмана.

Препоруке, ставови и мишљења омбудсмана нису правно обавезујући. Посао омбудсмана није да принуди, већ да снагом аргумената, али и институционалним и личним ауторитетом, увери у неопходност отклањања пропуста и унапређивања начина рада.

Органи града и организације, међутим, имају Одлуком прописану обавезу да сарађују са омбудсманом, омогуће му приступ својим просторијама и ставе на располагање све податке којима располажу, без обзира на степен тајности (када је то од интереса за поступак који се води).

Омбудсман може да препоручи разрешење функционера кога сматра одговорним за повреду права грађана, да иницира покретање дисциплинских поступака против запослених у органима града и организацијама, да поднесе захтев, односно пријаву за покретање кривичног, прекршајног или другог одговарајућег поступка.

2. ОПШТА ОЦЕНА ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА У 2019. ГОДИНИ

Људска права су језик основних људских потреба, те њихово поштовање и заштита утичу на свакодневни живот грађанки и грађана, а посебно на припаднице и припаднике рањивих група: жене, жртве насиља у породици и партнерским односима, децу и младе, особе са инвалидитетом, старије особе, припаднике националних мањина, пре свега Роми, избеглице и друге.

Омбудсман бележи да су се грађанке и грађани, у извештајном периоду, најчешће притуживали на повреде економско-имовинских и социјално-културних права, док се трећина свих обраћања односила на повреде начела и принципа добре управе, пре свега на погрешну примену права и створених правних очекивања, као и неефикасно поступање органа.

ПРАВА ДЕТЕТА

Забрињава повећана стопа сиромаштва којем су посебно изложена деца, као и свеприсутно насиље у школама⁵. Економске мере штедне посебно погађају одређене осетљиве категорије становништва, као што су породице које се брину о тешко болесном или детету са сметњама у развоју или инвалидитетом.

Унапређен је законодавни оквир за заштиту деце од насиља у породици, злостављања и занемаривања, али примена није на потребном нивоу.

Омбудсман бележи да се деца у медијским садржајима све више препознају као жртве насиља, укључујући и случајеве када су сведоци његовог извршења у породици.⁶ 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.

Међутим, иако постоји мали број одлука које се баве финансијском подршком и оснажавањем породица са више деце, породицама са децом у сметњама у развоју, морам похвалити Град Краљево, јер је у извештајном периоду донео неколико одлука у вези са напред наведеним правима.⁷

РОДНА РАВНОПРАВНОСТ

Положај жена у друштву и даље карактеришу раширени родни стереотипи и недовољно учешће жена на руководећим позицијама и на местима одлучивања. 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 размаком између њих, недоступност информација и финансијска и друга зависност од старијих чланова породице и партнера.

Омбудсман сматра да је слика о женама у српским медијима изразито стереотипна и дискриминаторска, а извештавање често сексистичко. Жене су ређе у улози субјекта вести које се баве политичким или економским темама, а много чешће су саговорнице на теме о моди, познатима... Ипак, жене ће се у медијима најчешће наћи на странама црне хронике као жртве породичног или партнерског насиља, а медији се и даље не устручавају да баш на тим темама остварују профит – бескрупулозним анализирањем жртве, њене породице и самог догађаја.⁸

⁵ <http://www.politika.rs/sr/clanak/438474/Za-vrsnjacko-nasilje-odgovorni-i-roditelji>

⁶ <https://www.unicef.org/serbia/media/6051/file/Posledice%20koje%20ima%20nasilje%20prema%20C5%BEe%20nama%20u%20partnerskom%20odnosu%20na%20decu.pdf>

⁷ Одлука о помоћи детету и ученику са сметњама у развоју ("Сл. лист града Краљево", бр. 36/2019), Одлука о праву на субвенционiranу цену комуналних услуга породици са троје и више деце са територије града Краљево ("Сл. лист града Краљево", бр. 36/2019).

⁸ *Nasilje nad ženama u Srbiji: Niје teško samo nasilje, već i proces posle toga*
<https://www.bbc.com/serbian/lat/srbija-50546484>

Међутим, у извештајном периоду, морамо похвалити велику активност у побољшању родне равноправности, положаја жена и спречавања насиља над женама од стране Савета за родну равноправност града Краљева.

ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Упркос законском оквиру и субвенцијама надлежних органа да стимулишу послодавце да запошљавају особе са инвалидитетом, и даље је приметан низак проценат запошљавања овог дела популације. Стога, Омбудсман сматра да незавидан материјални статус, непостојање услуга социјалне заштите, дискриминација и неприступачност отежавају положај особа са инвалидитетом доводећи их на саму маргину друштва⁹.

Омбудсман оцењује да положај, права и потребе особа са инвалидитетом и даље завређују периодично интересовање медија, углавном приликом обележавања међународних дана посвећених њима или одређених сензационалистичких догађаја, док су редовне теме и рубрике ретке. Особа са инвалидитетом у медијима и даље није извор информација готово ни за једну друштвену тему или појаву, осим за свој инвалидитет.

ПРАВА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА, ИНТЕРНО РАСЕЉЕНИХ ЛИЦА И ИЗБЕГЛИХ ЛИЦА

Омбудсман сматра да извештавање о Ромима карактеришу текстови о њиховом социјалном положају, а стереотипи у вези са хигијеном, образовањем и уопште начином живота ромске заједнице не заобилазе готово ниједан новински извештај, чак ни онда када је он у глобалу позитиван.¹⁰

Град Краљево је наставио да се суочава са проблемима које доноси решавање положаја интерно расељених лица и избеглица. Њихова обраћања Омбудсману указују на то да нема битнијих промена у положају ових лица, односно да се она и даље налазе у изразито тешком социјално-економском положају.

Потребно је да се предузму мере и збрињавања интерно расељених Рома са територије АП Косова и Метохије, који од 1999. године живе у неформалним насељима без икакве инфраструктуре. Они се и даље налазе у посебно неповољном положају.

ФИНАНСИЈЕ

Омбудсман бележи да се за остваривање права на повраћај погрешно или више плаћеног пореза са припадајућом каматом грађанима постављају бирократске препреке чији разлог често лежи у недовољној и неблаговременој сарадњи између државних органа. Такође, недостаје правовремено информисање грађана о њиховим правима и обавезама.

ЕКОНОМСКО-ИМОВИНСКА ПРАВА

Проблеми у остваривању и заштити економских и имовинских права били су најчешћи разлог обраћања грађана Омбудсману током 2019. године. Посебно су се истакли проблеми у вези са озакоњењем нелегално изграђених објеката, неажурним поступањем служби за катастар, измиривањем дугова на рате и реституцију.

СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА И ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ

У области социјалне заштите, недостатак се огледа у томе што не постоји довољан број услуга подршке на територији града који би побољшао положај корисника у заједници, иако је

⁹ <http://ravnopravnost.gov.rs/wp-content/uploads/2019/07/RGI.pdf>

¹⁰ <https://www.bbc.com/serbian/lat/srbija-47851381>

основан Центар локалних услуга Града Краљева, те је из наведених разлога потребно у оснивачком акту проширити делатности рада Установе.¹¹

МЛАДИ

Млади се и даље суочавају са високом стопом незапослености, сиромаштвом, недовољно развијеним услугама превенције болести зависности и ризичног понашања, услугама помоћи и подршке у посебно осетљивим ситуацијама, превенције и заштите менталног и репродуктивног здравља. Незапослени млади, као и они који се не налазе на редовном школовању и живе са члановима породице, суочавају се са немогућношћу остваривања права на здравствену заштиту на терет обавезног здравственог осигурања¹².

СТАРИЈА ЛИЦА

Сиромаштво и занемаривање старијих лица унутар породице су најозбиљнији проблеми са којима се сусрећу припадници трећег доба на територији града. Забрињава податак да су стара лица често смештена у домове без свог пристанка¹³. Такође, недовољно су развијене услуге за помоћ старим лицима у кући, јер неретко они живе сами и немају сроднике да брину о њима.¹⁴ Бројна истраживања указују на податак да су старија лица, поред особа са инвалидитетом, једна од најдискриминисанијих група у Србији¹⁵.

Омбудсман истиче да су старији суграђани, од свих рањивих група најмање видљиви и у медијима. Стереотипно извештавање типичан је пример медијског интересовања за ову друштвену групу, а редовне рубрике или емисије које се систематично баве положајем старијих, њиховим потребама, степеном остварености њихових права и даље су реткост на медијској сцени.

СЛОБОДА ИЗРАЖАВАЊА

Омбудсман бележи да се стање у области слободе изражавања и медија није променило у односу на претходне извештајне године. Новинари и медијски експерти се слажу у оцени да су медијске слободе у дужем временском периоду угрожене, о чему говоре и међународни извештаји. У извештају Европске комисије о тренутном стању у Поглављима 23. и 24. из 2018. године наглашена је неопходност потпуног спровођења медијског законодавства. Транспарентно власништво и финансирање приватних медија, државно финансирање медија и суфинансирање медијских садржаја, укључујући и оне на локалном нивоу, морају се спроводити у складу са постојећим законодавством.¹⁶

СЛОБОДА МИСЛИ, САВЕТИ И ВЕРОИСПОВЕСТИ

Охрабрује чињеница да у извештајном периоду није било обраћања грађана због повреде верских слобода и права.

¹¹ Уредба о класификацији делатности ("Сл. гласник РС", бр. 54/2010).

¹² <https://www.021.rs/story/Info/Srbija/229610/Osnovni-problemi-mladih-u-Srbiji-Nezaposlenost-rizik-od-siromastva-i-mentalno-zdravlje.html>

¹³ <https://www.penzin.rs/tefter/domovi-za-stare-u-srbiji-saveti-zakoni-licence-cene-izbor/>

¹⁴ <https://www.kraljevo.rs/wp-content/uploads/2018/12/Stambena-strategija-2018.pdf>

¹⁵ <http://www.amity-yu.org/2019/05/30/izazovi-starijih-u-ostvarivanju-prava-i-zastiti-od-diskriminacije-u-socijalnoj-zastiti/>

¹⁶ [http://www.mei.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/izvestaj_ek_o_sr_biji\(1\).pdf](http://www.mei.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/izvestaj_ek_o_sr_biji(1).pdf)

3. ДЕМОГРАФИЈА

Природно кретање становништва за Град Краљево 1961 — 2018.

ОСНОВНИ ПОДАЦИ

Површина (км ²) ¹	1530	(2017)
Број насеља ²	92	(2017)
Становништво — процена средином године ³	118363	(2018)
Густина насељености (број становника/км ²) ³	77	(2018)
Стопа живорођених ³	8	(2018)
Стопа умрлих ³	15	(2018)
Стопа природног прираштаја ³	-7	(2018)
Очекивано трајање живота живорођених (просек година) ³	76	(2018)
Просечна старост (у годинама) ³	44	(2018)
Индекс старења (60+ год. / 0—19 год.) ³	149	(2018)
Просечан број чланова домаћинства ⁴	2,98	(2011)
Пројектован број становника (средња варијанта - нулти миграциони салдо) ³	106195	(2041)
Пројектован број становника (средња варијанта са миграцијама) ³	110382	(2041)

Извор:

¹ Републички геодетски завод

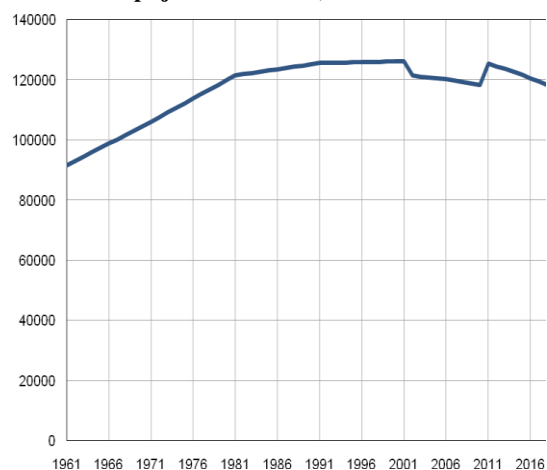
² Територијални регистар, РЗС

³ Витална статистика, РЗС

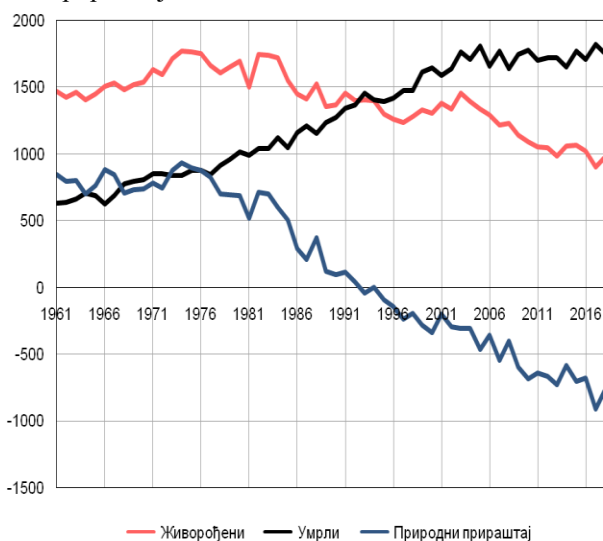
⁴ Попис становништва, домаћинстава и станова, РЗС

Краљево	1961.	2018.
Број становника	91579	118363
Живорођени, број	1472	979
Умрли, број	627	1750
Природни прираштај, број	845	-771
Умрла одојчад, број	73	5
Живорођени, на 1 000 становника	16	8
Умрли, на 1 000 становника	7	15
Природни прираштај, на 1 000 становника	9	-7
Умрла одојчад, на 1 000 живорођених	50	5

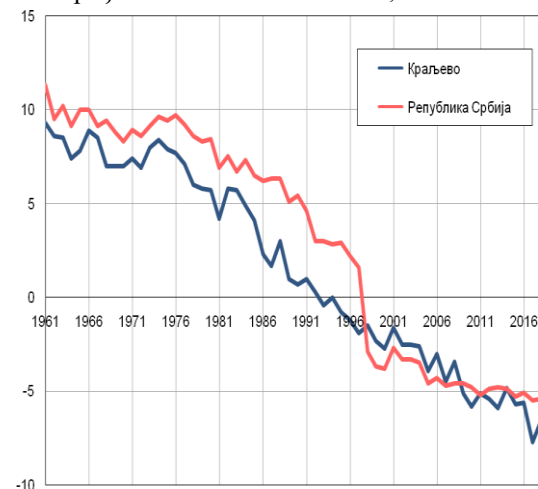
Број становника, 1961—2018



Живорођени, умрли и природни прираштај, 1961—2018.



Живорођени на 1 000 становника, 1961—2018.



Природно кретање становништва Краљево 1961 – 2018. године ¹⁷									
Година	Број становника	Живо-рођени	Умрли	Природни прираштај	Умрла одојчад	На 1000 становника			Умрла одојчад на 1000 живорођених
						живорођени	умрли	природни прираштај	
1961	91579	1472	627	845	73	16,1	6,8	9,3	49,6
1962	93036	1429	635	794	62	15,4	6,8	8,6	43,4
1963	94494	1466	662	804	52	15,5	7,0	8,5	35,5
1964	95951	1407	705	702	70	14,7	7,3	7,4	49,8
1965	97409	1452	688	764	71	14,9	7,1	7,8	48,9
1966	98866	1506	623	883	48	15,2	6,3	8,9	31,9
1967	100323	1532	687	845	57	15,3	6,8	8,5	37,2
1968	101781	1481	775	706	55	14,6	7,6	7,0	37,1
1969	103238	1520	790	730	52	14,7	7,7	7,0	34,2
1970	104696	1543	805	738	45	14,7	7,7	7,0	29,2

¹⁷ <http://devinfo.stat.gov.rs/vitalna/libraries.aspx/Home.aspx>

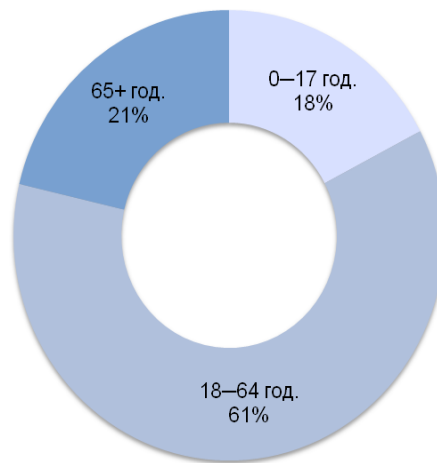
1971	106153	1632	847	785	52	15,4	8,0	7,4	31,9
1972	107700	1595	852	743	35	14,8	7,9	6,9	21,9
1973	109247	1715	839	876	39	15,7	7,7	8,0	22,7
1974	110794	1773	839	934	44	16,0	7,6	8,4	24,8
1975	112341	1765	872	893	46	15,7	7,8	7,9	26,1
1976	113888	1754	875	879	41	15,4	7,7	7,7	23,4
1977	115434	1668	841	827	23	14,4	7,3	7,1	13,8
1978	116981	1611	912	699	29	13,8	7,8	6,0	18,0
1979	118528	1653	957	696	40	13,9	8,1	5,8	24,2
1980	120075	1698	1013	685	35	14,1	8,4	5,7	20,6
1981	121622	1502	986	516	31	12,3	8,1	4,2	20,6
1982	122037	1747	1036	711	31	14,3	8,5	5,8	17,7
1983	122452	1740	1039	701	24	14,2	8,5	5,7	13,8
1984	122867	1720	1118	602	39	14,0	9,1	4,9	22,7
1985	123282	1551	1047	504	33	12,6	8,5	4,1	21,3
1986	123697	1449	1157	292	36	11,7	9,4	2,3	24,8
1987	124113	1417	1206	211	28	11,4	9,7	1,7	19,8
1988	124528	1527	1153	374	18	12,3	9,3	3,0	11,8
1989	124942	1358	1235	123	19	10,9	9,9	1,0	14,0
1990	125357	1371	1274	97	25	10,9	10,2	0,7	18,2
1991	125772	1455	1339	116	24	11,6	10,6	1,0	16,5
1992	125826	1399	1364	35	22	11,1	10,8	0,3	15,7
1993	125880	1408	1454	-46	19	11,2	11,6	-0,4	13,5
1994	125933	1400	1401	-1	20	11,1	11,1	0,0	14,3
1995	125987	1299	1393	-94	27	10,3	11,1	-0,8	20,8
1996	126041	1266	1413	-147	9	10,0	11,2	-1,2	7,1
1997	126095	1235	1475	-240	11	9,8	11,7	-1,9	8,9

1998	126149	1281	1475	-194	14	10,2	11,7	-1,5	10,9
1999	126203	1331	1612	-281	14	10,5	12,8	-2,3	10,5
2000	126256	1304	1642	-338	16	10,3	13,0	-2,7	12,3
2001	126310	1380	1583	-203	18	10,9	12,5	-1,6	13,0
2002	121609	1339	1636	-297	21	11,0	13,5	-2,5	15,7
2003	121225	1455	1762	-307	20	12,0	14,5	-2,5	13,7
2004	120971	1397	1706	-309	12	11,5	14,1	-2,6	8,6
2005	120625	1340	1807	-467	6	11,1	15,0	-3,9	4,5
2006	120304	1297	1657	-360	8	10,8	13,8	-3,0	6,2
2007	119994	1220	1767	-547	8	10,2	14,7	-4,5	6,6
2008	119517	1232	1635	-403	9	10,3	13,7	-3,4	7,3
2009	118959	1145	1744	-599	16	9,6	14,7	-5,1	14,0
2010	118343	1090	1778	-688	8	9,2	15,0	-5,8	7,3
2011	125460	1056	1699	-643	8	8,4	13,5	-5,1	7,6
2012	124679	1048	1716	-668	12	8,4	13,8	-5,4	11,5
2013	123724	983	1716	-733	4	7,9	13,9	-5,9	4,1
2014	122782	1062	1646	-584	5	8,6	13,4	-4,8	4,7
2015	121766	1066	1771	-705	4	8,8	14,5	-5,7	3,8
2016	120722	1026	1705	-679	2	8,5	14,1	-5,6	1,9
2017	119585	904	1819	-915	8	7,6	15,2	-7,7	8,8
2018	118363	979	1750	-771	5	8,3	14,8	-6,5	5,1

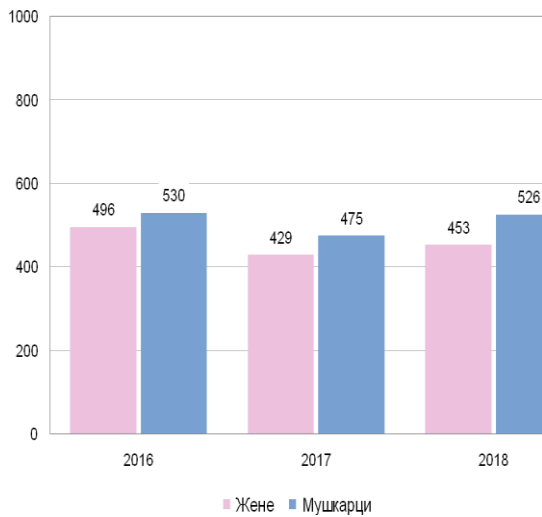
Становништво према старосним групама и полу, 2017–2018.

	2017		2018	
	Ж	М	Ж	М
Деца старости до 6 година (предшколски узраст)	3458	3733	3372	3687
Деца старости 7–14 година (узраст основне школе)	4662	5167	4536	5038
Деца старости 15–18 година (узраст средње школе)	2523	2620	2530	2616
Деца старости 0–17 година	10017	10853	9815	10718
Број младих (15–29 година)	9707	10519	9565	10350
Радни контингент становништва (15–64 година)	38889	38968	38151	38323
Укупан број становника	60848	58737	60208	58155

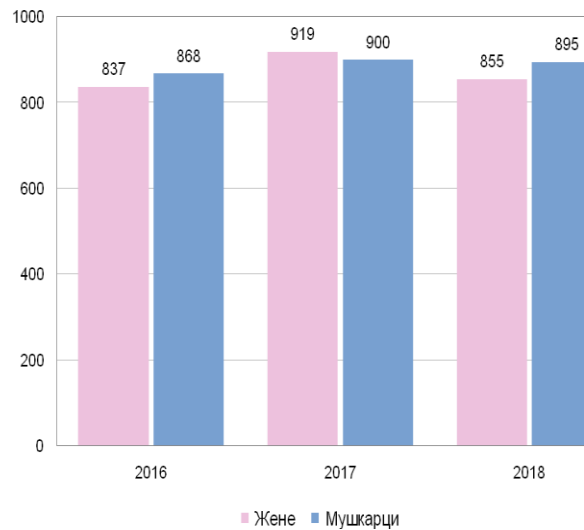
Становништво према старосним групама, 2018.



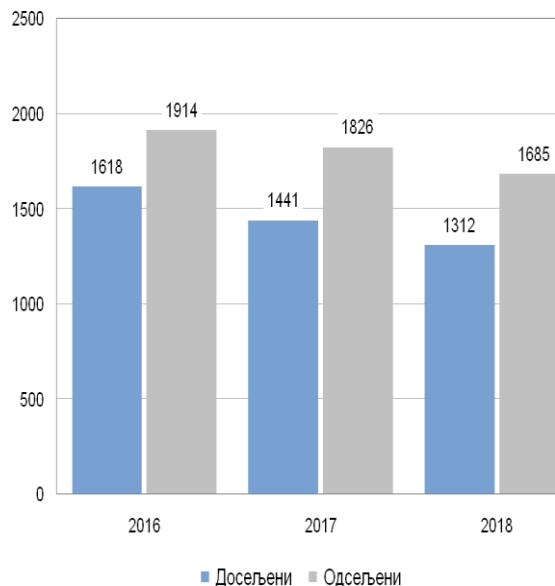
Живорођени - према полу, 2016—2018.



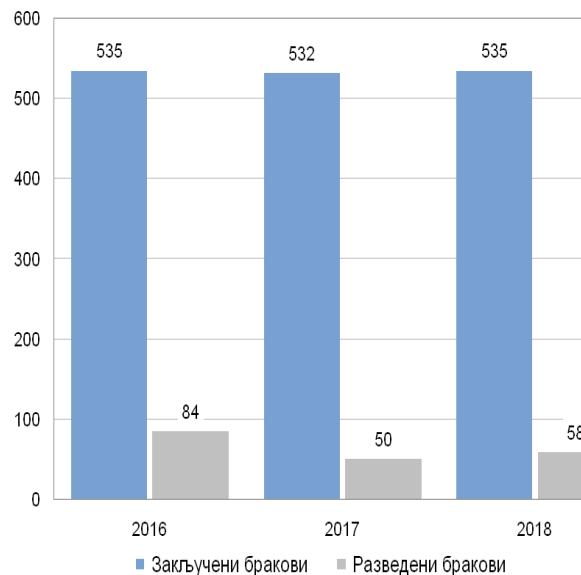
Умрли - према полу, 2016—2018.



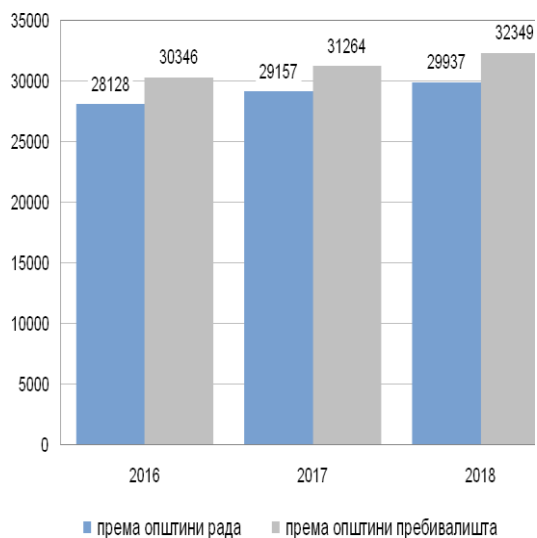
Досељени и одсељени, 2016–2018.



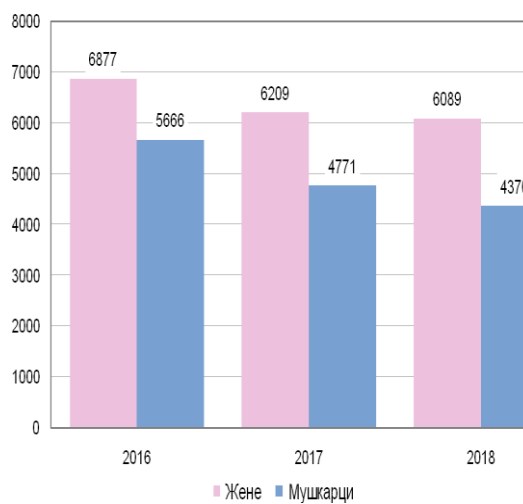
Закључени и разведени бракови, 2016–2018.



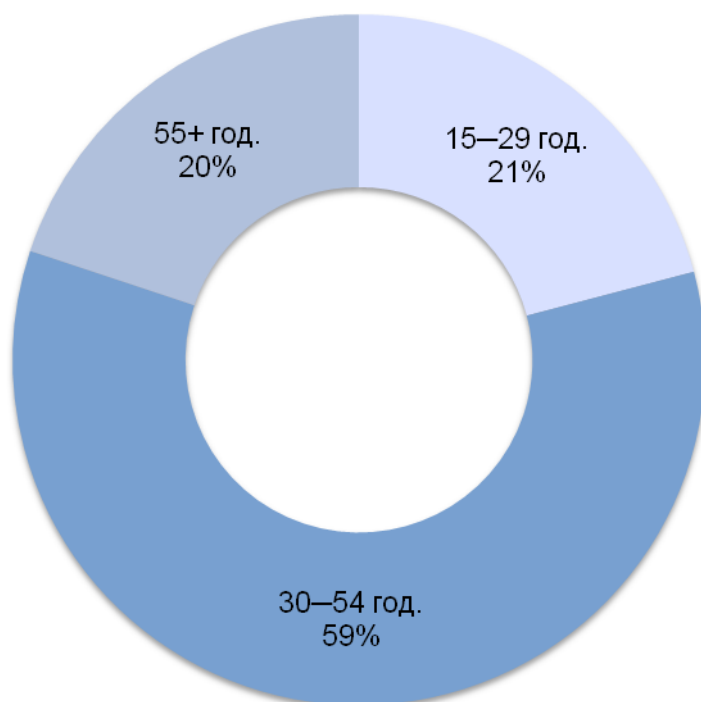
Регистровани запослени, 2016–2018.



Регистровани незапослени према полу, 2016–2018.



Учешће незапослених према старосним групама у укупном броју незапослених, 2018. ¹⁸



Према попису из 2011. године у граду Краљеву живи 125.488 становника, од тога 61.585 мушкараца и 63.903 жена. Просечна старост становника је 41,9 година. У градским насељима живи 54,8% грађана, а у приградским насељима живи 45,2% становништва.¹⁹

Наредни попис планиран је за 2021. годину, у складу са већ устаљеном десетогодишњом праксом, као и са нашим међународним обавезама. Предвиђено је да овај попис буде последњи који се спроводи на традиционалан начин – непосредним појединачним пописивањем свих лица, домаћинстава и станова, јер је реално очекивати да ће у наредном периоду бити створени услови за спровођење пописа на бази регистара.

Са демографског аспекта, 2017. година је за Србију значајна, и то по томе што је у последњих 100 година, односно од завршетка Првог светског рата, највећа разлика између броја живорођених и умрлих (-38,8 хиљада). **Негативан природни прираштај** од 2005. сваке године износи преко 30 хиљада становника, а последњих година се знатно приближио граници од 40 хиљада (табела), а онај из 2017. је по обиму приближан броју становника општина Велика Плана, Врбас или пак Трстеник, односно већи од укупног становништва у две трећине општина/града у Србији. Уколико се посматра само 21. век, тада је негативан природни прираштај остварен у раздобљу 2001-2017. (555 хиљада), готово идентичан укупном становништву Нишавског и Поморавског округа (553 хиљаде).²⁰

Број становника (годишњи пресек)²¹

Краљево	2013	2014	2015	2016	2017	2018 ²²
Укупно	123.724	122.782	121.766	120.722	119.585	118.363
Мушкарци	60.687	60.249	59.787	59.284	58.737	58.155
Жене	63.037	62.533	61.979	61.438	60.848	60.208

¹⁸ <http://devinfo.stat.gov.rs/vitalna/libraries.aspx/Home.aspx>

¹⁹ <https://www.kraljevo.rs/o-kraljevu/>

²⁰ https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2019-01/demografski_pregled_68.pdf

²¹ <http://publikacije.stat.gov.rs/G2018/Pdf/G201815012.pdf>

²² <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201914016.pdf>

Просечна старост (у годинама)²³

Краљево	2013	2014	2015	2016	2017	2018 ²⁴
Укупно	42,6	42,9	43,1	43,3	43,6	43,8
Мушкарци	41,4	41,6	41,8	42	42,2	/
Жене	43,9	44,1	44,4	44,6	44,9	/

Процењен број становника²⁵

Град	2011 ²⁶	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Краљево	125460	124679	123724	122782	121766	120722	119585	118363

Регистрована запосленост 2018. године²⁷

Град	Број запослених укупно	Од тога:		Учешће запослених старости 15-29 година у укупној запослености, у %	Број запослених на 1000 становника
		мушкарци	жене		
Краљево	32349	18326	14023	15,4	273

Незапослена лица 2018. године²⁸

Град	Укупно	Први пут траже запослење		Без квалификација ²⁾		Жене		На 1000 становника
		свега	%	свега	%	свега	%	
Краљево	10459	2643	25,3	2551	24,4	6089	58,2	88

Просечна зарада без пореза и доприноса по запосленом²⁹

Град Краљево	2015	2016	2017	2018
РСД	36304	38644	40423	42708

Витални догађаји 2018. године³⁰

Регион	Живорођени		Умрли		Природни прираштај		Умрла одојчад		Просечна старост мајке при рођењу у првог детета	Стопа укупног фертилитета	Бракови	
	Област	на 1000 становника	на 1000 становника	на 1000 становника	на 1000 становника	број	на 1000 живорођених	на 1000 живорођених			заключени	разведени
Град – општина	број	на 1000 становника	број	на 1000 становника	број	на 1000 становника	број	на 1000 живорођених				
Краљево	979	8,3	1750 ³¹	14,8	-771	-6,5	5	5,1	28,0	1,4	535	58

²³ <http://publikacije.stat.gov.rs/G2018/Pdf/G201815012.pdf>

²⁴ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

²⁵ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

²⁶ Број становника средином године прерачунат је на бази резултата Пописа спроведеног 2011.

²⁷ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

²⁸ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

²⁹ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

³⁰ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

³¹ Са пребивалиштем на територији града Краљева

Основни контингенти и индикатори становништва 2018. година³²

Град	Укупно становништво		Основни контингенти становништва										Очекивано трајање живота живорођене деце 2016-2018	
			(15–64)		(18 и више)		(0–6)		(7–14)		жене (15–49)			
	просечна старост	индекс ¹⁾ старења	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%	мушко	женско
Краљево	43,78	148,8	76474	64,6	97830	82,7	7059	6,0	9574	8,1	25325	21,4	74,0	78,3

Умрли према узроку смрти 2018. године³³

Град	Укупно	Узрок смрти								Узрок смрти						
		заразне и паразитарне болести	Тумори	болести крви, крвотворних органа	болести жлезда са унутрашњим лучењем, исхране и метаболизма	душевни поремећаји и поремећаји понашања	болести нервног система и чула	болести система кротока	болести система за дисање	болести система за варење	болести коже и поткожног ткива	болести мишићно-коштаног система и везивног ткива	болести можданог-полног система	одређена стања настала у перинаталном периоду	симптоми, знаци и патолошки клинички и лабораторијски налази	повреде, провања и остале последиче спољашњих узрока
Краљево	1750	3	371	5	41	17	25	1000	82	61	2	5	28	4	41	65

Краљево је по површини међу највећим градовима у Србији, а по броју становника, који износи око 120.000, на 12. позицији у укупном рангирању. Међутим, изузетно неповољан тренд обе компоненте, које утичу на пад броја становника, сврставају Краљево, уз градове Лесковац и Крушевац, међу градовима у Србији са највећим негативним променама у периоду 2013-2017. године. Подаци говоре да је у 2017. години, чак више од 4.000 становника у Краљеву мање него у 2013. години.³⁴

Омбудсман је на основу службене сарадње са државним органима и органима града Краљева, добио одређену демографску слику за 2019. годину, за територију града Краљева, на основу чега је утврдио, да је:

- ❖ 1027, укупан број грађана, који су **имигрирали** из других градова/општина на територију града Краљева, тј. извршили пријаву пребивалишта, што је за 26. више него у 2018. години,³⁵
- ❖ 803, укупан број грађана који су **емигрирали** са територије града Краљева, тј. извршили брисање пребивалишта, што је за 33. мање него у 2018. години,³⁶
- ❖ 1293, укупан број **рођених** на територији града Краљева (рачунајући: Врњачку Бању, Рашку, Нови Пазар и Трстеник), 757 укупан број рођених, чији родитељи имају пребивалиште на територији града Краљева, што је за 222 рођених мање него у 2018. години,³⁷
- ❖ 1920, укупан број **умрлих** на територији града Краљева, што је за 64 умрлих више него у 2018. години,³⁸
- ❖ 463, укупан број **закључених бракова**, што је за 8 закључених бракова мање него у 2018. години,³⁹
- ❖ 310 укупан број покренутих поступака за развод брака пред Основним судом у Краљеву, што је за 26 покренутих поступака мање него у 2018. години.⁴⁰

³² <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

³³ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201913046.pdf>

³⁴ <http://publikacije.stat.gov.rs/G2018/Pdf/G201815012.pdf>

³⁵ Градска управа града Краљева, Одељење за општу управу.

³⁶ Градска управа града Краљева, Одељење за општу управу.

³⁷ Градска управа града Краљева, Одељење за општу управу.

³⁸ Градска управа града Краљева, Одељење за општу управу.

³⁹ Градска управа града Краљева, Одељење за општу управу.

Имајући у виду напред наведено, иако Град Краљево спроводи мере популационе политике⁴¹, у будућем раду мора интензивније радити на спровођењу мера на локалном нивоу, а све због тога што нам је природни прираштај у високом степену негативан, што значи да Град Краљево, у демографском смислу, за годину дана остане без становништва величине месне заједнице попут Милочаја, Опланића, Цветака, Чукојевца.

⁴⁰ Допис Основног суда у Краљеву бр. II Су. 17А-5/20 од 12. марта 2020. године.

⁴¹ <https://www.kraljevo.rs/populaciona-politika/>

4. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД

4.1. УКУПАН БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ

У 2019. години Омбудсману се обратило 260 грађана, од чега је на разговор примљено 211 грађана, телефонски разговор је обављен са 42 грађана, а број примљених предмета износи 9, од чега је било 7 притужби и 2 предмета покренутих по сопственој иницијативи. Омбудсман је окончао рад у 9 предмета.

Табела 1– Подаци о обраћањима грађана у 2019. години

Врсте обраћања	број
Примљено грађана на разговор	211
Број телефонских разговора са грађанима	42
Број притужби	7
Укупан број обраћања грађана	260

Табела 2– Подаци о разматраним предмета⁴² из 2019. године

Број примљених предмета	9
Примљене притужбе	7
Сопствене иницијативе	2
Број окончаних предмета	9
Број предмета у раду	9

Табела 3– Број предмета⁴³ из ранијих година разматраних у 2019. години

Број разматраних предмета из ранијих година	0
Број окончаних предмета из ранијих година	0
Број предмета у раду из ранијих година	0

Табела 4 - Број обраћања грађана⁴⁴ у 2019. разврстан по ресорима.

	Ресори/области	број
1	Органи и организације града Краљева ⁴⁵	63
2	Правда и правосуђе	8
3	Оставински поступак	17
4	Сметање државине	11
5	Законско издржавање	7
6	Облигациони односи	12
7	Законска рехабилитација	1
8	Насиље у породици	5
9	Јавни извршитељи	18
10	Рад и радни односи	22
11	Права детета	7

⁴²Под предметом се подразумевају предмети произашли из поступања по притужбама и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору.

⁴³ Исто.

⁴⁴ Под обраћањем се подразумевају обраћања грађана где је пружена саветодавна помоћ у појединој области/ресору.

⁴⁵ Органи организације града Краљева: Грађевинарство и инфраструктура, Комуналне услуге, Саобраћај и саобраћајна инфраструктура, Социјално становање, Стамбени односи, Инспекцијски надзор...

12	Катастар непокретности	5
13	Финансије	8
14	Пензијско осигурање	5
15	Права особа са инвалидитетом и старијих	2
17	Енергетика и рударство	6
19	МУП - Полицијски послови	5
20	Здравље	5
21	Заштита потрошача	10
22	Родна равноправност	0
23	МУП - Управни послови	3
24	Образовање, просвета и наука	0
25	Социјална заштита	6
26	Права националних мањина	0
27	Привреда	0
28	Култура	0
29	Заштита животне средине	2
30	Пољопривреда	2
31	Реституција	0
32	Државна управа	0
33	Избегла и расељена лица	1
35	Српски језик и ћирилица	0
36	Елементарне непогоде	2
37	Експропријација	0
38	Службе безбедности	0
41	Омладина и спорт	0
42	Злостављање на раду	2
43	Пристап информацијама од јавног значаја	1
44	Заштита узбуњивача	0
	УКУПНО РЕСОРИ	236

Табела 5 - Исход поступања по предметима⁴⁶ из 2019. године

Исход	број
Одбачене притужбе	6
Неосноване притужбе	0
Предмети окончани препорукама из скраћеног контролног поступка	1
Предмети окончани препорукама из контролног поступка	2
Повлачење притужбе услед одустанка притужиоца	0
Мишљење	0
Информисан и посаветован притужилац	6
Обустава услед смрти подносиоца притужбе	0
Укупно	15

Највећи број примљених притужби Омбудсман одбаци због тога што нису испуњени Одлуком прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблагоприятности, преурањености, анонимности и неуредности. Веома значајан сегмент

⁴⁶ Под предметом се подразумевају предмети произашли из поступања по притужбама и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору

поступања Омбудсмана по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју пружа и онда када притужбу одбаци због ненадлежности или преурањености.

Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у **свим** одбаченим предметима. Омбудсман у овим случајевима притужиоца упућује на надлежни орган или га посаветује о расположивим правним средствима.

Табела 6– Приказ одбачених притужби у 2019. години

Одбачај притужбе	број
Ненадлежност	4
Неискоришћена правна средства	0
Неуредна притужба	0
Неблаговременост	2
Анонимна притужба	0
Неовлашћени подносилац	0
Укупно	6

КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ПОВРЕЂЕНИМ ПРАВИМА

Разматрањем 9 предмета у току 2019. године утврђено је укупно 8 повреда права, од чега највећи број чине повреде принципа добре управе и повреде начела законитости и предвидивости. То потврђује чињеницу да се принципи добре управе крше највише због неуређене правне нормативе и због непоступања органа по прописима које је он донео у својој надлежности.

КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ОРГАНИМА НА ЧИЈИ РАД СЕ ОДНОСЕ

Табела 7– Притужбе према различитим органима и организацијама на чији рад се грађани притужују

Врсте органа и организација	Број
Органи града	2
ЈКП „Водовод“ Краљево	0
ЈКП „Чистоћа“ Краљево	0
ЈКП „Пијаца“ Краљево	0
ЈКП „Путеви“ Краљево	0
ЈКП „Топлана“ Краљево	0
Јавно предузеће „Градско стамбено“ Краљево	0
Јавно предузеће за уређивање грађевинског земљишта „Краљево“	0
Туристичка организација Краљева	0
Народна библиотека „Стефан Првовенчани“ Краљево	0
Краљевачко позориште	0
Дечје одмаралиште „Гоч“	1
Спортски центар „Ибар“	0
Историјски архив Краљева	0
Народни музеј Краљево	0
Дом културе „Ушће“	0
Предшколска установа „Олга Јовичић – Рита“ Краљево	0
Центар за социјални рад Краљево	0
Завод за заштиту споменика културе Краљево	0
Дом здравља „Краљево“	0
„Центар локалних услуга града Краљева“ Краљево	0
Апотека Краљево	0
Културни центар „Рибница“ Краљево	0

Укупно сви органи	3
-------------------	---

НАПОМЕНА: остале четири притужбе нису класификоване, јер су изјављене против физичких лица, тј. у питању је грађанско-правни однос.

4.2. ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА И ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ ОМБУДСМАНА ПРЕПОРУКЕ

У току 2019. године Омбудсман је упутио укупно 3 препоруке органима и организацијама града, и то 2 у контролном поступку, а 1 у скраћеном контролном поступку.

Табела 8– Подаци о поступању органа управе по препорукама у 2019.

	упућено	доспело	прихваћено
Препоруке проистекле из контролног поступка	2	2	0
Препоруке проистекле из скраћеног контролног поступка	1	1	0
Укупно прихваћених препорука из контролних поступака	0	0	0
Укупно	3	3	0

Напомена: Под упућеним препорукама сматрају се све препоруке послате органима и организацијама града током 2019. године. Доспеле препоруке су све оне препоруке којима је током 2019. године истекао рок за поступање дат у тексту препоруке, независно од тога када је препорука упућена. Под прихваћеним препорукама сматрају се све препоруке које су органи управе извршили или су се у изјашњењу Омбудсмана изјаснили да их прихватају.

Препоруке се евидентирају у зависности од области права на коју се односе, тј. да ли се односе на заштиту и унапређење права рањивих група (деце, особа са инвалидитетом, припадника националних мањина, области родне равноправности) или се односе на поштовање принципа и начела добре управе.

Од укупног броја упућених препорука све препоруке се односе на унапређење поштовања принципа добре управе.

Органи нису поступили у року у 3 препоруке. Неприхваћених препорука је 0, док код 0 препорука још није истекао рок остављен органима за поступање.

Имајући у виду напред наведено, поштовани одборници, сигуран сам да се слажете да је игнорисање, неприхватање препорука, тј. актима утврђених обавеза од стране органа и организација града и службеника неспојиво са основним принципима правне државе. Ово поготово када је актом омбудсмана већ утврђен пропуст органа и организације града, који за последицу има повреде учињене актима и нечињењем органа, а ради се о повреди прописа и општих аката Града Краљева.

Такође, то игнорисање и неприхватање препорука је несхватљиво, јер предствља одсуство и најмање потребе да се конструктивним дијалогом, на који је ова институција увек спремна упркос својој надзорној улози према органима извршне власти, пронађе законито, правилно и оствариво решење за уочени проблем, а све у циљу очувања принципа добре управе, како не би дошло до непотребних потенцијалних судских спорова пред Уставним судом у Београду и Управним судом у Београду, који би, били основ за покретање грађанских парница пред надлежним судовима, што би све довело до непотребних судских трошкова, а све на штету органа града Краљева и грађана града Краљева.

Неприхватање препорука, је доказ да нису уређена правила по којима орган поступа у управним стварима, када непосредно одлучује о правима и обавезама грађана у непосредној је вези са уставним начелом владавине права, која се остварује повиновањем власти уставу и законима, спречавањем сваке врсте самовоље, како на страни органа која одлучује, тако и на страни грађана о чијим се правима одлучује. Поштовање правила поступка од битног је значаја за потпуно остваривање права грађана. Одлучивање о правима и обавезама грађана без поштовања процедура, правила и законом установљених форми представља кршење права грађана на добру управу и отвара пут могућим незаконитим импровизацијама, без обзира на то да ли су наступиле штетне последице за грађане.

Стандард добре управе не дозвољава нечињење и пасивност, већ тражи активан, ангажован став органа према обављању послова из свог делокруга и законито вршење тих послова ради остваривања циља због кога су органу дата јавна овлашћења.

Невршење послова и радњи из делокруга, односно надлежности органа, пропуст је који за непосредне и посредне последице по правилу има стварање правне несигурности, отежавање правног положаја грађана и кршење њихових права.

МИШЉЕЊА

Омбудсман током 2019. године није упућивао мишљења органима града.

ИНИЦИЈАТИВЕ

Омбудсман током 2019. године је поднео једну иницијативу органима града у вези са доношењем управних аката у складу са Законом о општем управном поступку ("Сл. гласник РС", Бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење).

Своје право за подношење иницијативе Омбудсман користи под два кумулативно испуњена услова:

- када је неопходно да се текст прописа и општих аката измени или допуни како би се осигурало потпуно и неометано остваривање права грађана гарантованих Уставом и другим законима, прописима и општим актима, као и ратификованим међународним уговорима и општеприхваћеним правилима међународног права;
- када други овлашћени предлагач надлежан за конкретну област (најчешће Градско веће града Краљева) не користи своју законодавну иницијативу на начин на који се обезбеђује поштовање, остваривање, заштита и унапређење права грађана, а прети штета од одлагања.

Предлагање амандмана прописа и општих аката Скупштини града Краљева је последњи корак који Омбудсман предузима, по правилу, тек када оцени да овлашћени предлагач „првог реда“ неће на основу иницијативе, препоруке или другог предлога Омбудсмана предузети потребне кораке у корист права грађана.

Због тога се одлуком прописана активност Омбудсмана најчешће огледа у упућивању садржајних иницијатива органима града – чији рад Омбудсман контролише – да припреме и предложе нормативне измене. Тек изузетно, Омбудсман се о предлозима прописа и општих аката обраћа непосредно самој Скупштини града Краљева.

5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ОМБУДСМАНА

ПРАВОСУЂЕ

Бројна су обраћања грађана који од Омбудсмана траже пружање правне помоћи у вези са поступцима које воде или намеравају да покрену пред судовима и другим надлежним органима ради остваривања и заштите својих права. Како Омбудсман нема овлашћења да грађанима пружа правну помоћ, упућује их на адвокатуру и службу правне помоћи при Градској управи града Краљева. Проблем остваривања права на правну помоћ посебно добија на значају када је траже припадници рањивих група и материјално угрожени грађани.

У обраћањима Омбудсману и даље се указује на проблеме у вези са надзором који Министарство правде спроводи над радом судске управе, поступањем судова у предметима у прописаним роковима и поступањем по притужбама и представкама грађана.

Повреда права на правично суђење, односно указивање на одређене неправилности у вођењу поступка од стране поступајућег судије, као и неправилности у судским одлукама и даље представљају предмет обраћања. Најчешће се указује на погрешно утврђено чињенично стање и погрешну примену прописа. Међутим, уочава се да притужбе на неправилно вођење поступка или на мањкавост судске одлуке често представљају резултат погрешне перцепције грађана, проистекле из недовољног правног образовања или недостатка стручне правне помоћи. Неретко се притужбама износе и тврдње које указују на постојање корупције у правосуђу.

Такође, с обзиром да у Скупштини града Краљева функцију одборника обављају грађани који у Народној скупштини обављају функцију посланика, Омбудсман има моралну обавезу према грађанима, да укаже на неке недостатке закона, како би њихови представници на наведеним функцијама амандманима те недостатке отклонили, тј. предложили измену и допуну закона, тачније Закона о управним споровима ("Сл. гласник РС", бр. 111/2009, у даљем тексту - Закон).

Чланом 4. Закона је прописано да управни акт, у смислу овог закона, јесте појединачни правни акт којим надлежни орган, непосредном применом прописа, решава о одређеном праву или обавези физичког или правног лица, односно друге странке у управној ствари.

Наведени закон је ступио на снагу 30. децембра 2009. године, до данашњих дана није мењан.

Међутим, доношењем новог Закона о оптем управном поступку ("Сл. гласник РС", Бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење) управни акт је добио ширу дефиницију, па из тих разлога је потребно да се изврши измена и допуна Закона, како би се испоштовало уставно зајамчено уставно право на једнаку заштиту права и на правно средство сходно члну 36. Устава Републике Србије ("Сл. гласник РС", бр. 98/2006).

ЈАВНИ ИЗВРШИТЕЉИ

Велики број грађана је у току извештајног периода Омбудсману указало незадовољство на рад јавних извршитеља у случају да, ако блокадом нечије зараде не успеју да наплате потраживање, својим закључком одлуче да се извршење спроведе на покретној имовини дужника, па се дешавало да су у оваквим случајевима извршитељи пописивали и домаће животиње.

Такође, незадовољство се огледа и у пракси јавних извршитеља да у случајевима када дужник не станује на адреси, на којој има пријављено пребивалиште и због тога не прими закључак извршитеља, ова одлука постаје правоснажна и извршна тиме што је поставе на огласну таблу суда. Извршитељи на основу тога доносе закључак на који дужник нема право жалбе и затим, без одлуке суда, наплаћују дуговање блокирајући зараду, пописујући имовину...

ФИНАНСИЈЕ

Током 2019. године Омбудсману се обраћали грађани незадовољни радом филијала Пореске управе због одбијања захтева за повраћај више плаћеног пореза, због нередовно измириваних доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, одбијања захтева за повраћај више или погрешно плаћеног пореза и проблеми са банкарским системом.

УНУТРАШЊИ ПОСЛОВИ

Током 2019. године Омбудсману се обраћали грађани незадовољни радом Министарства унутрашњих послова (у даљем тексту: МУП) због одузимања оружја у складу са Законом о оружју и муницији. У наведеним предметима Министарство унутрашњих послова је доносило решења о одузимању у складу са прописима о општем управном поступку. Међутим, у више случајева у којима је Омбудсман остварио увид у релевантну документацију, уочено је да поменута лица нису прекршајно ни кривично гоњена, нити су против њих подношене пријаве, већ им је оружје одузето због, како је наведено, „безбедносних разлога“. Омбудсман је у овим случајевима саветодавно информисао грађане да имају право да своје законско право остварити пред другостепеним органом у жалбеном поступку.

ЗДРАВЉЕ

Током 2019. године Омбудсману се обраћали грађани незадовољни радом Републичког фонда за здравствено осигурање, филијала у Краљеву, у којима грађани указују на проблеме са којима се суочавају у поступку остваривања права на медицинску рехабилитацију и права на здравствено осигурање. Такође, су незадовољни радом здравствених установа које се налазе на територији града краљева, указујући на повреде права на поштовање пацијентовог времена, квалитет пружања здравствене заштите и доступност здравствене заштите.

Такође, с обзиром на то да у Скупштини града Краљева функцију одборника обављају грађани који у Народној скупштини обављају функцију посланика, Омбудсман има моралну обавезу према грађанима, да укаже на неке колизије закона, како би њихови представници на наведеним функцијама амандманима отклонили те колизије прописа у здравству, и то везано за обраду података о здравственом стању.

1. Подаци могу се обрађивати само на основу слободно датог пристанка лица, а изузетно без пристанка, само ако је то законом изричито прописано.

"У постојећој ситуацији, ако би поштовао захтев тужилаштва на основу чл. 282. Став 1. тачка 3. Закона о кривичном поступку ("Сл. гласник РС", бр. 72/2011, 101/2011, 121/2012, 32/2013, 45/2013, 55/2014 и 35/2019, у даљем тексту - ЗКП) здравствене установе требало би да доставе медицинску документацију јавном тужилаштву. Међутим, ако би то учинили, повредили би дужност чувања личних података из члана 22. Закона о правима пацијената ("Сл. гласник РС", бр. 45/2013 и 25/2019 – др. Закон, у даљем тексту - ЗПП) и починили кажњив прекршај утврђен овим законом". Такође не поступајући по налогу тужилаштва сходно члану 282. ЗКП-а, одговорно лице се може новчано казнити до 150.000 динара, а ако и после тога одбије да да потребне податке, може се још једном казнити истом казном.

Тужилаштва овакве своје захтеве заснивају на члану 282. **ЗКП-а**, према коме јавни тужилац може поднети захтев државним и другим органима и правним лицима да му пруже потребна обавештења. Истовремено, Закон о правима пацијената утврђује да су подаци о здравственом стању нарочито осетљиви подаци које су дужни да чувају сви здравствени радници и сарадници и у члану 22. утврђује да те дужности могу бити ослобођени само на основу писменог пристанка пацијента или на основу одлуке суда.

Нови ЗКП је увео "тужилачку истрагу", за разлику од дугогодишње праксе у којој је за истрагу био надлежан суд, **не може се заобићи чињеница да за обраду личних података из медицинске документације Закон о правима пацијената и даље изричито предвиђа надлежност суда.** Заштита података о личности и потребе ефикасног, али законитог кривичног поступка, захтевају да однос између јавних тужилаштава и здравствених установа, буде на јасан и недвосмислен начин законом уређен и поштован у пракси.

2. Важећим одредбама члана 19. ЗПП је прописана процедура поступања здравственог радника код предузимања медицинске мере, у случају да је пацијент дете, или лице лишено пословне способности, при чему став 4. прописује да дете које је навршило 15 година живота и које је способно за расуђивање може самостално дати пристанак на предложену медицинску меру.

Потребно је да се изврши допуна наведеног става, тј. да се изврши усаглашавање ЗПП са чланом 2. став 2. **Закона о поступку прекида трудноће у здравственим установама ("Сл.**

гласник РС", бр. 16/95 и 101/2005 - др. закон), којим је прописано да је за прекид трудноће код лица млађег од 16. година, потребна и писмена сагласност родитеља, односно стараоца.

Измена је потребна, да би се отклонила колизија напред наведеног закона и ЗПП, а самим тим да би здравствени радници са правном сигурношћу обављали своје послове.

ПОЉОПРИВРЕДА И ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

Омбудсману је и у овом извештајном периоду из области заштите животне средине, од стране грађана указано незадовољство које својој садржини указују на проблем загађења ваздуха, услед обављања различитих привредних делатности (превоз, резање и сеча дрвета, производња пелета, минирање у каменолому, угоститељска делатност), одлагања комуналног отпада, квалитета воде за пиће, те поступања инспекцијских органа из области заштите животне средине поводом пријава појединаца или групе грађана. Грађани у више случајева указују на дивље и нелегалне депоније које, како наводе, представљају основни облик одлагања комуналног и другог отпада.

Имајући у виду очигледно и оправдано незадовољство јавности, односно мештана града, Омбудсман је става да се адекватним инспекцијским надзором и активнијим укључењем органа града може допринети стварању поверења грађана у њихове институције. У том погледу, Омбудсман сматра да је неопходно да град у што скоријем року донесе Краткорочни акциони план који је тренутно у припреми, као и да редовно и потпуно обавештава становништво града о стању животне средине на целом подручју града, како у ужем центру града, тако и шире, и на тај начин обезбеди пуну заштиту права грађана на здраву животну средину.

У области пољопривреде, грађани у току извештајног периода указују на неажурност рада комисије града Краљева за враћање пољопривредног земљишта које је прешло у друштвену својину по основу пољопривредног земљишног фонда и конфискацијом због неизвршених обавеза из обавезног откупа пољопривредних производа, а који се односи на превелику дужину трајања појединих поступака за враћање земљишта пред наведени комисијама.

Такође, с обзиром да у Скупштини града Краљева функцију одборника обављају грађани који у Народној скупштини обављају функцију посланика, Омбудсман има моралну обавезу према грађанима, да укаже на неке колизије закона, како би њихови представници на наведеним функцијама амандманима отклонили те колизије закона у области заштите животне средине, и то везано за примену Закона о заштити животне средине ("Сл. гласник РС", бр. 66/91, 83/92, 53/93, 67/93, 48/94, 44/95 - др. закон, 53/95 и 135/2004 - др. Закон, у даљем тексту – Стари закон).

Наиме, чланом 129. став 1. тачка 2. Закона о заштити животне средине ("Сл. гласник РС", бр. 135/2004, 36/2009, 36/2009 - др. закон, 72/2009 - др. закон, 43/2011 - одлука УС, 14/2016, 76/2018, 95/2018 - др. закон и 95/2018 - др. Закон, у даљем тексту - ЗОЗЖС), је прописано да даном ступања на снагу овог закона престаје да важи Стари закон, осим одредаба којима се уређује **заштита ваздуха, заштита природних добара и заштита од буке**. Међутим, доношењем Закона о заштити ваздуха ("Сл. гласник РС", бр. 36/2009 и 10/2013), чланом 89. истог закона прописано је да даном ступања на снагу овог закона престају да важе одредбе којима се уређује **заштита ваздуха из Старог закона**, што представља проблем јер **заштита ваздуха** није брисана из ЗОЗЖС, па самим тим Стари закон још је за напред наведену област важећи, при чему долази до колизије у вези заштите загађења ваздуха, тј. постоје два недвосмислена уређена поступка за израду **Плана за побољшање квалитета ваздуха: Програм санације за одређена подручја са угроженим квалитетом ваздуха и Краткорочних акционих планова заштите квалитета ваздуха**, тачније долази до правне несигурности.

ПРИВРЕДА

У овом извештајном периоду, грађани су незадовољни радом органа државне управе у области привреде, и то неблагоприятним поступањем по захтевима или игнорисањем њихових поднесака.

РУДАРСТВО И ЕНЕРГЕТИКА

У погледу снабдевања електричном енергијом, најчешће је незадовољство грађана на рад ЈП „Електропривреда Србије“, а које се односи на неоправдану обуставу испоруке електричне енергије, искључење са дистрибутивног система и покретање поступка принудне наплате потраживања за испоручену електричну енергију преко јавног извршитеља.

ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИЈЕ ГРАДА

Током овог извештајног периода Омбудсману се обратио велики број грађана који је незадовољан радом органа и организација града, а која су се у највећем броју односе на поступање органа и организација града у обављању послова који спадају у изворну надлежност. У вези са тим, грађани су најчешће изражавали своје незадовољство обављањем комуналних делатности и радом вршилаца комуналних делатности, односно, јавних комуналних предузећа. Значајан број незадовољства грађана односио се и на непостојање комуналне инфраструктуре у појединим месним заједницама, услед чега је грађанима на тим подручјима онемогућено прикључење на водоводну и канализациону мрежу и самим тим задовољење њихових основних потреба.

Такође, надлежност органа и организација у вези са обављањем послова који се односе на изградњу, реконструкцију, одржавање и заштиту локалних путева и улица, била је предмет незадовољства грађана, будући да поједине месне заједнице нису предузимале одговарајуће мере како би грађанима омогућиле изградњу путне инфраструктуре. Осим тога, Омбудсман бележи и значајан број незадовољства у којима су грађани указивали на неефикасност поступања, претежно комуналне инспекције и комуналне полиције, у поступцима по пријавама због буке из угоститељских објеката, дивљих депонија, емисије непријатних мириса и нарушавања кућног реда у стамбеним зградама.

Када је реч о пословима инспекцијског надзора, које органи града обављају као поверене, примедбе грађана најчешће су се односиле на проблеме из области заштите животне средине, грађевинарства и инфраструктуре. Као главни повод за обраћање Омбудсману могу се издвојити неспровођење извршних решења, неажурно поступање по пријавама, захтевима и поднесцима грађана, непрослеђивање истих другом, надлежном, било органу града, било републичком органу.

Незадовољства грађана указана током 2019. године, које потпадају под домен станарског права, указују да се пракса непоступања органа града по законској обавези предузимања хитних мера на одржавању зграда и самим тим обавезе поступања по сопственим, извршним решењима, и даље наставља.

РАД И РАДНИ ОДНОСИ

Грађани су се и у овом извештајном периоду Омбудсману најчешће обраћали због злостављања на раду, отказа уговора о раду, неисплаћивања, односно нередовног исплаћивања зарада, као и неуплаћивања доприноса за социјално осигурање. Кроз разговор са грађанима Омбудсман је уочио да је и даље недовољно развијена сарадња органа надлежних за заштиту права по основу рада и социјалног осигурања, и то Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарства финансија и Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, што отежава остваривање права запослених.

Такође, Омбудсман има моралну обавезу према запосленима у оргнима града да јавност упозна са тиме да плате запослених у државним органима, органима локалне самоуправе и јавним службама још увек су уређене Законом о платама у државним органима и јавним службама ("Сл. гласник РС", бр. 34/2001, 62/2006 - др. закон, 63/2006 - испр. др. закона, 116/2008 - др. закони, 92/2011, 99/2011 - др. закон, 10/2013, 55/2013, 99/2014, 21/2016 - др. закон, 113/2017 - др. закон, 95/2018 - др. закон и 86/2019 - др. закони). Чланом 4. овог закона прописано је да коефицијент изражава сложеност послова, одговорност, услове рада и стручну спрему, а коефицијент садржи и додатак на име накнаде за исхрану у току рада и регреса за коришћење годишњег одмора. **Из цитиране одредбе јасно произилази да запослени нема право на посебну исплату накнаде за исхрану у току рада и регреса за годишњи одмор јер је она садржана у коефицијенту.** То значи да ни сам послодавац ово право не може уговорити својим актима. Наиме, Закон о платама у државним органима и јавним службама не регулише да ли су и у којој висини у коефицијенту

садржане накнаде трошкова за исхрану у току рада и регрес за коришћење годишњег одмора, а што је супротно члану 8. став 1. Закона о раду ("Сл. гласник РС", бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - одлука УС, 113/2017 и 95/2018 - аутентично тумачење), као и члану 195. став 1. Устава РС ("Сл. гласник РС", бр. 98/2006). Како закон о платама у државним органима и јавним службама није регулисао конкретну ситуацију, поступајући орган – послодавац – не исплаћује запосленима у локалној самоуправи и државним органима накнаде за исхрану у току рада и регреса за годишњи одмор. На конкретну ситуацију послодавац не примењује одредбу члана 118. став 1. тачка 5. и 6. Закона о раду, а сагласно одредбама члана 2. став 2. истог закона, чиме ускраћује право запосленима на посебну исплату накнаде за исхрану у току рада и регреса за годишњи одмор, што је супротно и члану 3. и 7. Конвенције МОП број 132.

Међутим, право на накнаду за исхрану у току рада и право на регрес за коришћење годишњег одмора имају само они запослени у јавном сектору – корисници јавних средстава чије се плате утврђују и обрачунавају на основу матичног закона **ЗАКОНА О РАДУ, тј. члана 118. став 1. тачка 5. и 6. (агенције, јавна предузећа и др.), иако је предвиђено да се Закон о платама у државним органима и јавним службама примењује на напред наведене кориснике јавних средстава (члан 1).** С обзиром на наведено, поједини запослени у јавном сектору – корисници буџетских средстава, стављени су у повољнији положај у односу на друге запослене у јавном сектору – кориснике буџетских средстава, што је супротно члану 20. и члану 21. Устава, члану 7. Универзалне декларације о људским правима УН, члану 14. Европске конвенције за заштиту људских права и основних слобода и члану 2. Ревидиране Европске социјалне повеље.

Имајући у виду напред наведено, оспорени члан 4. Закона о платама у државним органима и јавним службама, посматран са становишта захтева који произилазе из уставних норми, показује да је непотпун и непрецизан, јер не садржи одредбу да ли су у коефицијенту, у ком износу, садржани и накнада трошкова за исхрану у току рада и регрес за коришћење годишњег одмора. „Лаички тумачено, ако имаш већу плату, више и једеш тј. скупља ти је исхрана“.

Поставља се питање, шта је са запосленима који примају зараду у границама минималне зараде, и на који начин они остварују право на накнаду за исхрану у току рада и право на регрес за коришћење годишњег одмора, с обзиром да на основу утврђеног коефицијента остварују износ основне зараде, где се недвосмислено може утврдити да они то право и немају.

Такође, морам указати да **Закон о раду ("Сл. гласник РС", бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - одлука УС, 113/2017 и 95/2018 - аутентично тумачење, у даљем тексту - ЗОР) има елементе неуставности, из разлога што ни у једној одредби не прописује појам „јавни конкурс“, наведени недостатак је кључан за повреду зајамченог уставног права на рад сходно члану 60. став 3. Устава РС ("Сл. гласник РС", бр. 98/2006, у даљем тексту - Устав), којим се гарантује да су свима, под једнаким условима, доступна сва радна места. Посебни закони који прописују радне односе у државним органима, органима локалне самоуправе и другим службама, прописују да се заснивање радног односа спроводи на основу јавног конкурса.**

Међутим, за поједине организације и службе, и ако постоје посебни прописи у вези са њиховим радом, **поступак заснивања радног односа на основу јавног конкурса није прописан, само се помиње јавни конкурс за избор директора, чак нису прописана права и дужности запослених, па се из тих разлога, сходно примењује матични закон, тј. ЗОР, тако да се поједини грађани (повлашћени) у те организације запошљавају без јавног конкурса, само добијањем решења на руке, а остали грађани иако имају све услове за та радна места, немају информацију да је у тим организацијама (којима су поверена јавна овлашћења) упражњено место, па самим тим им је повређено Уставом загарантовано право на рад, тј. под једнаким условима, доступна сва радна места, сходно члану 60. став 3. Устава, и право на обавештеност члан 51. Устава.**

ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ

У извештајном периоду грађани су указивали на проблеме у раду и поступању Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање (у даљем тексту: Фонд ПИО), са којима су се суочавали и током претходних година, као што су: неплаћени доприноси за пензијско и инвалидско осигурање, неблаговремено поступање по захтевима грађана, пребацивања законске обавезе уплате доприноса са послодавца на грађане, ретроактивно утврђивање обавезе уплате доприноса за пољопривредно осигурање, непримерено дуго трајање поступка до доношења решења о коначном износу пензије, недоношење решења о преплаћеном износу.

Грађани су указивали и на недостатак података о стажу, зарадама, накнадама зарада за поједине периоде, због чега корисницима пензија није могуће одредити пензију у пуном обиму. Овде се најчешће ради о грађанима који су део стажа остварили на подручју Косова и Метохије, о припадницима МУП-а и војним лицима, али и о онима који су радили у предузећима која више не постоје, а документација о њиховим запосленима не постоји ни у архивама.

Грађани често не могу да остваре право на пензију у коначном износу, јер им за поједине периоде осигурања послодавци нису извршили законску обавезу уплате доприноса за пензијско и инвалидско осигурање због чега најчешће по неколико година имају привремено решење о пензији.

СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Повећан је и број незадовољства корисника услуга права из области социјалне заштите, које указују на проблеме у остваривању права пред установама социјалне заштите, који су између осталог условљени и недовољним бројем запослених. Незадовољство се огледа у издавању рачуна за комуналне услуге корисника социјалног становања и коришћења грејања.

Такође, повећан број грађана који због лоше материјалне ситуације долази да се информише у вези са правима на социјалну помоћ.

ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА

Повећан је и број незадовољства грађана у вези са рекламацијама на купљену робу. Намештај, техника, обућа и мобилни телефони ствари су чијим квалитетом су грађани најчешће незадовољни, па се самим тим на њих најчешће и жале трговцима и произвођачима. Грађани тврде да трговци траже начин да их обману и да се извуку из законске обавезе да им покварени или поцепани производ замени, поправи или да им врати новац.

6. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ГРАД КРАЉЕВО

1. **ГРАД КРАЉЕВО, КАО ЛОКАЛНА САМОУПРАВА**, сходно члану 53. став 2. Закон о планском систему Републике Србије ("Сл. гласник РС", бр. 30/2018), дужан је да до 01. јануара 2021. године, донесе планска документа:

- ❖ документа развојног планирања (План развоја јединице локалне самоуправе),
- ❖ документа јавних политика, и
- ❖ остала планска документа.

- сходно, члану 129. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон), предузме активности из своје надлежности у циљу унапређења заштите потрошача.

2. **ГРАД КРАЉЕВАО, КАО ПОСЛОДАВАЦ**, сходно члану 4. став 2. Закона о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе ("Сл. гласник РС", бр. 21/2016, 113/2017, 95/2018, 113/2017 - др. закон, 95/2018 - др. закон и 86/2019 – др. Закон, у даљем тексту - ЗОЗАПЈЛС) дужан је да:

- изради Нацрт кодекс понашања запослених у органима града, сходно члану 196 Закон о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе ("Сл. гласник РС", бр. 21/2016, 113/2017, 95/2018, 113/2017 - др. закон, 95/2018 - др. закон и 86/2019 – др. Закон, у даљем тексту - Закон), с обзиром да је протекао законски рок,

- изради Нацрте одлуке о униформи, ознакама на униформи и начину ношења униформе комуналних милиционара, одлуке о организацији и унутрашњем уређењу комуналне милиције, одлуке о боји и начину означавања возила и пловила и опреми комуналне милиције, и одлуке о облицима и начину остваривања сарадње одељења комуналне милиције и инспекцијских служби града сходно члановима 47, 2, 49, и 7. Закона о комуналној милицији („Службени гласник РС“, број 49/19).

- напред наведене нацрте достави Скупштини града Краљева на доношење

- сходно, **Правилнику о превентивним мерама за безбедан и здрав рад при коришћењу опреме за рад са екраном** ("Сл. гласник РС", бр. 106/2009, 93/2013 и 86/2019), да:

- у складу са прописима о здравственој заштити, запосленима који користе опрему за рад са екраном обезбеди преглед вида који ће извршити служба медицине рада или офталмолог. Преглед вида, из се спроводи пре почетка коришћења опреме за рад са екраном, периодично у току коришћења опрема за рад са екраном у интервалима не дужим од три године и уколико се код запосленог појаве проблеми са видом који могу настати као последица коришћења опреме за рад са екраном;
- у складу са прописима о здравственој заштити, запосленом који користи опрему за рад са екраном обезбеди циљани офталмолошки преглед, уколико резултати прегледа вида покажу да је то неопходно;
- уколико је на основу резултата прегледа неопходно и уколико се уобичајена корективна средства не могу користити, обезбеди коришћење посебних корективних средстава која одговарају пословима који се обављају;
- запосленима или њиховим представницима за безбедност и здравље на раду обезбеди све информације које се односе на безбедност и здравље на раду, а нарочито о мерама које се предузимају у циљу остваривања безбедних и здравих услова за рад при коришћењу опреме за рад са екраном;
- у току оспособљавања за безбедан и здрав рад, запослене који користе опрему за рад са екраном упозна са свим врстама ризика који се за њих могу појавити при коришћењу те опреме пре почетка коришћења те опреме за рад и сваки пут када дође до промена у организацији обављања послова;

- сходно, **Општем правилнику о хигијенским и техничким заштитним мерама при раду** ("Сл. лист ФНРЈ", бр. 16/47 и 36/50 и "Сл. гласник РС", бр. 42/91 - др. закон),

- обезбеди кречење зидова и таваница (стропови) радних просторија најмање једанпут годишње, како би се испоштовала хигијена рада;

- у свим радним просторијама као и споредним просторијама морају се поставити пљуваонице од материјала који се може лако прати. Пљуваонице морају бити испуњене водом. Број пљуваоница у појединим радним просторијама одредиће се према величини просторије и броју радника који раде у њима рачунајући најмање 1 пљуваоницу на 20 радника. Пљуваонице морају бити постављене на лако приступачним местима, а морају се свакодневно прати. Нарочито се препоручује постављање пљуваоница са поклопцима које се отварају притиском ноге или пљуваонице причвршћене на зиду у висини од 1 м изнад пода и то са воденим испирањем.

- сходно, **Правилнику о превентивним мерама за безбедан и здрав рад на радном месту ("Сл. гласник РС", бр. 21/2009 и 1/2019)**, обезбеди да у умиваоницима запослени морају имати на располагању средства за умивање и дезинфекцију руку, као и средство за сушење руку,

- донесе **Правилник о заштити података личности**, сходно члану 41. став 3. Закона о заштити података личности ("Сл. гласник РС", бр. 87/2018)

- донесе, **Посебан програм стручног усавршавања запослених у органима града**, сходно члану 122ђ. став. 2 ЗОЗАПЈЛС, из разлога што за извештајну годину није донет, а по закону је дужан да донесе за сваку годину, и да обезбеди средства за спровођење Секторског програма континуираног стручног усавршавања и посебног програма стручног усавршавања у буџету града Краљева, сходно члану 122г. став 2. ЗОЗАПЈЛС.

- донесе, **План приправности запослених у органима града Краљева у складу са потребама организације рада (елементарне непогоде, изборне радње, сазивање седница Скупштине града Краљева и Градског већа града Краљева ван радног времена)**, сходно члану 22. став 2. Закон о систему плата запослених у јавном сектору ("Сл. гласник РС", бр. 18/2016, 108/2016, 113/2017, 95/2018 и 86/2019),

- обезбеди потпуну и доследну примену прописа о управном поступку приликом одлучивања о правима, обавезама и правним интересима грађана како у првостепеном, тако и у другостепеном поступку; приликом одлучивања по слободној оцени, води рачуна о границама и циљу својих овлашћења; треба да даље развија и јача механизме контроле свог рада.

- пропише **Обавезно упутство за обављање послова комуналне милиције** сходно члану 11. став 3. Закона о комуналној милицији („Службени гласник РС“, број 49/2019).

Вршиоци комуналних делатности да ускладе своја пословања у складу са Уредбом о начину и условима за отпочињање обављања комуналних делатности ("Сл. гласник РС", бр. 13/2018, 66/2018 и 51/2019) који је био до 27. 10. 2019. године, а на основу члана 22[с1] Закона о комуналним делатностима ("Сл. гласник РС", бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018).

7. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ ГРАДА

Иако по члану 15. став 2. Одлуке, Омбудсман није овлашћен да контролише рад Скупштине града Краљева и Градског већа града Краљева, Омбудсман сматра да би било корисно да наведени органи размотре његове предлоге.

Скупштина града Краљева би требало да изврши измену и допуну Пословника о раду Скупштине града Краљева ("Сл. лист града Краљева", бр. 25/2016), и да предвиди одредбу за доношење Акта о јединственим методолошким правилима за израду прописа и општих аката града Краљева, како би предлагачи прописа и општих аката имали јединствену праксу у њиховој изради.

8. САРАДЊА ОМБУДСМАНА

8.1. ОДНОС СА ДРУГИМ НЕЗАВИСНИМ ОРГАНИМА

У заштити појединих права и слобода, за које су законима основани посебни, специјализовани независни органи (Заштитник грађана РС, Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности; Повереник за заштиту равноправности и други) омбудсман с тим органима сарађује на унапређивању остваривања и заштите тих права, а по притужбама на кршење тих права поступа само након што су грађани искористили могућност да се обрате специјализованом независном органу. Омбудсман је овлашћен да, изузетно и одлучи да покрене поступак контроле и пре него што су се грађани обратили другом, специјализованом независном органу, ако оцени да постоји нека од посебних околности предвиђених Одлуком (ако би подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета или ако се притужба односи на повреду принципа добре управе, посебно некоректан однос органа управе према подносиоцу притужбе, неблаговремен рад или друга кршења правила етичког понашања запослених у органима власти). Грађани имају право да се обрате Омбудсману притужбом на друге независне, специјализоване органе за заштиту права грађана, уколико сматрају да су им права прекршена њиховим незаконитим или неправилним радом.

Закон о Заштитнику грађана прописује обавезу за омбудсмане аутономне покрајине, односно јединице локалне самоуправе да од грађана примају притужбе и када су оне из надлежности Заштитника грађана и да такве притужбе без одлагања проследи Заштитнику грађана на поступање и обрнуто.

8.2. САРАДЊА ОМБУДСМАНА СА ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА

Омбудсман истиче континуирано добру сарадњу са организацијама цивилног друштва које су од почетка рада ове независне службе дале пуну подршку њеном успостављању, развоју и унапређењу оквира делатности.

Омбудсман 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 Омбудсмана.

Након избора у јулу 2019. године, одржани су састанци са представницима невладиних организација које се баве заштитом и унапређењем људских права.

8.3. ОМБУДСМАН У МЕДИЈИМА

Медији у 2019. години нису имали велико интересовање у вези са радом Омбудсмана. Пре свега нису помно пратили избор новог Омбудсмана и његовог заменика, нити их је након именовања занимало на који начин ће Омбудсман приступити новој функцији.

Гостовања на телевизијама са националном покривеношћу није било, што говори да грађани ни медији нису упознати са службом Омбудсмана, тј. да је право грађана на добру управу заштићено механизмима интерног и екстерног надзора.

9. НАЈЧЕШЋА ПИТАЊА ГРАЂАНА

Ко се може жалити и како?

Омбудсману могу се обратити сви грађани (жене, мушкарци – пунолетни или деца), без обзира на држављанство. Омбудсману се може обратити и свака група грађана, удружење, предузеће или друго правно лице, домаће или страно (синдикати, невладине организације и сл.). Омбудсману се, међутим, може жалити само на органе и организације града. Омбудсман нема овлашћења да контролише једино рад Скупштине града, председника и заменика председника Скупштине града, градоначелника и заменика градоначелника града Краљева, Градског већа града Краљева, осим када овај орган поступа као другостепени у управном поступку и рад републичких органа управе који имају филијале на територији Града, као ни судова и јавних тужилаштава установљених на територији Града.

Пре подношења притужбе подносилац је дужан да покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку.

Најједноставнији начин да поднесете притужбу је да попуните образац који је доступан у просторијама Омбудсмана, или у услужном центру Градске управе града Краљева или преузети на сајту Града Краљева.

На кога и на шта се можете жалити ?

Омбудсману се можете жалити само на органе и организације града. Тако се можете жалити на незаконит, неправилан или лош рад:

- Органа града Краљева,
- Других организација, предузећа и установа којима је оснивач Град Краљево.

Разлог због кога се можете жалити Омбудсману је повреда слобода и права учињена актом, радњом или нечињењем органа и организација града, ако се ради о повреди прописа и општих аката.

Да ли се на притужбу плаћа такса?

Подношење притужбе, као и читав поступак пред Омбудсманом је потпуно бесплатан. Пожељно је да грађани искористе своје право и обрате се Омбудсману у случајевима када је то заиста потребно и оправдано. Неодговорним подношењем притужбе крше се права других, нерационално троши новац свих пореских обвезника, одузима драгоцено време за решавање основних притужби и онемогућава или отежава заштита права грађана уопште.

Када омбудсман узима у разматрање притужбу?

Омбудсман узеће у разматрање вашу притужбу:

- када предмет притужбе јесте у надлежности омбудсмана,
- када од повреде права до подношења притужбе није прошло више од годину дана,
- када сте претходно своја права покушали да заштитите свим расположивим правним средствима, и
- када сте притужбу је потписали и попунили подацима потребним за поступање Омбудсмана.

Ако неки од наведених услова није испуњен, сматра се да нема основа за поступање Омбудсмана због ће Ваша притужба бити одбачена, а Ви обавештани о разлозима за одбацивање.

Изузетно, уколико неки од ових услова није испуњен омбудсман може Вас позвати да притужбу допуните. У случају да то не учините, ваша притужба биће одбачена.

Можете ли имати штетне последице због обраћања омбудсману?

Грађани не могу бити изложени кривичној, прекршајној, дисциплинској или било којој другој одговорности односно санкцији због тога што су се у циљу заштите и остварења својих права и интереса обратили омбудсману или пружили информације од значаја за поступак који Омбудсман води, осим уколико није реч о прутужби посебно увредљиве или претеће садржине.

Шта се сматра злоупотребом права на обраћање омбудсману?

Како се поступак по поднетим притужбама или по сопственој иницијативи води првенствено у јавном интересу – интересу успостављања законитог и правилног поступања органа власти и остваривања права грађана, то се свако понашање подносиоца притужбе које је очигледно супротно сврси права на обраћање Омбудсману и које спречава његово прописно функционисање или прописно вођење поступка сматра злоупотребом права на обраћање Омбудсману.

„Злоупотреба“ је стандард, појам чију садржину је немогуће и непотребно тачно и таксативно дефинисати, односно набројати, већ се цени у сваком конкретном случају коришћењем разума, оправданих очекивања, искуства, околности конкретног случаја, посебности конкретног притужиоца и других критеријума примерених демократском друштву. Тако на пример, понашање које би се могло оценити као злоупотреба коју чини грађанин који поседује високо правничко образовање, не мора нужно бити цењено као злоупотреба ако буде учињено од стране правног лаика.

Примери понашања које би се могло окарактерисати као „злоупотреба“ права на подношење притужбе су: *изношење нетачних чињеница и подношење фалсификованих документа*, или на други начин показивање намере да се створи погрешна представа о неком догађају који је предмет притужбе; *прикривање дела чињеница или битних околности* (које не иду у прилог подносиоцу притужбе) а које су му познате и свестан је њиховог значаја; *учестало подношење неоснованих притужби, тј. притужби које су у суштини истоветне са притужбом коју је ова служба већ разматрала и обавестила притужиоца о свом ставу поводом ње; постављање реторичких, општих питања која умногоме превазилазе сврху законом прописаног обраћања органу; грубо вређање Републике Србије и њених грађана; подношење притужби са увредљивим или претећим садржајем и сл.*

Која су то начела добре управе?

Начела добре управе по Заштитнику грађана РС⁴⁷

Добра управа

Грађани плаћају и с пуним правом очекују добру управу.

„Добра“ управа:

- поступа искључиво по закону
- стручно и ефикасно одговара на захтеве грађана,
- окренута је потребама грађана и њиховом испуњавању,
- отворена је и лако доступна грађанима,
- према грађанима поступа са уважавањем и пажњом,
- прихвата и исправља сопствене грешке,
- не наноси штету грађанима,
- једнако поступа са грађанима у истим или сличним ситуацијама,

Лоша управа

Лоша управа не поштује достојанство и права грађана.

„Лоша“ управа:

- не поштује закон,
- не поштује прописани поступак,
- неоправдано дуго води поступак,
- не извршава донете одлуке,
- злоупотребљава овлашћења или права
- инсистира на сопственој безгрешности (не признаје своје грешке),
- неједнако поступа према грађанима (дискриминише грађане),
- затворена је за јавност и грађане
- „неухватљива“ је,
- грађанин се пред њом осећа немоћним

⁴⁷ <https://www.ombudsman.rs/index.php/dobra-uprava>

- не дискриминише грађане (без обзира на националну припадност, пол, расу, боју коже, етничко и социјално порекло, језик, религијско уверење, став и мишљење, политичко опредељење, припадност националним мањинама, имовину, године, сексуално опредељење, место рођења, способности),
 - не злоупотребљава своја овлашћења,
 - независна је и непристрасна,
 - штити приватност података грађана,
 - благовремено поступа по захтевима грађана.
- да оствари и заштити своја права,
 - бежи од своје надлежности и преноси је на другога,
 - не усклађује рад са другим органима управе,
 - „шета грађане од шалтера до шалтера“,
 - код грађана изазива непријатност, збуњеност и додатне материјалне трошкове,
 - неоправдано поставља нове захтеве за остваривање неког права грађана,
 - не пружа грађанима могућности да прате ток предмета.

Концепт добре управе по ЕУ⁴⁸, њени главни аспекти и елементи:

1. фер избори, представљање и учешће грађана у одлучивању,
2. управа која одговара на потребе грађана,
3. ефикасност и делотворност,
4. отвореност и транспарентност,
5. владавина права,
6. етички кодекс,
7. стручност и капацитети,
8. иновативност и отвореност за промене,
9. одрживост и дугорочна оријентација,
10. одговорно финансијско управљање,
11. људска права, културна разноликост и социјална кохезија,
12. одговорност, и
13. родна равноправност на локалном нивоу.

⁴⁸ *European Code of Good Administrative Behaviour*, European Parliament, 2001.

10. ПРИНЦИП ДОБРЕ УПРАВЕ (GOOD ADMINISTRATION)⁴⁹

Од настанка савремене правне државе до данас, управа је као динамичка појава која се стално мења и развија, прошла неколико фаза. Од концепта „управе као власти“ који је полазио од односа надређености државних органа према грађанима, у којем је грађанин посматран као поданик који је дужан да слепо извршава наређења власти, односно управе, јер ће у супротном бити санкционисан или кажњен, до преображаја концепта јавног права који је довео до схватања да се управа посматра као „сервис грађана“ и јавна служба, а касније и регулатор друштвених процеса, прошло је више од 200 година.

Овај „преображај“ је подразумевао да јавна управа не обавља своје послове само „наређивањем“, „применом принуде“, заповедањем и ауторитативним одлучивањем, већ првенствено вршењем одговарајућих услуга и делатности од интереса за све грађане, старањем о стању у одређеним областима, односно подстицањем и усмеравањем развоја у њима и обликовањем јавних политика у интересу грађана. То је подразумевало и значајно ширење „организације“ јавне управе. Њу више не чине само органи државне управе попут на пример, министарстава, завода, пореских и царинских управа и др. или покрајинска, општинске и градске управе, већ и све други субјекти који врше „послове“ управе, а којима је законом поверено вршење управних јавних овлашћења (послова управе), попут, на пример, комуналних предузећа, јавних предузећа, школа, болница, позоришта, музеја, центара за социјални рад, здравствених установа и др.

Овај преображај, довео је и до потребе да управа „као сервис грађана“, обавља управне послове у складу са правилима о **добром и уредном вршењу управе**, а **неправилност** понашања која су супротна тим правилима, као што су **неблаговремено поступање и спорост, непредузимање мера, пристрасност, различите ситне или друге неправде, шиканирање и друге некоректности у односима према грађанима**, односно све оно што се подразумева под „лошом управом“ (maladministration), мора да буде елиминисано и спречено.

Принцип добре управе је принцип рада савремене јавне управе којим се тежи да грађанима пружи већу сигурност у њиховим односима са управом, односно њеним службеницима, тако што се успостављају **додатна правила и принципи понашања управе** према грађанима, која не користи свој „доминантни положај“, већ га усмерава ка грађанима и остваривању њихових права и правних интереса, јер је у демократији, **грађанин „врховни господар“**. Зато се у савременој правној држави тражи не само законитост поступања јавне управе већ и **правилност**, односно **пракса праведног, пристојног и доброг поступања управе**, која је антипод њеног лошег поступања.

Лоше поступање, не мора нужно да значи да је оно и незаконито. Међутим, развој демократије је захтевао, да рад управе буде не само законит (легалан) већ и **легитиман** са становишта друштвене оправданости. Поступање управе данас обухвата и законитост (легалност) и правилност у претходно поменутом контексту. Зато је било потребно пронаћи најбољи начин искорењивања таквих неправилности и праксе лоше управе.

Концепт „добре управе“ развијен је од деведесетих година прошлог века у УН, Савету Европе и другим међународним организацијама. Ове организације су сачиниле листу принципа којима јавна управа и јавни службеници треба да се руководе како би се успоставили стандарди добре управе. Колико је питање „добре управе“ значајно, показује и Повеља о основним правима Европске уније (2000), којом је оно признато као **једно од основних права** грађана Уније.

У данашњем свету, велики значај у контроли правилности рада органа управе и искорењивању лоших пракси поступања према грађанима, као и у **формулисању принципа доброг и правилног поступања**, њиховој афирмацији и указивању на њихово кршење, има

⁴⁹ <http://ombudsman.yucom.org.rs/princip-dobre-uprave-good-administration/>

институција **омбудсмана** (у Србији је то **Заштитник грађана**). Ова институција се показала као орган који ефикасно „продире“ у зачаране бирократске кругове, и између осталог, поред законитости, обезбеђује и отклањање пракси и последица неправилности и лошег управног поступања. У Србији је ова институција међутим, настала тек пре неколико година. Ефекти рада овог независног државног органа у искорењивању пракси лоше управе постају све значајнији. Треба скренути пажњу да институција омбудсмана, поред Заштитника грађана на централном нивоу, постоји и у Аутономној покрајини Војводина (Покрајински омбудсман) и у 20 градова и општина (јединица локалне самоуправе) у Србији.

У Србији, поступања и праксе органа јавне управе којима се одступа од принципа добре управе су још увек веома чести. Лоша управа се у пракси манифестује на различите начине.

Један од најчешћих „аката“ лоше управе је **„ћутање администрације“**. Са овом манифестацијом лоше управе сусрео се велики број грађана Србије. Реч је о ситуацији када орган управе не донесе решење којим се одлучује о праву одређеног лица у року који је предвиђен законом. На пример, поводом захтева једне грађанке Лесковца, Градска управа за привреду у овом граду, ни након четири године није одлучила о њеној жалби на управни акт којим је претходно било решено о њеним правима и обавезама. Друга грађанка је више од пет месеци „чекала“ да Републички фонд ПИО, Филијала Београд, донесе решење којем је ова Филијала, требало само да утврди да је она претходно већ испунила услове за остваривање овог права. Иако је поменута грађанка више пута усмено захтевала од службеника да је обавести о току поступка, она ни у једном моменту није добила праву информацију о томе. У једном другом, сличном случају, грађанин је чекао пуне две године на доношење решења о старосној пензији. У једном периоду, Сектор за имовинско правне послове Министарства финансија није доносио решење, као другостепени орган у управном поступку о имовинским правима грађана (изузимање земљишта, експропријација и сл), јер **решење није имао ко да потпише**. Могли би на овом месту да наведено и бројне друге примере оваког шиканирања грађана у погледу остваривања њихових права. Међутим, морамо поменути и друге ситуације лошег поступања управе.

Неизвршење правноснажних и коначних одлука од стране органа управе, било сопствених, било других надлежних органа, такође се **сматра „лошим поступањем администрације“**. Оно што се често као пример апострофира јесте непоступање органа локалне самоуправе у случајевима у којима је надлежни орган донео **решење о рушењу објекта изграђених без грађевинске доволе или објеката који су грађени на основу грађевинске дозволе, али је током градње дошло до одступања**. Ова решења се нису спроводила ни након више година, или су извршавана крајње **спорадично и селективно**, без јасно утврђених критеријума за спровођење извршења односно рушења објеката. Велики број грађана сусреће се са још апсурднијом ситуацијом **неизвршења судских одлука од стране органа управе**.

Правдање органа **лошом организацијом посла** такође је **„лоша управа“**. Карактеристично обележје „лоше управе“ је правдање пропуштања органа управе и службених лица да се баве суштином управне ствари, услед лоших процедура, неодговарајуће унутрашње организације посла и других тешкоћа и нерешених питања у оквиру администрације. У једном од таквих случајева, Министарство правде је „загубило“ захтев странке на путу између Управе за заједничке послове која води Писарницу и Министарства правде, а министарство затим, није показало додатне напоре да изађе у сусрет странци, иако је од подношења „изгубљеног“ захтева, у том моменту, прошло више од годину и по дана.

Одсуство међусобне сарадње између различитих органа у поступку остваривања или заштите права грађана, је **лоше поступање**. У више случајева, правилност, а преко ње ни принцип добре управе, нису били остварени услед недостатка сарадње између органа управе и/или установа, чиме су пропустили да обезбеде брзо и квалитетно решавање проблема грађана и отклањања пропуста у раду.

Синдром **„ниског шалтера“** још један је веома чест случај манифестације „лоше управе“ са којим се суочавају грађани Србије. Ова ситуација постоји када пријемне службе органа управе и

установа одбијају да приме захтеве грађана, при чему службеници писарнице, **иако за то нису овлашћени**, одбијање пријема захтева образлажу правним недостацима поднеска грађана.

Недоследно и неједнако поступање према грађанима у истој или сличној ситуацији, јесте акт „лоше управе“, јер су органи управе дужни, да у оквиру својих законских надлежности, поступају по захтевима грађана на доследан начин, односно једнако према свим грађанима који су у истој или сличној ситуацији. Бројни су случајеви када „лоша администрација“ не може да се „подведе“ у претходну типологију и категорију. Разлог за то јесу бројне и различите области јавне управе, за које се „везују“ специфични случајеви „лоше управе“. На пример, у области здравства и здравствене заштите, један од случајева „лоше управе“ био је злоупотреба допунског рада у Институту за онкологију Војводине, у коме је лечење домаћих осигураника од малигних обољења било организовано кроз допунски рад, што је значило да иако је то лечење било обухваћено обавезним здравственим осигурањем, пацијенти су га сами плаћали. Други специфичан случај је неадекватна заштита података о личности пацијената, па се у здравственим установама још увек често дешава да се дијагнозе, налази и лекарски извештају о пацијенту, буду доступни широком круга лица као и да се из здравствене установе прослеђују различитим субјектима, који на то немају право.

Заштитник грађана још у јуну 2010. године, сачинио је **Кодекс добре управе**. Њиме су били обухваћени бројни принципи, под којима се подразумевају стандарди добре управе, као на пример, принцип: легалитета; поштовања једнакости грађана пред законом и забране дискриминације; сврсисходно, сразмерно, непристрасно, објективно, доследно, пажљиво и учтиво поступање према грађанима; поштовање разумних очекивања грађана, исправљање пропуста од стране органа и службеног лица и др.

У искорењивању пракси „лоше управе“, треба поменути и **Кодекс понашања државних службеника**. Професионални, политички неутрални и едуковани државни службеник, морао би, ради заштите интереса саме професије поступати по овим етичким стандардима, јер поступање по њима афирмише и принцип добре управе. Кодекс је донет још 2008. године, али Високи службенички савет морао је до сада да учини знатно више у циљу испуњења етичких норми које су у њему садржане.

11. ПЛАНИРАНЕ АКТИВНОСТИ РАДА ОМБУДСМАНА У 2020. ГОДИНИ

Омбудсман у току 2020. године планира активности обилазака месних заједница, основних и средњих школа на територији града Краљево, како би се послови из надлежности Омбудсмана обављали ефикасније, ближе месту становања и рада грађана и како би на тај начин обезбедили бољу доступност институције грађанима. Такође, мотив оваквог поступања Омбудсмана јесте и чињеница да се на овај начин грађани, деца и млади, боље едукују и информишу о својим правима и надлежностима и начину рада Омбудсмана, али се уједно боље и свеобухватније Омбудсман упознаје са њиховим проблемима.

Како би ефикасније обављао свој рад, Омбудсман ће тежити да има сопствену интернет страницу, на који начин би акта која доноси у оквиру своје надлежности била транспарентна, тј. доступна грађанима, и на који начин би се грађани лакше информисали у вези са својим правима и начину рада Омбудсмана, а самим тим и испоштовао принцип Е-управе.

Потребно је да Град Краљево, као послодавац, за потребе службе Омбудсмана обезбеди једно службено возило и да се у буџету града издвоје посебна средства, као посебна ставка, за рад Омбудсмана, на који начин би ефикасније обављао своје задатке и гарантовала независност у свом раду.

У наредном периоду Омбудсман планира да успостави бољу сарадњу са надлежним локалним, републичким, и међународним институцијама и организацијама цивилног друштва од значаја за рад Омбудсмана и информисање становништва. Посебно се издваја значај СКГО, као и међународних партнера, попут: ЕУ, УНДП, SIDA, ЈИЦА итд. Кроз партнерски однос и будуће заједничке пројекте, радиће се на успешнијем позиционирању Локалног омбудсмана, а што ће као крајњи резултат имати бољу услугу, квалитетније животно окружење и ефикаснију заштиту права грађана.

Такође, а у складу са могућим пројектима, акценат ће бити на профилисању и инсистирању права становништва са посебним истицањем осетљивих категорија лица - деце и младих, особа са инвалидитетом, старијих особа, припадника националних мањина, болесних, социјално угрожених итд...

Сарадњом СКГО и МДУЛС, а на основу усвајеног Закона о изменама и допунама Закона о локалној самоуправи у јуну 2018. године, ради се све више на развоју међуопштинске сарадње, и то на унапређењу и успостављању системског нормативног оквира за њу. Пракса држава ЕУ је показала да МОС може допринети како унапређењу квалитета услуга локалне самоуправе, тако и уштедама у њиховом спровођењу, тако да постоји могућност за потписивање споразума међуопштинске сарадње увези са оснивањем заједничке службе локалног омбудсмана (Краљево, Кнић, Врњачка Бања и Рашка).⁵⁰

⁵⁰ <http://www.skgo.org/vesti/detaljno/2228/skgo-izradila-modele-sektorskih-sporazuma-za-uspostavljanje-medjuopstinskesaradnje?fbclid=IwAR1UxjfWjeiLB0SC4whZw3FbtaAzsGuOwMSbmiLIMPfENk4WgoNLigfVqHk>