



**ГРАД КРАЉЕВО  
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН  
ГРАДА КРАЉЕВА**

97/21

12.03.2021.године

Краљево

---

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ  
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА  
ГРАДА КРАЉЕВА  
ЗА 2020.ГОДИНУ**

Краљево, март 2021.године

## САДРЖАЈ:

1. УВОД.....	4
2. ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА КРАЉЕВА.....	6
2.1. ПРАВНИ ОКВИР.....	6
2.2. НАДЛЕЖНОСТ И НАЧИН РАДА.....	6
2.3. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА И ОБРАЋАЊИМА ГРАЂАНА.....	7
2.4. ПРАВНА ПРИРОДА АКТА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА КРАЉЕВА.....	7
3. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА.....	8
3.1. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ОРГАНА УПРАВЕ.....	8
3.2. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА (ИНИЦИЈАТИВА).....	12
3.3. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ЈАВНИХ УСТАНОВА.....	15
3.4. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ДРЖАВНИХ ОРГАНА, УСТАНОВА И ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ РЕПУБЛИКА СРБИЈА.....	18
3.5. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ОСНОВНИХ И СРЕДЊИХ ШКОЛА.....	23
3.6. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА.....	23
3.7. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ПОВРЕДУ ПРАВА ИЗ ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ ПРАВА ПОТРОШАЧА.....	24
3.8. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ НАКНАДЕ ШТЕТЕ.....	25
3.9. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ОПЕРАТЕРА МОБИЛНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ.....	26
3.10. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ ИМОВИНСКИХ ОДНОСА.....	26
3.11. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ БРАКА И ПОРОДИЧНИХ ОДНОСА.....	26
3.12. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ НАСЛЕДНИХ ОДНОСА.....	27
3.13. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ СОЦИЈАЛНИХ ПИТАЊА.....	27
3.14. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ КОМУНАЛНЕ ДЕЛАТНОСТИ.....	28
3.15. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ СТАНОВАЊА.....	28
3.16. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ИЗВРШИТЕЉА.....	29
3.17. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД СУДОВА, ТУЖИЛАШТАВА И АДВОКАТА.....	30
3.18. ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ ТАЧКЕ 3.....	30
4. ЗАПАЖАЊА У ВЕЗИ ДРУГИХ ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА.....	32
5. ПРИТУЖБЕ КОЈЕ СУ ПРОСЛЕЂЕНЕ НАДЛЕЖНИМ ОРГАНИМА.....	36

---

<b>6. АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА КРАЉЕВА НА УНАПРЕЂЕЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА.....</b>	<b>37</b>
<b>7. СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ, ВЕБИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И САРАДЊА СА ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА.....</b>	<b>38</b>
<b>8. ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА КРАЉЕВА У МЕДИЈИМА.....</b>	<b>39</b>
<b>9. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА.....</b>	<b>39</b>
<b>10. ЗАКЉУЧАК.....</b>	<b>39</b>

---

На основу члана 32. став 1. Одлуке о Локалном омбудсману града Краљева ( „Службени лист града Краљева“, број 13/19 ), Локални омбудсман града Краљева подноси Скупштини града Краљева

## РЕДОВАН ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА КРАЉЕВА ЗА 2020.ГОДИНУ

### 1. УВОД

Локални омбудсман града Краљева установљен је за територију града Краљева Одлуком о Локалном омбудсману града Краљева ( „Службени лист града Краљева“, број 13/19) која је донета од стране Скупштине града Краљева у складу са чланом 120. Статута града Краљева ( „Службени лист града Краљева“, број 6/19-пречишћен текст ) и чланом 97. Закона о локалној самоуправи ( „Службени гласник РС“, број 129/07, 83/14-др.закон, 101/16-др.закон и 47/18).

У складу са чланом 32. Одлуке о Локалном омбудсману града Краљева, Локални омбудсман подноси Скупштини града најкасније до 15. марта текуће године, ради упознавања, извештај о раду за претходну годину.

Извештај садржи број и структуру притужби и обраћања грађана, општу оцену рада органа и служби са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање и податке о остваривању, поштовању и унапређењу људских права на територији Града.

Извештај може да садржи и иницијативе за измену или доношење појединих прописа ради отклањања недостатака и ефикаснијег рада органа, односно служби.

Локални омбудсман може да подноси и посебне извештаје Скупштини града, ако за тим постоји потреба.

Извештај садржи и податке о активностима Локалног омбудсмана у виду стручних семинара, скупова ради усавршавања рада на заштити права грађана, те размену искустава са другим локалним омбудсманима градова и општина са територије Републике Србије и са територија земаља у региону.

Извештај о раду Локалног омбудсмана града Краљева о активностима за 2020.годину дванаести је извештај од установљавања ове институције у нашој локалној самоуправи, а други од промене назива ове институције.

На седници Скупштине града о извештају Локалног омбудсмана се не гласа.

Годишњи извештај Локалног омбудсмана објављује се у „Службеном листу града Краљева“ и на сајту града Краљева.

Омбудсман је институција први пут уведена у Шведској 1809.године, са задатком да надгледа како извршна власт спроводи законе. У преводу са шведског језика реч омбудсман, у буквалном преводу, означава особу која „има слуха за народ“, а у духу нашег језика преводи се као повереник или пуномоћник. Од 1970.године ову институцију поред скандинавских земаља прихвата и велики број како европских тако и ваневропских земаља. Данас ова институција постоји у преко 130 земаља у свету под различитим називима. Термин „бранилац народа“ користи се у земљама шпанског говорног подручја Шпанија, Аргентина, Перу, Колумбија...Термин „парламентарни заступник за администрацију“ користи се у Шри Ланки и у Великој Британији, „заштитник становника“ у Канади, „бранилац

грађана“ у Италији...Установа омбудсмана је први пут ушла у правни систем Републике Србије Законом о локалној самоуправи из 2002.године („Службени гласник РС“, број 9/02), под називом грађански бранилац. Доношењем новог Закона о локалној самоуправи 2007.године („Службени гласник РС“, број 129/07) измењен је назив институције у заштитник грађана и унеколико измењен његов делокруг рада. Последње измене и допуне Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, број 129/07, 83/14-др.закон, 101/16-др.закон и 47/18) доводе до поновне измене назива институције у локални омбудсман. Промена назива институције је нажалост једина измена у овом закону из ове области, јер се сва питања од избора локалног омбудсмана преко његових надлежности и поступка поступања по притужбама прописују одлукама локалних скупштина, а не законом.

У складу са чланом 97. Закона о локалној самоуправи оснивање локалног омбудсмана је факултативно, те се доношењем Одлуке о Локалном омбудсману град Краљево сврстао у групу градова и општина који су показали пуну приврженост формирању контролних институција, који су у складу са реформским тенденцијама у нашем друштву и која има за циљ даљи развој демократских процеса и институција, као и посвећеност заштити права и интереса грађана.

У нашој земљи ова институција постоји на републичком нивоу и назива се Заштитник грађана Републике Србије, на Покрајинском нивоу и назива се Покрајински заштитник грађана-омбудсман, а на нивоу локалних самоуправа односно градова и општина назива се локални омбудсман.

Када је реч о Заштитнику грађана Републике Србије његов избор, престанак функције, надлежност и поступање прописује Закон о заштитнику грађана Републике Србије („Службени гласник РС“, број 79/05 и 54/07). Локални омбудсмани се у овом закону помињу само у делу који говори о међусобној сарадњи и подељеним надлежностима. Први Заштитник грађана Републике Србије изабран је 2007.године, а први локални омбудсман изабран је за територију Општине Бачка Топола 2003.године, што уједно значи да је ова институција први пут основана на територији наше земље на нивоу једне локалне самоуправе.

За територију града Краљева први заштитник грађана изабран је 2009.године.

На нивоу АП Војводине питања везана за избор и поступање Покрајинског заштитника грађана- омбудсмана прописана су Одлуком Скупштине АП Војводине.

У недостатку јасне законске регулативе за ову релативно нову институцију на покрајинском и нивоу локалних самоуправа, заштитници грађана са сва три нивоа власти су принуђени да и даље сарађују и на тај начин успостављају правну праксу. Та сарадња се успешно обавља организовањем тематских конференција и састанака уз економску помоћ канцеларије ОЕБС-а у нашој земљи и појединих градова и општина који помажу организовање ових састанака на територији своје локалне самоуправе.

---

## 2. ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

### 2.1. ПРАВНИ ОКВИР

Одлуком о Локалном омбудсману града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 13/19) прописани су избор и престанак дужности, надлежност и овлашћења, начин поступања, обавеза подношења извештаја Скупштини града Краљева, сарадња са другим органима и службама и друга питања од значаја за рад Локалног омбудсмана града Краљева.

### 2.2. НАДЛЕЖНОСТ И НАЧИН РАДА

Локални омбудсман контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем Градске управе града Краљева, Градског већа града Краљева када поступа као другостепени орган у управном поступку, јавних служби ( јавних предузећа и установа ) чији је оснивач Град и других организационих облика ( органа и служби ) чији је оснивач Град, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града.

Локални омбудсман у вршењу послова из своје надлежности поступа у складу са Уставом, законом, потврђеним међународним уговорима, општеприхваћеним правилима међународног права и одлукама Града.

Локални омбудсман није овлашћен да контролише 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.

Локални омбудсман није овлашћен да контролише рад републичких органа управе који имају филијале на територији Града, као ни судова ни јавних тужилаштава установљених на територији Града.

Поред права на покретање и вођење поступка контроле рада органа и организација чији је оснивач Град, Локални омбудсман има право да посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности, делује превентивно, у циљу унапређења рада органа и служби и унапређења заштите људских слобода и права.

Локални омбудсман има 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. Овлашћен је да даје мишљење Градском већу, као 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.

Локални омбудсман је овлашћен да покрене иницијативу за покретање поступка за оцену уставности или законитости закона, других прописа и општих аката којима се уређују питања која се односе на права грађана, уколико сматра да исти нису у складу са Уставом и законом.

### **2.3. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА И ОБРАЋАЊИМА ГРАЂАНА**

Локални омбудсман покреће поступак по притужби лица или по сопственој иницијативи.

Пре подношења притужбе Локалном омбудсману, подносилац притужбе је дужан да покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку. Локални омбудсман ће упутити подносиоца притужбе на покретање одговарајућег правног поступка, ако је такав поступак предвиђен и неће поступати по притужби док претходно не буду исцрпљена сва правна средства у одговарајућем правном поступку. Изузетно, Локални омбудсман може покренути поступак и пре него што буду исцрпљена сва правна средства, ако би подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета, или када Локални омбудсман оцени да је дошло до грубог кршења начела самосталности и законитости, стручности, непристрасности и политичке неутралности, делотворности у остваривању права странака и поштовања странака од стране органа и служби.

Када Локални омбудсман одлучи да покрене поступак по притужби, обавештава и томе подносиоца притужбе и орган, односно службу против којег је поднета притужба.

Орган, односно служба, обавезан је да одговори на све захтеве Локалног омбудсмана, као и да му достави све тражене информације и списе у року који он одреди, а који не може бити краћи од 15 нити дужи од 30 дана од дана пријема Обавештења Локалног омбудсмана, што је прописано чланом 27. Одлуке о локалном омбудсману града Краљева.

Локални омбудсман може у нарочито оправданим случајевима да органу, односно служби не открије идентитет подносиоца притужбе.

Орган, односно служба, дужан је да Локалном омбудсману на његов захтев стави на располагање све податке, службене списе, документацију, без обзира на степен тајности, осим када је то у супротности са законом, те да му омогући приступ свим просторијама. Уколико орган, односно служба, не поступи у остављеном року мора образложити разлоге за непоступање по захтеву Локалног омбудсмана. Непоступање по захтеву Локалног омбудсмана сматра се ометањем његовог рада и о томе локални омбудсман може да обавести непосредно одговорно лице органа, односно службе и јавност.

### **2.4. ПРАВНА ПРИРОДА АКТА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА**

Омбудсман не одлучује о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана, већ контролише рад органа односно служби јавне власти и уколико утврди пропуст утиче на њих да га исправе. Из тог разлога нема права жалбе или другог правног средства против аката Локалног омбудсмана.

Ако нађе да су постојали недостаци у раду органа, односно служби, Локални омбудсман ће упутити препоруку или мишљење органу односно служби о томе како би уочени недостатак требало да се отклони.

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

Орган односно служба дужан је да најкасније у року од 30 дана од дана добијања препоруке односно мишљења, Локалном омбудсману достави извештај о предузетим радњама ради отклањања недостатака, односно да га обавести о разлозима због којих није поступио по препоруци односно мишљењу. Уколико орган односно служба не поступи по препоруци односно мишљењу Локални омбудсман се може обратити јавности, односно надлежном органу Града, а може и да препоручи утврђивање одговорности руководећег радника односно функционера органа или службе. Ако нађе да у радњама руководиоца или запосленог у органима или службама има елемената кривичног или другог кажњивог дела, Локални омбудсман је овлашћен да надлежном органу поднесе захтев, односно пријаву за покретање кривичног, прекршајног или другог одговарајућег поступка.

### **3. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА**

#### **3.1. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ОРГАНА УПРАВЕ**

Органи управе у свом раду, дужни су да поступају у складу са законом и другим позитивно правним прописима, професионално, ефикасно, сврсисходно, транспарентно, стручно, љубазно и брзо, уз поштовање достојанства личности грађана који одређено право желе да остваре у поступку пред органом управе.

У току 2020.године Локалном омбудсману поднето је неколико притужби и обраћања на рад органа управе града Краљева.

Неколико притужби и обраћања грађана на рад Одељења за инспекцијске послове су се односиле на рад грађевинске и комуналне инспекције, јер нису били задовољни резултатима поступања ових органа. Локални омбудсман је поводом ових обраћања грађана запазила да грађани нису у довољној мери упознати са ограничењима која имају инспекцијски органи, као и са недовољно уређеним питањем овлашћења и надлежности инспекцијских служби.

На основу пријава неколико грађана, као и на основу сазнања из медија Локални омбудсман је покренула контролу рада Одељења за инспекцијске послове Градске управе града Краљева, Саобраћајна инспекција, као и контролу рада Одељења комуналне полиције Градске управе града Краљева, по сопственој иницијативи. Наиме, неколико грађана је пријавило бахато понашање појединих грађана, углавном малолетника, који су у пешачкој зони града Краљева возили електричне тротинете, којом приликом је дошло до повређивања грађана, углавном старих лица. Ово је наведено из разлога што би повређивање лица у старијем старосном добу могло да буде са озбиљним последицама по њихово здравље и животно угрожавајуће. Одељење за инспекцијске послове и Одељење комуналне полиције Градске управе града Краљева су у својим изјашњењима упућеним Локалном омбудсману навели да електрични тротинети нису обухваћени законом и прописима који регулишу област саобраћаја, дакле ниједан закон нити подзаконски акт их не дефинише нити препознаје као учесника у саобраћају те тако није могуће директно применити пропис на лице које управља електричним тротинетом. Често се радило о малолетним лицима којима су родитељи или чланови породице изнајмљивали или куповали електричне тротинете у намери да се деца забаве и без намере да било ко буде повређен, али без адекватног



информисања о томе да је могуће да до повреда дође, како детета које управља тротинетом, тако и пролазника. Оно што је похвално за Град је чињеница да је за разлику од градова у окружењу и већине градова на територији читаве земље, Скупштина града Краљева донела Одлуку о техничком регулисању саобраћаја 2014.године која јасно дефинише пешачку зону, што је и правни основ за поступање запослених у наведеним одељењима. Након промптног, целовитог, јасног и свеобухватног изјашњења Одељења за инспекцијске послове и Одељења комуналне полиције Градске управе града Краљева, као и након обављеног састанка са руководиоцима ових одељења, Локални омбудсман је обуставила наведени поступак. Поступак контроле је обустављен, јер је утврђено да у одсуству адекватног нормативног оквира којим би било регулисано предметно поступање, оба одељења поступају у складу са Одлуком о техничком регулисању саобраћаја у којој се јасно дефинише пешачка зона. На састанцима са руководиоцима ових одељења је договорено да ће запослени у овим одељењима надаље превентивно деловати на терену, свакодневно у разговору са родитељима и власницима електричних тротинета указујући на поштовање одлуке, као и опасности од употребе тротинета с обзиром да нису испоштоване било какве заштитне нити безбедносне мере лица која њима управљају. Након обустављања поступка Локални омбудсман је накнадним проверама и увидом у њихов теренски рад утврдила да су запослени превентивно деловали на терену, у нади да ће такво поступање бити довољно до момента када ће закон ову појаву препознати и правно уобличити. Након превентивног поступања запослених у овим одељењима притужби у вези са возњом електричних тротинета у пешачкој зони Локалном омбудсману више није било.

Заменик Локалног омбудсмана града Краљева покренуо је и водио поступак контроле рада Одељења за инспекцијске послове Градске управе града Краљева, Инспекција за заштиту животне средине, по сопственој иницијативи. У поступку контроле утврдио је да је Градска управа града Краљева, Одељење за инспекцијске послове, Инспекција за заштиту животне средине, донела сва акта у складу са Законом о заштити ваздуха („Службени гласник РС“, број 36/09 и 10/13).

Обраћања грађана и притужбе на рад Одељења за пореску администрацију Градске управе града Краљева су се углавном односиле на случајеве обрачуна пореза на имовину, када грађани нису били упознати са позитивним законским и подзаконским прописима којима је регулисана ова област. У неким случајевима су и сами грађани били неажурни у погледу своје законске обавезе да су дужни о свим променама у погледу имовине, као и променама које се односе на наслеђе или промену адресе лица на која се решења о порезу на имовину односе, да обавесте поступајуће одељење. Недовољна информисаност грађана не само о правима, већ и о обавезама, као и став да све иде „по службеној дужности“ су довеле до обраћања Локалном омбудсману мислећи да су им повређена права од стране предметног одељења. Са друге стране, у једном случају је Одељење за пореску администрацију повредило право грађанина, што је и утврђено у поступку који је вођен од стране Локалног омбудсмана у препоруци овом одељењу, о чему ће бити више речи у наредном извештају, јер је Препорука написана у јануару 2021.године, када је окончан рад на овом предмету, а по Препоруци поступљено истог дана када је примљена, којом приликом је грешка у корист притужиоца исправљена.

На рад Одељења за управљање имовином Градске управе града Краљева, Локалном омбудсману је стигла једна притужба, а поступак је обустављен, јер је одељење отклонило повреду права притужиоца на коју се притужба односила у току трајања поступка. Неколико грађана се Локалном омбудсману града Краљева

обратило за помоћ око регулисања имовинских односа на катастарским парцелама које би требало да буду експроприсане за прављење ауто-пута који пролази преко територије града Краљева. Многи од њих нису рашчистили имовинске односе задњих седамдесет-осамдесет година и више немају увид у то на кога се катастарске парцеле воде, али их обрађују годинама по усменим договорима која коме припада. Увидом у приложену документацију Локалном омбудсману странкама је појашњавано како да успоставе правни континуитет и упућиване су на Одељење за управљање имовином како би им објаснили даље кораке за добијање накнаде за експроприсано земљиште. У неколико случајева се радило о парцелама које су се у катастарском оперативном водиле као река, али фактичко стање је била обрадива површина, јер је река мењала ток, па су и они имали право на накнаду, по успостављању правног континуитета.

На рад Одељења за друштвене делатности Градске управе града Краљева примљено је неколико притужби. Једна притужба се односила на Одсек послова борачко-инвалидске заштите, али како је реч о повереним пословима, странка је поучена о својим правима, те да је потребно да на примљени акт уложи жалбу о чему ће одлучивати другостепени орган, односно Министарство за рад, запошљавање и борачка и социјална питања. Када је реч о Одсеку послова дечје заштите Локални омбудсман је примио две притужбе које су се односиле такође на поверене послове. И у тим случајевима су увидом у приложену документацију странке поучене о својим правима и праву да на примљени акт уложе жалбу другостепеном органу односно Министарству за рад, запошљавање и борачка и социјална питања. Како је реч о раду са посебно осетљивим категоријама грађана (деци, породилјама, корисницима накнаде за дечји додатак, накнаде за родитељски додатак...) поводом рада овог одсека Локалном омбудсману се обратио већи број грађана за савет, помоћ око остваривања права на накнаду за незапослене породилје, накнаду за остваривање права на дечји додатак, остваривање права на родитељски додатак, једнократну помоћ Града за прворођено дете и друга права о којима се стара овај одсек.

Запажање Локалног омбудсмана када је реч о остваривању права на дечји додатак, што као поверене послове обавља овај одсек, је чињеница да је повећана минимална цена зараде, али да је цензус за остваривање овог права и даље висок, те да се од 2018. године висина овог цензуса минимално кориговала, што је недовољно да би број породица које имају право на дечји додатак био већи.

Још једно запажање из области делокруга послова овог одсека, што припада повереним пословима, које је неповољно по грађане који су самохрани родитељи је и чињеница да родитељ који самостално врши родитељско право, а прима минимални износ алиментације у складу са чланом 28. Закона о финансијској подршци породици са децом („Службени гласник РС“, број 113/17 и 50/18) нема статус самохраног родитеља. То значи да се у пракси дешава да родитељ који самостално врши родитељско право уколико има минималну алиментацију губи статус самохраног родитеља, а тиме и већи износ накнаде, те припада другој категорији приликом добијања накнаде на име дечјег додатка или накнаде на име социјалне помоћи, што је апсурд.

Како се у Одељењу за друштвене делатности води евиденција и издају картице 3+ за породице са троје и више деце у складу са Одлуком о приступању града Краљева у чланство Удружења „Покрет за децу 3+“ из Чачка, то се Локалном омбудсману обратила једна грађанка која има двоје деце, а треће је рођено живо али је нажалост након неколико дана преминуло, јер је сматрала да и она има право на ову картицу. Након обављеног разговора са руководиоцем овог одељења, те разговора са руководиоцем Одељења за друштвене делатности

града Чачка из кога је призашла идеја и одлука за ову врсту помоћи породицама са троје и више деце, Локални омбудсман је утврдила да не постоји повреда права, те да је одељење у свему поступило у складу са прописима и да се за остваривање права на ову картицу не могу бројати деца која нису жива.

Оно што је, када је реч о овом одсеку потребно нагласити, је висок степен колегијалности и сарадње са Локалним омбудсманом у погледу давања савета и помоћи као и начину и условима које је неопходно испунити како би грађани који су се обратили за помоћ најбрже и најцелисходније остварили своје право.

Притужбом на рад Одељења за општу управу обратило се неколико грађана и запослених, јер се у оквиру овог Одељења одлучује о радном статусу запослених у Градској управи града Краљева. Локалном омбудсману града Краљева притужбом на рад Одељења за општу управу, односно на рад Градске управе града Краљева, као послодавца, обратио се један запослени. Након спроведеног поступка Заменик Локалног омбудсмана утврдио је да је притужба основана, те да је право подносиоца притужбе повређено и упутио Препоруку Градској управи града Краљева. По овој Препоруци није поступљено у току 2020.године.

Локалном омбудсману града Краљева се у протеклој години притужбама на рад матичне службе обратило неколико грађана. Наиме, запослени у матичној служби су у свему у целости поштовали позитивне законске прописе, али су грађани сматрали да би само у њиховом случају требало „изаћи у сусрет и бити флексибилнији“ углавном у погледу уписа у матичну књигу рођених. Наиме, у једном случају грађанину са територије АП Косова и Метохије пружен је савет и помоћ у сарадњи са запосленима у матичној служби града Краљева, упућен је на начин да остваривања свог права у матичној служби (ревизију уписа у матичну књигу рођених за баку која је умрла на територији града Краљева) за територију АП Косова и Метохије, која се налази у граду Крушевцу.

Потпуно је несвакидашњи случај уписа у матичну књигу рођених за дете које је имало нешто више од две године, а које је као азилант рођено на територији Шведске, али су је са родитељима и старијим братом вратили на територију Републике Србије у тренутку када је проглашена пандемија коронавируса Ковид-19 и без било каквог ваљаног образложења су им одбили захтев за политички азил, а да су их притом све време држали у кампу за мигранте. Ситуација у којој се нашло двогодишње дете је веома необична. Наиме, један родитељ детета је држављанин Републике Србије, други родитељ детета је држављанин Републике Црне Горе, дете је рођено на територији Шведске, а ниједна од ове три земље није уписала дете више од две године ни у једну званично вођену евиденцију. Дете формално правно- не постоји!!! Након више обављених разговора Локалног омбудсмана града Краљева са запосленима у матичној служби Одељења за општу управу Градске управе града Краљева, запослених у амбасади Шведске у Београду, те успостављања контаката родитеља са службама, након исправљања уписаних података у неким актима издатим у Шведској и њиховог уподобљавања са позитивним прописима Републике Србије, дете је коначно уписано у матичну књигу рођених која се води за територију града Краљева.

Још један необичан случај у вези са радом матичне службе, десио се када се један грађанин обратио Локалном омбудсману града Краљева уверен да му је право повређено. Притужба на рад матичне службе у Краљеву била је неоснована. Реч је о ситуацији где је припадник бугарске националне мањине који је, осим чињенице рођења, читав живот живео и радио у Краљеву под једним именом и презименом, морао у својој деветој деценији живота да мења презиме. Наиме, сва документа која је поседовао су гласила на једно име и презиме, све

док није кренуо у поступак легализације куће у којој живи са породицом читав живот. Када се обратио матичној служби на територији општине Сурдулица да му пошаљу извод из матичне књиге рођених како би сређивао документацију утврдио је да се у том документу као презиме наводи име оца. Како је сматрао да матична служба града Краљева може да му податке из документације промени, јер се читав живот другачије презива и сва документација му гласи на друго презиме и када су они одбили да тако поступе, обратио се Локалном омбудсману тврдећи да је посреди техничка грешка, те да матичари не желе да му „изађу у сусрет“. Будући да Закон не допушта промену личних података без прописане процедуре, Локални омбудсман града Краљева је ступила у контакт са запосленима у Општинској управи општине Сурдулица у покушају да се у складу са позитивним прописима изнађе решење за овај необичан случај. На питање како је могуће да му тек сада у деветој деценији живота издају извод из матичне књиге рођених са другим презименом у односу на оно које читав живот користи у правном промету, под којим се оженио, добио породицу, стекао пензију, а да сам извршила увид у извод из матичне књиге рођених издат пре десетак година са подацима које је користио читав живот речено ми је да није у питању техничка грешка. Матичар, који је предмет вођења поступка од стране надлежних органа, је у сеоској кафани издавао званична документа те локалне самоуправе. Иста је издавао по познанству са подносиоцима захтева, јер је реч о малој средини и приликом издавања документа није вршио увид у то шта заправо пише у књигама него уписивао податке које му странке кажу на лицу места. Та пракса је тако трајала годинама и сада та локална самоуправа има бројне проблеме како да усклади податке за више од хиљаду грађана. Заједничким напорима запослених у нашој и локалној самоуправи у Сурдулици, поштујући позитивне прописе и у овом случају се нашао начин да се изврши промена презимена и ускладе подаци у документацији, а да је притужилац поштеђен путовања и додатног излагања огромним трошковима уколико би сам покушао да реши проблем који датира из средине прошлог века.

За помоћ Локалном омбудсману града Краљева се у делокругу рада овог одељења обратило и лице које је променило пребивалиште почетком 2020.године, али када је отишло да гласа на изборима у јуну месецу те године није га било нигде на списку за то бирачко место. Како је тог дана изгубио интересовање да тражи на ком списку се налази обратио се након неколико месеци Локалном омбудсману за помоћ. Предусретљивошћу запослених у овом одељењу утврдили смо да су тачни подаци које је то лице приложило, али да је дошло до неажурности ПУ Краљево која није у одговарајућем року проследила промену, те је тада тај пропуст исправљен.

### **3.2. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА ( ИНИЦИЈАТИВА)**

Јавна предузећа у свом раду дужна су да поступају у складу са законом, одлукама о оснивању и статутима предузећа, те је потребно, због тога што пружају услуге које су од значаја за остваривање потреба физичких и правних лица, а које стога треба да буду одговарајућег квалитета, обима, доступности и континуитета да се обезбеди надзор над вршењем истих.

У 2020.године Локалном омбудсману града Краљева обратило се неколико грађана у вези са радом јавних предузећа, чији је оснивач Град.

Обраћања грађана која су се односила на рад ЈКП „Водовод“ Краљево односила су се углавном на превисоке рачуне за воду и на лош квалитет водоводне и канализационе мреже. Грађани сеоског и приградског подручја су се жалили на спорост ширења водоводне и канализационе мреже. Грађани су се такође жалили да ЈКП „Водовод“ не отписује застарела потраживања, већ их и даље дужи са истим.

Обраћања грађана која су се односила на рад ЈКП „Чистоћа“ Краљево углавном су се односила на неадекватан број контејнера за одлагање смећа, као и на распоред постављених контејнера. И у случају овог јавног предузећа застарела потраживања се не отписују, већ се грађани и даље дуже са истима. Локалном омбудсману су се на рад овог јавног предузећа жалили и грађани који сматрају да нема потребе да плаћају рачуне за одношење смећа, јер се испред њихових кућа не налазе контејнери, већ су неколико стотина метара удаљени. Један грађанин се обратио и поводом неуклањања осушених или оштећених стабала дрвећа, што је у надлежности овог предузећа, али је поучен да је потребно да се у конкретном случају за то овом јавном предузећу захтевом обрати стамбена заједница зграде у којој живи, па ће се од стране стручних лица спровести поступак и утврдити да ли је конкретно дрво за сечење или је то слободна процена странке, јер му заклања поглед. Притужбом на рад овог јавног предузећа се обратила и једна наша суграђанка која сматра да јој годинама неосновано наплаћују услугу, јер у рачуну погрешно подстављају квадратуру стана увећану за 10м<sup>2</sup>, због чега су јој и рачуни увећани. Више пута им се обраћала усмено, али нису поступали по њеном обраћању. Локални омбудсман града Краљева је странку упознала са чињеницом да је њена притужба преурањена, јер није покушала да заштити своја права у одговарајућем правном поступку, што је услов за поступање Локалног омбудсмана у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљева, те је поучена о начину обраћања са циљем да покуша да заштити своја права, након чега се у случају непоступања по захтеву од стране овог предузећа може обратити Локалном омбудсману.

На рад ЈП „Градско стамбено“ жалио се један грађанин. Његово обраћање се односило на закуп локала. У овом предмету, након увида у сву приложену документацију, упућен је да свој проблем са овим јавним предузећем реши у поступку пред надлежним органима.

Притужбом на рад ЈКП „Путеви“ Краљево Локалном омбудсману града Краљева жалио се један грађанин. Како је реч о радно-правним односима, упућен је да се захтевом обрати руководству овог јавног предузећа и на тај начин покуша да реши проблем, а потом, уколико не дође до решења, да се обрати надлежним инспекцијским органима и евентуално надлежном суду.

На рад ЈЕП „Топлана“ Краљево Локалном омбудсману се обратила притужбом једна грађанка. Наиме, она је хтела да се у њеном стану искључи грејање у мају месецу, али је од запослених у овом јавном предузећу добила информацију да је потребно да, иако редовно измирује све обавезе, да плати рачуне закључно са 31.07. текуће године уз таксу за искључење.

Увидом у сву расположиву документацију, те изјашњење ЈЕП „Топлана“ Краљево, Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 20/10 и 28/13), Локални омбудсман града Краљева није нашла да је дошло до повреде права притужиље, али је сматрала да је потребно наведену Одлуку прецизирати како би се међу грађанима избегле евентуалне нејасноће њеним погрешним тумачењем, па је упутила Градоначелнику града Краљева, Градском већу града Краљева, Градској управи града Краљева, Скупштини града Краљева и ЈЕП „Топлана“ Краљево

## ИНИЦИЈАТИВУ

Локални омбудсман града Краљево вас овим путем информише о потреби измене и допуне Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Краљево („Службени лист града Краљево“, број 20/10 и 28/13), како би се прецизирали поједини поступци и процедуре које ће у образложењу ове Иницијативе бити детаљније појашњени.

### Образложење:

Дана 05.06.2020.године притужбом на рад ЈЕП „Топлана“ Краљево, обратила се Н.Т. из Краљево. Наиме, притужилца се обратила ЈЕП „Топлана“ у намери да се искључи са услуге испоручивања топлотне енергије, али јој је по њеним речима речено да је потребно да измири сва дуговања закључно са 31.07.2020.године, као и да уплати накнаду за искључење. Како је реч о у том тренутку о исплати накнаде за наредна три месеца било јој је нејасно из ког разлога мора да уплати толики износ и толико месеци унапред, јер је редовно измиривала сва дуговања према овом предузећу.

У изјашњењу ЈЕП „Топлана“ Краљево од дана 19.06.2020.године наводи се да је чланом 30. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Краљево („Службени лист града Краљево“, број 20/10 и 28/13) прописано да грејна сезона почиње 15.октобра и траје до 15.априла, а у члану 50. да се обрачун и наплата цене грејања врши по м<sup>2</sup> месечно у току целе године. Даље се наводи да је јасно да се Топлана обавезала да врши неку врсту кредитирања својих корисника зато што грејање не плаћају само док траје грејна сезона, већ током целе године и кад исте нема. То је предвиђено да би се корисницима олакшало плаћање и омогућило фактичко плаћање у две рате. Из тог разлога пресек сезоне је 31.07. текуће годне. Од 01.01-31.07. постоји 3,5 месеца грејне и 3,5 месеца ван грејне сезоне које фактуре чине праву цену грејања за период од 01.01.-15.04. и из тог разлога је корисник који жели да се искључи после истека грејне сезоне, а пре почетка нове дужан да плати закључно са 31.07.

Локални омбудсман града Краљево поступајући по овој притужби није нашла повреду прописа, односно ЈЕП „Топлана“ Краљево је у свему поступало у складу са Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Краљево („Службени лист града Краљево“, број 20/10 и 28/13), али је у конкретном случају уочила једну непрецизност. Наиме, досадашње поступање ЈЕП „Топлана“ Краљево, у складу са важећом Одлуком, базирало се на техничком тумачењу „кредитирања“ корисника који плаћају грејање током целе године како би им се олакшало измиривање новчаних обавеза. Но, такво поступање без јасног правног оквира код корисника ствара несигурност, јер у моменту подношења захтева не знају да ли и колико дугују Топлани. Због горе наведеног, било би упутно Одлуку допунити у делу који дефинише искључење и то на начин да се јасно дефинише поступак обрачуна приликом искључења како би се избегле све будуће недоумице.

Локални омбудсман града Краљево не спори начин обрачуна какав је до сада вршен, али указује на потребу да се исти правно прецизира и уоквири.

Запажање Локалног омбудсмана града Краљево када је реч о раду јавних предузећа је чињеница да код грађана посебну забуну ствара институт застарелости потраживања. Док са једне стране средства јавног информисања информишу грађане о року застарелости потраживања, грађанима је тешко да

схвате да са друге стране јавна предузећа отпис потраживања не могу да врше аутоматски, те да је потраживање застарело само када се то утврди одлуком суда.

### 3.3. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ЈАВНИХ УСТАНОВА

Јавне установе су посебан и значајан облик организовања јавне службе, који обавља делатности и послове којима се обезбеђује остваривање права грађана, односно задовољавање потреба грађана и организација, као и других законом утврђених интереса. Оснивају се трајно за обављање делатности васпитања, образовања, науке, културе, информисања, здравства, старања о деци, социјалног старања, спорта и слично и као такве дужне су да савесно и професионално у складу са законом и другим правним прописима врше своју функцију у друштвеној заједници.

Обраћања грађана односно притужбе на рад Центра за социјални рад су се углавном односила на немогућност остваривања права на једнократну помоћ више од три пута годишње колико се грађанима у току једне календарске године може дати оваква врста помоћи. Притужба на рад запослених у Центру за социјални рад је примљена од стране једног грађанина који је стављен под старатељство рођака. Наиме, увидом у сву расположиву документацију и обављеним разговорима са притужиоцем и запосленима у Центру за социјални рад, Локални омбудсман сматра да до повреде права није дошло, јер је притужилац стављен под старатељство месецима праћен од стране запослених у Центру за социјални рад заједно са старатељем и вођена је брига о њему и задовољењу његових потреба за смештајем, огревом, храном, одећом и обућом али је он упорно њих пријављивао, јер је имао намеру да дође до средстава која је наследио, а о којима се брине старатељ са намером да му обезбеди место за становање, док је притужилац желео свој новац да троши онако како он сам жели.

У следећем случају притужба на рад Центра за социјални рад је такође била неоснована, јер је притужилац, иако радно способан, захтевао да му се обезбеди смештај и накнада на име социјалне помоћи, јер он нема средстава за живот. Након обављеног разговора са запосленима, те увида у предмет који се води поводом овог притужиоца, утврђено је да је он власник породичне куће и већег имања у једном приградском насељу града Краљево, након смрти оца са којим није годинама у контакту, па није ни знао за ту чињеницу.

Остале притужбе су се односиле на породичне односе. По мишљењу грађана који су се жалили на рад Центра за социјални рад, учешће ове установе у поступцима развода бракова прати тврдња притужилаца о пристрасности запослених у Центру за социјални рад приликом давања мишљења коме би требало да припадну деца.

Тако се у једном случају притужиља жалила на пристрасност запослених у Центру за социјални рад, те их је кривила, зато што ју је надлежни суд трајно лишио вршења родитељског права за двоје деце, а за још двоје деце поступак није окончан, што она никако није желела да прихвати, јер сматра да, иако постоје бројне пријаве за насиље у породици, може да се стара о деци. Како је у току судски поступак, а за другу децу је одлука суда правноснажна, Локални омбудсман се, осим превентивно и обављањем разговора са притужиљом и запосленима у Центру за социјални рад Краљево, није упуштала у случај, нити је за то надлежна

по Одлуци о локалном омбудсману града Краљева, јер би то представљало грубо кршење исте.

Поводом рада Дечјег одмаралишта „Гоч“ обратила се једна грађанка. Увидом у сву приложену документацију, Локални омбудсман је утврдила да се ради о проблему из области радних односа, па је упутила притужиоца на надлежне инспекцијске органе.

Поводом рада „Апотеке“ Краљево Локалном омбудсману су се обратила два грађанина. У једном случају реч је била о партиципацији и ослобођењу од плаћања исте када је реч о тој странки, што запослени у апотеци нису признали, а у другом случају реч је била о нељубазном понашању запослене у апотеци која мајци два мала детета није хтела да замени лек (који је мајка грешком купила уместо другог лека), који је купљен код њих, након пола сата, иако није отворен и иако су платили картицом, па је постојао и доказ да је наведени лек купљен у тој апотеци. Како Локални омбудсман свакодневно сарађује и са Саветником за заштиту права пацијената, а како у конкретном случају нису били испуњени услови прописани Одлуком о локалном омбудсману града Краљева за поступање, Локални омбудсман града Краљева је обе странке упутио Саветнику за заштиту права пацијената која је решила ове проблеме у корист странака.

Притужбом на рад ПУ „Олга Јовичић-Рита“ Краљево Локалном омбудсману града Краљева обратило се неколико наших суграђана. Два обраћања су се односила на конкурс за пријем у радни однос, односно увид у конкурсну документацију и доступност информација од јавног значаја. У оба случаја је странкама након обављеног разговора са руководством установе, те предочавањем законске обавезе за исто, омогућен увид у конкурсну документацију, поштујући притом све одредбе Закона о заштити података о личности („Службени гласник РС“, број 87/18), када је реч о подацима других учесника конкурса. Неколико притужби се односило на пријем деце предшколског узраста у припремни предшколски програм и деце у јаслени узраст. Наиме, неки родитељи су се жалили да им није омогућен увид у конкурсну документацију за пријем деце у вртић, што је накнадно исправљено и родитељи су контактирани од стране установе и омогућен им је увид у документацију са конкурса, поштујући притом све позитивне законске прописе који се односе на заштиту података о личности осталих учесника конкурса. Неки родитељи су се жалили, јер им деца нису уписана у вртић односно остала су „испод црте“, па су сумњали у регуларност бодовања. У сваком конкретном случају Локални омбудсман града Краљева је проверавала да ли је резултат бодовања у складу са важећим правилником и ни у једном случају није утврдила да је право притужилаца повређено. Деца чији су се родитељи обраћали нису одговарала старосном узрасту за групе за које је расписан конкурс за пријем. У неколико случајева су након ревизије коју стручне службе установе спроводе неколико пута годишње невезано за конкурс примљена, чим се указало слободно место у вртићу. Некада су се родитељи жалили и на удаљеност вртића за који су конкурисали, па су сматрали да је довољно да се дете упише у било који објекат да би се одмах након потписивања уговора о пријему поднели захтеви за премештај и када нису реализовани у складу са жељама родитеља, они су били незадовољни.

У једном случају се самохрана мама једног детета са сметњама у развоју притужбом на рад ПУ обратила, јер је сматрала да је њено дете дискриминисано. Наиме, реч је узрасту који похађа припремни предшколски програм у трајању од четири сата, а мајка има проблем да чувањем детета, јер је у радном односу и било јој је потребно да дете буде збринато у целодневном припремном предшколском програму. Увидом у сву приложену документацију, те обављањем



више разговора са мајком детета и руководством предшколске установе Локални омбудсман града Краљева је утврдила да нема повреде дететовог права нити трага од дискриминиције, јер је дете већ било уписано у групу у свом старосном узрасту. Захтев мајке да дете буде уписано у целодневни припремни предшколски програм у тачно одређеном вртићу у центру града није могао да се реализује, јер су групе веома бројне, а важећи норматив и поштовање мера за време трајања пандемије нису остављале простора да се групе додатно попуњавају. Како је реч о самохраној мајци два мала детета од којих једно има сметње у развоју, и како је неопходно да јој се омогући простор да буде радно ангажована како би деци обезбедила осим бриге и старања и адекватне услове за живот и за овај проблем је изнађено решење, да дете похађа целодневни припремни предшколски програм у вртићу који није у центру града, али је довољно близу, да стручне службе могу редовно да прате развојни процес и напредовање детета одлазећи у тај објекат.

Запажање Локалног омбудсмана града Краљева када је реч о ПУ „Олга Јовичић-Рита“ Краљево је да је ове године и поред пандемије било више обраћања грађана поводом њиховог рада, јер им нико није обећавао да ће им накнадно након конкурса примити дете у вртић, већ им је врло транспарентно и јасно предочено да се деца „испод црте“ примају у вртић само по ревизији, онда када се за њихов пријем створе услови и ослободи место. Вршећи увид у бројност група могу да констатујем да се можда први пут у задњих десетак година поштује норматив о броју деце у групама, те да је потребно да тако и остане, због здравља и безбедности све деце у групама и квалитетнијег обављања послова и радних задатака за васпитаче и медицинске сестре-васпитаче. Оно што је приметно је нешто већа бројност деце у старијим васпитним групама, али та деца су у вртић примљена раније и стечено право им је признато и не може бити одузето нити је њихов пријем подложен ревизији након неколико година, иако су неки родитељи и такав захтев имали. Изласком те деце из предшколског система васпитања и образовања у целости ће се поштовати законом прописан норматив о броју деце у групама. И поред свега наведеног као проблем остаје чињеница да обухват деце предшколског узраста у институционалном збрињавању и даље није на нивоу који је потребан граду величине Краљева, али овај проблем је део стратегије Града у овој области у неком наредном периоду. Локални омбудсман града Краљева ће се свакако радо укључити и у решавање овог проблема уколико за то буде постојала потреба. Корак у решавању проблема институционалног збрињавања деце предшколског узраста је и недавно донета Одлука о праву на накнаду дела трошкова боравка деце у предшколској установи чији је оснивач друго правно или физичко лице на територији града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 52/20). Остаје да се види како ће у пракси да се реализује ова одлука и да ли ће део проблема око збрињавања деце предшколског узраста бити решен.

Поводом рада најмлађе установе овог града „Центра локалних услуга града Краљева“ обратило се седам грађана. Реч је припадницима вулнерабилних група по различитим основама. Ова посебно осетљива категорија наших суграђана жалила се углавном на превисоке рачуне за комуналне услуге које су далеко од очекиваних за врсту услуге која им је пружена. Наиме, грађани који су корисници различитих врста социјалних и других накнада и помоћи су се жалили да немају грејање више од тек неколико сати чак и у време највећих минуса, те да их наведена установа обавезује да измирују рачуне као да се греје пуним капацитетом градске Топлане све време. Такође су се жалили да их из ове установе нико не обилази, што су раније, када су се о њиховим потребама старали запослени Центра за социјални рад, радили. Ово конкретно очекивање није баш реално ако се у обзир узме чињеница да је у овој установи запослено свега пет

запослених укључујући и директора и секретара установе. Поводом наведених проблема Локални омбудсман је у више наврата контактирала секретара и директора ове установе те их упознала са садржином обраћања ових грађана и предпочила да провере наводе грађана у погледу грејања, с обзиром да ови станови нису прикључени на систем даљинског грејања ЈЕП „Топлана“ Краљево, већ имају своје котларнице у којима се грејање реализује на мазут и што контролише домаћин зграде.

### **3.4. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ДРЖАВНИХ ОРГАНА, УСТАНОВА И ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ РЕПУБЛИКА СРБИЈА**

Поводом рада државних органа, установа и јавних предузећа чији је оснивач Република Србија Локалном омбудсману града Краљева се у току 2020.године обратило неколико десетина грађана града Краљева и околних градова и општина.

Притужбом на рад Министарства унутрашњих послова-ПУ Краљево обратило се неколико грађана. Притужбе су се углавном односиле на одуговлачење поступака за издавање личних докумената, у две ситуације су грађанима хитно требала документа како би остварили право на новчану помоћ државе, јер им је истицао рок за пријаву за ову врсту помоћи, а били су неажурни до тада и нису на време поднели захтеве за издавање нових докумената. У једном случају се Локалном омбудсману обратио за помоћ грађанин који је покушао да региструје ауто који је регуларно по основу уговора о купопродаји моторног возила купио од свог брата, али ПУ Краљево је одбила да му изда нове регистраске таблице, јер по његовим речима постоје неке прекршајне казне које његов брат није измирио. Странки је пружен правни савет те на његов захтев дат образац притужбе Заштитнику грађана Републике Србије и пружена помоћ при попуњавању истог и упућен је у процедуру. Осим на запослене који обављају послове на издавању личних докумената грађани су се жалили и на рад и неажурност саобраћајне полиције. Наиме, Локалном омбудсману се на рад саобраћајне полиције ПУ Краљево жалио грађанин коме су саобраћајни полицајци написали казну, јер је паркирао ауто на месту предвиђеном за паркирање возила инвалидних лица. По добијеној опомени да плати казну дошао је у ПУ Краљево и поступајућем полицајцу показао као доказ картицу за инвалиде, те приложио њену фотокопију, коју је по његовим речима полицајац ставио у фиоку и рекао да је „све у реду“. Како је након неког времена добио по том основу позив од судије за прекршаје поново је отишао у ПУ Краљево да се распита како је дошло до покретања прекршајног поступка за нешто за шта сматра да није крив и о чему је приложио доказ и за шта му је речено да је „у реду“. У ПУ Краљево му је речено да је наведени полицајац коме је приложио фотокопију картице за инвалиде, а оригинал на увид, отишао у пензију, те да присутни немају сазнања о том предмету нити могу да му помогну, а он са друге стране није поседовао било какав материјални доказ о предатом акту. Став судије за прекршаје, по његовим речима, је да је најадекватније да се са ПУ Краљево договори и да тај износ уплати, што странка не прихвата, јер поседовањем картице за инвалиде, њеним прослеђивањем и упознавањем са том чињеницом саобраћајних полицајаца, странка сматра да није учинила било какав прекршај и неће да плати казну. Како је реч о органу чији рад у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљева

не може да контролише Локални омбудсман града Краљево, појашњена су му његова права, дат образац притужбе Заштитнику грађана Републике Србије и пружена помоћ при попуњавању истога.

Обраћања грађана локалном омбудсману поводом рада Фонда ПИО-Филијала у Краљево углавном су се односила на проблеме у вези са одређивањем висине пензија, одбијањем признања права на инвалидску пензију, одбијајућим решењима за туђу негу и помоћ. У неколико случајева грађани су се Локалном омбудсману обратили за помоћ, јер су имали проблем који се односио на повезивање радног стажа код приватних послодаваца, те немогућности да због тог проблема оду у пензију. Наиме, рокови за чување документације који су прописани позитивним прописима су значајно краћи од периода за који су се странкама јављали проблеми, те је тако врло упитно да ли су књиговође наведених приватних фирми уопште били у обавези да чувају ову врсту података. Консултацијом са запосленима из Завода за здравствено осигурање-Филијала Краљево, запосленима из Министарства финансија-Пореска управа- Филијала Краљево као и неким лицима који се баве пружањем књиговодствених услуга Локални омбудсман је упућивао те грађане на који начин би евентуално могли да дођу до података и документације која би била правни основ за упис и повезивање радног стажа за спорни период, те остваривања права за одлазак у пензију. Након пружања ове врсте информација неки грађани су информисали Локалног омбудсмана да су проблем решили. Једна грађанка се обратила Локалном омбудсману притужбом на рад овог фонда из разлога што их већ више од шест месеци усмено обавештава о промени адресе пребивалишта, али да се нико од запослених на то не обазире. Поучена је да се обрати Фонду у писаној форми, те да евентуално захтев пошаље у писаној форми поштом препоручено са повратницом, што је и учинила, након чега је поступљено по њеном захтеву у разумном року. Када је реч о раду овог фонда не могу, а да не наведем и пример добре сарадње који се догодио на самом почетку овог извештајног периода. Реч је о времену када су запослени Поште Србије били у штрајку. Наиме, због наведеног штрајка позив за инвалидску Комисију у Београду је странка примила након датума који је у позиву наведен као датум када је требало да се појави у Београду, те би практично остала без остварења овог права, не својој кривицом. Како је реч о странки која је веома лошег имовног стања, те није у ситуацији да себи приушти више одлазака до Београда, као и чињеници да има висок степен инвалидитета и није знала коме да се обрати, Локални омбудсман је контактирала директорку Филијале у Краљево и изложила проблем странке. У најкраћем року, након увида у документацију проблем је решен у корист странке и упућен јој је нови позив.

Поводом рада Министарства финансија-Пореске управе- Филијала у Краљево Локалном омбудсману се обратило неколико грађана. Обраћања су се односила углавном на обавезе које су грађани имали у смислу плаћања пореза на оружје. Некада су сматрали да је обавеза плаћања пореза на оружје застарела те да по том основу немају обавезу да плаћају исту, али углавном нису били адекватно информисани да слање опомена прекида законски рок за застарелост, те да обавезу плаћања пореза морају да измире, јер није застарела. У неким случајевима су самим одјављивањем оружја код надлежних органа у оквиру ПУ Краљево сматрали да немају обавезу даље плаћања пореза по том основу без увида у чињеницу да су дужни да измире порез и за одређени временски период који се односи на ту годину до када је Потврда о предаји оружја у власништво Републике Србије урађена од стране ПУ Краљево, те прослеђена Пореској управи. У једном случају се грађанка обратила Локалном омбудсману због висине пореза на наслеђе, али је у разговору са запосленима утврђено да је наследна

изјава дата у оставинском поступку довела до тога да пређе у други наследни ред, тако да на тај део поклона мора да плати порез, јер је нико није упутио у садржину давања изјаве у току вођења оставинског поступка.

Обраћања грађана Локалном омбудсману поводом рада РФЗО-Филијала у Краљевоу односила су се углавном на немогућност овере здравствених књижица, због неизмирених дуговања по основу неуплаћених доприноса, као и на отежано издавање здравствених књижица. Једна грађанка се жалила на рад овог фонда, јер нису желели да јој за супруга који је тежак психијатријски болесник издају здравствену књижицу, зато што поседује неку земљу на селу, а која је под хипотеком банке и поред оверене изјаве код јавног бележника да тамо не живи, јер не постоје услови за живот и да ту земљу не обрађује. Специфичан је случај грађанина који се Локалном омбудсману обратио притужбом на рад овог фонда, јер нису хтели да му признају право на накнаду за путовање на лечење у Београду иако је поседовао налог за то, јер је на налогу био нечитак рукопис лекара из Београда иако је оверен печатом, који је јасно видљив. Неколико грађана се обратило ради пружања помоћи око наплате рачуна за трошкове лечења у приватним ординацијама, јер у примарној здравственој заштити није обављен преглед. У једном случају су грађанки одбили да признају право на опрему за личну хигијену за њеног непокретног мужа. Локални омбудсман, иако у конкретном случају ненадлежан у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљевоа, нашла је правни основ за писање жалбе, странку упутила на Саветника за заштиту права пацијената. Напомињем да у овој области Локални омбудсман тесно сарађује са Саветником за заштиту права пацијената и да у сваком конкретном случају са њом обавља консултације, у циљу помоћи грађанима који нам се обраћају ради решавања својих проблема.

Поводом рада Националне службе за запошљавање обратиле су се две грађанке. У једном случају је било речи о лицу са одређеним степеном инвалидитета које се обраћало ради помоћи при запошљавању, а које су из ове службе позивали и нудили запослење у фирмама у којима у складу са својим здравственим стањем не би могла да ради. У другом случају реч је о проблему са доставом Решења на остваривање права на накнаду за случај незапослености. Жалба на поменуто решење је била неблаговремена, али је странка поучена о правима и упозната са Уредбом о примени рокова у управним поступцима за време ванредног стања („Службени гласник РС“, број 41/20 и 43/20) и упућена коме даље да се обрати.

Поводом рада Републичког геодетског завода- Служба за катастар непокретности у Краљевоу обратило се петнаест грађана. Грађани су најчешће имали нерашчишћене имовинске односе, па из тог разлога нису били у могућности да успоставе правни континуитет од последњег уписа у катастар непокретности, тако да нису ни сами могли да буду уписани као носиоци права. У овој служби се и даље не ради са странкама, осим службеника на шалтеру, који су геодетски техничари, па као такви само примају захтеве за упис права, а без увида у предмете који се физички ни не налазе код њих, нису у ситуацији, а немају ни овлашћења да помогну грађанима да реше проблеме и припреме на адекватан начин документацију за упис права. Грађани су и даље принуђени да се обраћају адвокатима који им ове услуге успостављања правног континуитета наплаћују, тако да често одустају у недостатку средстава од уписа, а ми опет као друштво немамо праву слику о уписима у катастар непокретности. Дакле, и даље остаје проблем разлике у фактичком стању у односу на стање у катастарском оперативном, па се у сумњу доводи и оправданост устројавања овако прецизне евиденције, ако се сви њени бенефити не користе у пракси. Притужбе се односе и на мењање кућних

бројева, па су грађани оправдано љути, јер их таква врста промена излаже додатним трошковима. Специфичан је случај у коме се Локалном омбудсману за помоћ обратио један грађанин који је од Службе за катастар непокретности Краљево тражио историјат промена и правних основа за исте, поводом кретања дела његове катастарске парцеле, јер је имао сумњу да му је део исте без правног основа, или на основу, по његовим речима, сумње у фалсификовања његовог потписа на неком акту, присвојио комшија који је на њој подигао објекат који је накнадно озаконио. Како су, по његовим речима, одбили да му издају овакву врсту документа поучен је да се обрати Поверенику за информације од јавног значаја, јер у конкретном случају има правни интерес.

Поводом рада Опште болнице „Студеница“ Краљево обратило се неколико грађана. Проблеми које су грађани износили углавном су се односили на незадовољство пријемом, лечењем од стране појединих лекара, на листе чекања на снимање магнетном резонанцом и скенером. Један грађанин се жалио на одлагање прегледа онколошким пацијентима због погоршане епидемиолошке ситуације изазване пандемијом. Подносиоци притужби су упућивани да се обрате Саветнику за заштиту права пацијената.

У вези са радом Поште Србије обратила се једна грађанка која је изразила незадовољство због ситуације да је по основу оставинског решења оглашена за наследника свога мужа на између осталог и акцијама, на основу којих је хтела да подигне новац у мањем износу, али су јој на шалтеру тражили да уплати таксу која износи двоструко већи износ од оног који би по основу акција подигла. Упућена је да се захтевом у писаној форми обрати руководиоцу овог одељења како би добила писано објашњење о висини поменуте таксе, као и правном основу за наплату исте, као и евентуално условом за ослобођење од наплате исте када је износ на који има право несразмерно мали у односу на висину таксе која би јој била наплаћена.

Обраћања грађана поводом рада Електродистрибуције Краљево су се односила на превелике рачуне за утрошену електричну енергију и сумњу у регуларност истих. Грађани су се жалили и на плаћање ТВ претплате која се наплаћује у оквиру рачуна за струју. Локални омбудсман је помагала грађанима у попуњавању захтева за ослобођење од ТВ претплате, али им месецима надлежне службе на захтеве нису одговориле, а они су пак са друге стране били у обавези да претплату плаћају до поступања по захтеву. И у случајевима када је евидентно да на електричном бројилу грађанин на име струје плаћа само претплату, нема било какву или минималну потрошњу и да је немогуће да у таквој ситуацији има телевизор, одговор који би добио захтевао је да достави додатну документацију и тако у недоглед. Често је у пракси достављање тражене документације изискивало средства која нису била мала за плаћање различитих такси, па су грађани одустајали од овакве врсте захтева након неког времена. Један грађанин се обратио Локалном омбудсману поводом рада овог јавног предузећа наводећи да су његовој ташти због неплаћања рачуна за струју дали предмет на извршење, па се она сада налази у знатно лошијој ситуацији, јер су трошкови вођења поступка код извршитеља значајно већи од висине њеног дуга за неплаћање струје код овог предузећа. У једном случају на рад овог предузећа жалила се странка којој су искључили струју иако није имала никакво дуговање и редовно је измиривала све своје обавезе са образложењем да морају да промене струјомер који је био неисправан. Након тога и поред бројних ургенција струјомер није враћен. Када се Локални омбудсман обратио запосленима поводом поступања по захтеву странке, како би се изнашао начин да јој се помогне, стручне службе су рекле да не постоји разлог са њихове стране да се странки не врати струјомер, да су то и покушавали,

али их је из дворишта избацио ујак који је и сувласник наведеног објекта. Након обављеног разговора са странком утврђено је да су посредни нерашчишћени породични односи и наследни односи и странку упутио да се обрати надлежном суду, јер у конкретном случају није био учињен пропуст од стране овог предузећа. Странка није имала сазнање да су екипе долазиле да врате струјомер, али им није дозвољен улазак у двориште, јер не разговара са ујаком, па ту информацију није имао ко да јој пренесе. Још један грађанин са пребивалиштем на територији општине Врњачка Бања обратио се Локалном омбудсману града Краљево за помоћ, јер поседује непокретност на територији сеоског подручја града Краљево. Наиме, иако је прилаз наведеном објекту слободан, мада је објекат удаљен, запослени у Електродистрибуцији не читавају стање на бројилу по неколико месеци, па му онда стигне јако велики рачун. Више пута се обраћао Електродистрибуцији Краљево, али му на обраћање није одговорано никада. Поучен је да се обрати Заштитнику грађана Републике Србије и упућен у попуњавање обрасца притужбе и достављање пропратне документације. Обраћање једне грађанке поводом рада Електродистрибуције Краљево је такође врло интересантно. Наиме, странка редовно измирује све доспеле обавезе на име утрошка електричне енергије, али у ранијем периоду пре више од десет година постојао је неки дуг за неплаћене рачуне још за време живота њеног покојног деде, који је застарео. Из овог предузећа покушавају на све начине да наплате од ње дуг иако је застарео и иако га је направило умрло лице. Врше притисак на њу да ће јој одузети струјомер уколико не измири дуговање, иако она годинама већ редовно плаћа рачуне. Странка је и овог пута поучена о својим правима и упућена на који начин да се обрати надлежним органима.

На Завод за интелектуалну својину Републике Србије притужбу је имао један грађанин. Он је сматрао да га запослени у овом заводу сваки пут враћају да рад на проналаску још мало доради, али када све њихове захтеве испуни они га обавесте да је неко други тај патент већ пријавио и на тај начин му опструишу рад. Поучен је о ненадлежности Локалног омбудсмана у конкретном случају и поучен о својим правима и упућен да се за овај проблем обрати надлежним органима.

На рад Геронтолошког центра у Матарушкој Бањи Локалном омбудсману се обратило троје грађана. Углавном су били незадовољни услугом коју добијају или немогућношћу посета за време трајања неповољне епидемиолошке ситуације. У једном случају се један корисник жалио, јер је сматрао да би требало да одређену врсту накнаде на коју има право његова сестра, која је такође корисник овог центра, прима он. Изразио је сумњу у то на који начин се троши овај новац када се не даје њему на руке. Након обављеног разговора са запосленима Геронтолошког центра, као и разговора са директорком Геронтолошког центра и директорком Центра за социјални рад Краљево, јер су ова лица корисници и овог центра, Локални омбудсман је утврдила да је притужба неоснована. Наиме, новац који у веома малим износима, али на нивоу сваког месеца, који добија сестра притужиоца се користи за задовољавање њених елементарних потреба, лекова, пелена, крема против рана, јер је реч о непокретном лицу, о чему постоји и званично вођена документација од стране социјалног радника ове установе, али је њен брат љут, јер је сматрао да њему припада поред накнаде коју сам прима и накнада за сестру, па ће он да купи све што јој треба. Он је заправо желео да користи ову накнаду за сопствене потребе, што је већ у претходном периоду и радио, али како нема ниједан званични акт по коме се одређује за њеног старатеља, нико од запослених у центру му ту накнаду неће дати, већ је користе за задовољавање њених потреба.

### **3.5. ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ОСНОВНИХ И СРЕДЊИХ ШКОЛА**

Поводом рада основних и средњих школа у Краљеву Локалном омбудсману града Краљева се обратило неколико грађана. Реч је о добијању бесплатних уџбеника за децу која похађају основну школу. Наиме, неколико родитеља се у току септембра месеца жалило да остварује право на бесплатне уџбенике, али да их годинама не добијају пре октобра када већ деца увелико имају провере и оцењивање, па су принуђени да их купују како деца не би више губила због тога што немају одакле да уче. У циљу решавања овог проблема Локални омбудсман града Краљева је обавила разговоре са директорима неких школа, Одељењем за инспекцијске послове Градске управе града Краљева, Просветном инспекцијом, запосленима у Школској управи града Краљева, као и добављачима уџбеника за територију града Краљева. Једно обраћање грађанке града Краљева се односило на заснивање радног односа са пуним радним временом у једној средњој стручној школи са територије нашег града, којом приликом је након упознавања са списима предмета и обављеним разговорима са надлежним инспекцијским органима притужиљу упутила да се за остваривање свог права обрати надлежним органима, јер овакву врсту заштите не може да оствари у поступку који је прописан Одлуком о локалном омбудсману града Краљева.

### **3.6. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА**

У току 2020.године се Локалном омбудсману града Краљева поводом повреде права из радног односа обратило више десетина грађана нашег града и околних градова и општина у којима не постоји институција локалног омбудсмана. Поводом накнаде штете услед повреде на раду обратило се троје грађана. Због злостављања на раду (мобинга) обратило се четворо грађана. И у овом извештајном периоду уочена су кршења Закона о раду у делу који се односи на одређивање броја дана годишњег одмора, плаћеног одсуства и непостојања аката којима се регулишу ова права грађана нарочито у приватном сектору. У неколико случајева су се запослени жалили на чињеницу да су им у току трајања ванредног стања послодавци, који су добијали помоћ државе на име неколико минималних зарада, неколико месеци ту накнаду тражили, јер је држава ову врсту помоћи уплаћивала на рачуне запослених, али као облик помоћи предузећима, а са циљем да не дође до прекида радног односа са запосленим у конкретном случају. Запажање Локалног омбудсмана је, најблаже речено, крајње некоректан однос таквих послодаваца који осим што им држава помаже плаћајући раднике који у том случају за њих практично тих месеци бесплатно раде, ако се узме у обзир чињеница да доспеле порезе и доприносе могу да плате са одлагањем тек наредне године, они желе додатно да зараде узимајући накнаду од запослених, што представља грубо кршење позитивних законских прописа и злоупотребу која би требало да буде озбиљно санкционисана. На срећу запослених број оваквих обраћања и уоченог флагагрантног кршења позитивних прописа није био велики и након савета грађанима да се обрате надлежној инспекцијској служби, сматрам да је решен, а овакви послодавци адекватно санкционисани. Неки послодавци из приватног сектора су од запослених тражили да, иако поседују валидну

документацију о обољевању од заразне болести Ковид-19 или су им наложене мере изолације или самоизолације, уредне дознаке од лекара или решења надлежне инспекције, број дана одсуства са рада одузимају од годишњег одмора, а не воде их у документацији као да су били на боловању. Запажање Локалног омбудсмана у овом случају је њихова намера да избегну поступање по Закључку Владе Републике Србије 05 број 53-3008/2020-2 о препоруци послодавцима да измене свој општи акт, односно уговор о раду или други појединачни акт у делу којим се уређује накнада зараде односно накнада плате („Службени гласник РС“, број 50/20). Иако је реч о препоруци која као таква није правно обавезујућа ипак би требало због свих околности и неповољне епидемиолошке ситуације поступати по истој, што су сва предузећа и установе чији је оснивач Република Србија или локална самоуправа, као и други државни органи и организације у целости испоштовали и по њој у најкраћем року поступили. Две грађанке су се обратиле Локалном омбудсману, јер су у току трајања ванредног стања и непосредно након њега добиле отказ уговора о раду код приватног послодавца, иако послодавац на то није имао право у складу са Уредбом о фискалним погодностима и директним давањима привредним субјектима у приватном сектору и новчаној помоћи грађанима у циљу ублажавања економских последица насталих услед болести Ковид-19 („Службени гласник РС“, број 54/20 и 60/20), па су упућене да се поводом овог проблема обратe надлежним инспекцијским органима.

### **3.7. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ДОНОСЕ НА ПОВРЕДУ ПРАВА ИЗ ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ ПРАВА ПОТРОШАЧА**

И у току 2020.године наставља се тренд да се грађани обраћају Локалном омбудсману града Краљево поводом заштите права из области потрошачког права. Углавном је реч о куповини робе широке потрошње, беле технике, мобилних телефона, обуће, одеће која је веома брзо или у гарантном року била покварена или неисправна, а да им продавци код којих су робу купили нису примали робу натраг ни након показаних рачуна и гарантних листова, иако им је то била законска обавеза. Било је и случајева када су неисправну робу продавци примали натраг и слали на сервис, па након наводних поправки враћали после дужег временског периода купцима и даље неисправну уз дрско одбијање да исту замене новом исправном робом. Увидом у сву приложу документацију Локални омбудсман је уочила да су у свим случајевима подносиоци притужби били у праву, односно да су њихове притужбе биле основане, те је након тога упућивала грађане да се обратe тржишној инспекцији или Организацији потрошача уз информисање странке о контакт телефону ове организације и уколико је било потребно обављан је разговор са лицима која су тамо радила у циљу помоћи грађанима, као и Удружењу за заштиту потрошача које своје активности реализује у оквиру Министарства трговине, туризма и телекомуникација Владе Републике Србије. Нарочито је некоректно понашање, супротно доброј пословној пракси и у супротности за позитивним законским прописима, уочено када је реч о продаји производа од стране тзв. трговачких путника који су у два случаја продали грађанима старије старосне доби неке врсте апарата за које се испоставило да не раде, по енормно високим ценама. Након куповине оваквих производа две наше старије суграђанке су покушале да контактирају лица која су им такву робу продала на контакт телефон који им је остављен, на који се нико никада није јавио, а новац је уредно од пензија одбијан. Како је реч о старијим лицима веома је тешко да ће успети да остваре своја права у конкретним случајевима, те наведене



производе и замене за нове који раде или за новац. Специфичан случај је када се Локалном омбудсману обратила суграђанка притужбом на рад сервисера машина за судове, јер је имала сумњу да је преварена и да јој је наплаћена поправка и нови део за машину за прање судова, а да је сервисер погрешно извршио услугу, због нестручности, па је из тог разлога уређај био неисправан. Имала је сумњу притом да су јој из машине извађени оригинални делови и замењени половним деловима узетим са неких других машина.

Запажања Локалног омбудсмана града Краљева из области права потрошача су да би Град Краљево, као локална самоуправа, требало у наредном периоду да предузме активности из своје надлежности у циљу заштите права потрошача у складу са чланом 129. Закона о заштити права потрошача („Службени гласник РС“, број 62/14, 6/16-др.закон и 44/18-др.закон).

### **3.8. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ НАКНАДЕ ШТЕТЕ**

Локалном омбудсману града Краљева се из области накнаде штете у току 2020.године обратило неколико грађана. Иако је прошао дуги временски период, још увек се спорадично за помоћ обраћају грађани којима су објекти за становање оштећени у земљотресу 2010.године. У неким случајевима нису разрешили проблеме имовинско-правне природе, те тако нису успели да реализују ово право. Некада степен оштећења који је тада констатован комисијски није био велики, сада постаје, услед протеча година. Нека обраћања су се односила на неисплаћивање накнаде штете која је настала приликом поплава од стране Републике Србије, иако је сва документација уредно прослеђена од стране локалне самоуправе.

### **3.9. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ОПЕРАТЕРА МОБИЛНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ**

Поводом рада мобилних оператера Локалном омбудсману града Краљева обратило се девет наших суграђана. У свим случајевима грађани су сматрали да оператери нису испоштовали одредбе уговора које су потписали са њима, или је реч о лошем сигналу за интернет везе, док оператери тврде да је сигнал добар, или је реч о неисправним уређајима који су им продати у оквиру пакета, или о притужбама за враћање истих у оквиру гарантног рока, а који ни након поправки код овлашћеног сервисера нису радили. У неким случајевима су грађани желели да раскину уговор о пружању услуга у делу кабловске телевизије, што су им пружаоци ове врсте услуга отежавали на све могуће начине, са намером да задрже што већи број корисника.

### **3.10. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ ИМОВИНСКИХ ОДНОСА**

Локалном омбудсману града Краљева у току 2020.године са проблемима из области имовинских односа обратило се неколико десетина грађана.

Већина ових обраћања имовинско-правне природе односила су се на нерашчишћене односе међу комшијама, сродницима, установљавање права службености пролаза кроз суседске парцеле, непостојање купопродајних уговора због протеча времена, те немогућности да озаконе објекте из тих разлога, јер је услов за озаконење објекта рашчишћавање имовинских односа на земљишту. Локални омбудсман је пружала помоћ грађанима у успостављању правног континуитета како би могли да упишу своје право у Служби за катастар непокретности Краљево. У неколико случајева су се грађани обраћали и поводом сметања државине.

### **3.11. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ БРАКА И ПОРОДИЧНИХ ОДНОСА**

Као и ранијих година и у току протеклог извештајног периода Локалном омбудсману су се обраћали грађани поводом брачних и породичних односа. Како је 2020.година протекла у знаку пандемије, то су брачни и ванбрачни другови знатно више него што је уобичајено били принуђени да време проводе заједно, па су неки брачни проблеми у знатно већој мери дошли до изражаја. Двадесет двоје наших суграђана и грађана са територије околних градова и општина су се Локалном омбудсману обратили за савет око појашњавања начина за развод брака и појашњавања појмова посебне имовине и заједнички стечене имовине у току трајања брачне односно ванбрачне заједнице. Иако претходни период обележава, према званичној статистици, тенденција раста развода бракова, Локални омбудсман се нада да је давање тражених информација на тему развода бракова остало само на прибављању информација грађана на ту тему. Примећен је пораст породичног насиља и то не само између супружника и бивших супружника, већ су у насиље у породици укључени и родитељи. Реч је о насиљу у породици који трпе родитељи који су деци уговорима о поклону или уговорима о доживотном издржавању или расподелом имовине за живота, пренели сву своју имовину, а сада их деца психички и физички злостављају и прете истеривањем на улицу, чиме би их и поред тога што су годинама стицали имовину претворили у социјалне случајеве. Када је реч о правима деце, Локалном омбудсману су се за помоћ око реализовања права деце са сметњама у развоју обратило неколико родитеља. Реч је о родитељима који су водили поступке пред Интерресорном комисијом у делу који се односи на утврђивање потреба за личним пратиоцима у конкретним случајевима. Такође су у два случаја деци били потребни педагошки асистенти, али то припада надлежности Министарства просвете, науке и технолошког развоја, те им је и у тим случајевима појашњена процедура и пружена помоћ око остварења ове врсте права. У два случаја су се Локалном омбудсману обратили родитељи ради пружања савета и помоћи за остваривање права на здравствену заштиту детета којом приликом им је пружена помоћ у сарадњи са Саветником за заштиту права пацијената. За сваку похвалу је и чињеница да је поред Одлуке о праву на субвенционирану цену комуналних услуга породици са троје и више деце са територије града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 36/19) која је донета 2019.године, Скупштина града Краљева донела 2020.године и Одлуку о новчаној помоћи породици са троје и више деце („Службени лист града Краљева“, број 15/20), што поред неколико других одлука донетих у протеклом периоду указује да Град у приоритете сврстава бригу и

---

старање о основној ћелији сваког друштва, те финансијски помаже породице са више деце у складу са расположивим средствима.

### **3.12. ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ НАСЛЕДНИХ ОДНОСА**

У току 2020.године Локалном омбудсману града Краљева обратило се тринаест грађана. Углавном је реч о расправљању заоставштине након смрти оставиоца и појашњавању наследничких изјава у том поступку. Грађани се пре закључивања уговора о поклону, уговора о доживотном издржавању информишу о правним последицама које проистичу из закључења оваквих уговора и њихових права и обавеза из оваквог облика располагања имовином.

### **3.13. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ СОЦИЈАЛНИХ ПИТАЊА**

Локалном омбудсману града Краљева се у току 2020.године због незавидне социјалне ситуације обратило пет грађана. Ови грађани су углавном упућивани на Црвени крст Краљево, помоћника градоначелника за социјална питања, као и члана Градског већа града Краљева који је ресорно задужен за ову област, као и на Центар за социјални рад Краљево, као јавну установу чији је оснивач град Краљево, а која је основана у циљу остварења социјалне заштите на територији града.

### **3.14. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ КОМУНАЛНЕ ДЕЛАТНОСТИ**

Локалном омбудсману у току 2020.године обратило се девет грађана са проблемом комуналне природе. Са територије града Краљева обратило се пет грађана, а четворо грађана се обратило са територије општине Врњачка Бања. Када је реч о грађанима ван територије града Краљева Локални омбудсман града Краљева није надлежна за поступање, али како је реч о углавном уједначеној пракси у поступању и истим позитивним законским прописима, грађани су упућени у поступак пред надлежним органима и дате су им информације које су тражили. Реч је углавном о поступању комуналног предузећа, незадовољства грађана њиховим услугама, по њиховој тврдњи, превисоким рачунима за неадекватно пружену услугу.

На територији града Краљева грађани су углавном били незадовољни недовољно развијеном водоводном и канализационом мрежом, која готово да не постоји у неким насељима, па проблеми настају изливањем фекалија из импровизованих септичких јама. Оно што се у једном случају јавило као проблем је незадовољство једног суграђанина који живи на сеоском подручју, по њему, превисоким износима, који му је тражио режијски одбор једног села како би се прикључио на водоводну мрежу. Локални омбудсман је обавила неколико разговора са председником месне заједнице тог села, са представницима режијског одбора, те им указала на акта која је потребно да се донесу како неко не

би сматрао да су њихове одлуке у погледу опредељивања износа за прикључење произвољне и без правног основа. У конкретном случају није било повреде права, јер је грађанин већ био прикључен на водоводну мрежу на парцели где има породичну кућу, али је износ за прикључак био већи, за парцелу где има воћњак, који је хтео да залива, а која је била удаљена, па је било потребно додатно поставити цеви и разгранати тај део мреже и у делу који је врло неприступачан и где нема кућа.

### **3.15. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА ОБЛАСТ СТАНОВАЊА**

Притужбама на рад професионалних и принудних управника стамбених заједница у току 2020.године Локалном омбудсману града Краљева су се обратили бројни грађани. Притужбе су се углавном односиле на њихову неажурност поводом прокишњавања зграда и нејављања на телефон станарима у случају потребе за њиховим ангажовањем на пословима текућег одржавања. Како је реч о питањима која регулише Закон о становању („Службени гласник РС“, број 104/16 и 9/20-др.закон), то их је Локални омбудсман упућивала у процедуру, а у случају незадовољства радом професионалних и принудних управника стамбених заједница на Привредну комору Републике Србије која је надлежна за издавање и одузимање лиценци за рад ових лица у складу са Законом о становању. У оквиру Градске управе града Краљева, Одељење за управљање имовином, води се Регистар стамбених заједница, али у складу са позитивним прописима се тражи само испуњеност формално-правних услова за регистрацију стамбене заједнице, друга питања из ове области су регулисана законом и нису у њиховој надлежности.

У једном случају је Локални омбудсман контактирала професионалног управника једне стамбене заједнице, јер јој се обратило лице које живи само и готово је непокретно и није у могућности да само реши проблем са прокишњавањем крова стамбене зграде, што је управница са успехом пре најављених кишних дана у јесен решила.

На нивоу локалне самоуправе Скупштина града Краљева је донела неколико одлука из ове области у току 2018.године које се односе на утврђивање минималног износа трошкова инвестиционог, текућег одржавања заједничких делова зграда, као и минималног износа накнаде за принудно постављеног професионалног управника.

Оно што је свакако похвално за Град Краљево је чињеница да је Скупштина града Краљева у току 2020.године донела Одлуку о измени Одлуке о обавезном инвестиционом одржавању зграда и суфинансирању инвестиционих пројеката на територији града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 52/20) којом је прописано да Град Краљево учествује у суфинасирању инвестиционих пројеката у висини од највише 70% уместо 50%, како је то утврђено Одлуком из 2018.године. У току 2020.године Град је расписао два јавна конкурса у којима је учествовало неколико стамбених заједница, те на тај начин покушало да реши озбиљне и дугогодишње проблеме са фасадама и прокишњавањем.

У једном случају се за помоћ при регистрацији стамбене заједнице Локалном омбудсману обратио изабрани управник те стамбене заједнице из редова станара, те му је појашњена законом прописана процедура око регистрације и права и обавезе које има као управник у конкретном случају.

Запажање Локалног омбудсмана у овој области је чињеница да су професионални и принудни управници оптерећени бројним захтевима грађана, због дугогодишњег неодржавања стамбених зграда у којима су нагомилани бројни проблеми нередовног одржавања како текућег тако и инвестиционог. Бројне зграде су у лошем стању, велики број грађана се обраћао због прокишњавања које може бити веома опасно по здравље и безбедност грађана, јер се често вода слива близу електричних инсталација. Са друге стране превелика су очекивања грађана од професионалних и принудних управника да оно што је годинама и деценијама било неадекватно одржавано или уопште није било одржавано, реше за кратко време, нарочито ако се узме у обзир и чињеница да су бројне зграде са неколико станова у улазу, те да месечне накнаде за инвестиционо одржавање износе свега неколико стотина динара, а трошкови препокривања кровне конструкције износе и по неколико стотина хиљада динара. У таквим случајевима би прикупљање средстава за ту намену трајало десетинама година, те из тог разлога доношење поменуте Одлуке од стране Града улива наду да ће се овако озбиљни проблеми решити у кратком року.

### **3.16. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД ИЗВРШИТЕЉА**

Поводом рада извршитеља у току 2020.године локалном омбудсману се обратило четрнаест грађана. Након појашњења важећих законских прописа из ове области Локални омбудсман их је упутила да се обрате Комори извршитеља, уколико сматрају да у конкретном случају извршитељ није поступио у складу са законом.

И у овој области не могу, а да не поменем случај када је један наш суграђанин на име неизмирених рачуна за електричну енергију, јер је плаћао лекове за тешко оболелог сина који је у међувремену и преминуо, добио допис од једне извршитељке. Како је било речи о великом износу који је требало да измири обратио се Локалном омбудсману за помоћ, а притом прихватио свој дуг и да ће у најкраћем року да исплати дуговања, али да га не излажу додатном стресу и спроводе поступак над њим, јер се стара и о непокретној супрузи. Након обављеног разговора са извршитељком и након што јој је указано на нарочито тешку ситуацију у којој се налази дужник, постигнут је договор да наведени износ дужник уплаћује у ратама, а извршитељка је отписала сва дуговања која би грађанин имао према њој, само је било потребно да измири потраживања тог јавног предузећа. Ово је један светао пример за којим би требало да се поведу сви који се баве оваквом врстом посла, јер шта год да је нечија професија не би требало да заборавимо да будемо на првом месту људи.

### **3.17. ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈА СЕ ОДНОСЕ НА РАД СУДОВА И ТУЖИЛАШТАВА И АДВОКАТА**

Притужбом на рад судова, тужилаштва и адвоката обратило се дванаест грађана. Углавном је реч о дуготрајним судским поступцима, непокретању кривичног гоњења од стране тужилаштва у ситуацијама када грађани сматрају да је то потребно и када по њима постоје основи за то. Било је и две притужбе на рад адвоката јер су грађани сматрали да иако их они плаћају не раде у њиховом

интересу, већ поступак воде у смеру који иде у корист супротној страни, а не њима. У овим ситуацијама Локални омбудсман је упућивала грађане да се обрате председницима судова, односно непосредно виших надлежних судова и тужилаштава. У случају сумње у рад адвоката упућени су да се обрате Адвокатској комори у Чачку.

### 3.18. ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ ТАЧКЕ 3.

Класификација притужби и обраћања грађана (449)

Редни број	Назив	Број
<b>1.</b>	<b>ОРГАНИ УПРАВЕ</b>	<b>33</b>
1.1.	Одељење за послове органа Града	0
1.2.	Одељење за општу управу	3
	-Матична служба	4
1.3.	Одељење за друштвене делатности	
	-Одсек послова дечје заштите	7
	-Одсек послова борачко-инвалидске заштите	1
1.4.	Одељење за привреду и финансије	0
1.5.	Одељење за управљање имовином	1
1.6.	Одељење за информационе технологије	0
1.7.	Одељење за урбанизам, грађевинарство и стамбено комуналне делатности	0
1.8.	Одељење за заједничке послове	0
1.9.	Одељење за пореску администрацију	9
1.10.	Одељење комуналне полиције	1
1.11.	Одељење за послове цивилне заштите	0
1.12.	Одељење за инспекцијске послове	
	-Грађевинска инспекција	2
	-Комунална инспекција	2
	-Саобраћајна инспекција	2
	-Инспекција за заштиту животне средине	1
1.13.	Служба за управљање пројектима и локално- економски развој	0
<b>2.</b>	<b>ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА</b>	<b>11</b>
2.1.	ЈКП „Водовод“ Краљево	4
2.2.	ЈКП „Чистоћа“ Краљево	4
2.3.	ЈКП „Пијаца“ Краљево	0
2.4.	ЈКП „Путеви“ Краљево	1
2.5.	ЈЕП „Топлана“ Краљево	1
2.6.	ЈП „Градско стамбено“ Краљево	1
2.7.	ЈП за уређивање грађевинског земљишта „Краљево“	0
<b>3.</b>	<b>ЈАВНЕ УСТАНОВЕ</b>	<b>28</b>
3.1.	Туристичка организација Краљево	0
3.2.	Народна библиотека „Стефан Првовенчани“ Краљево	0
3.3.	Краљевачко позориште	0

3.4.	Дечје одмаралиште „Гоч“ Краљево	1
3.5.	Спортски центар „Ибар“ Краљево	0
3.6.	Историјски архив Краљево	0
3.7.	Народни музеј Краљево	0
3.8.	Дом културе „Ушће“	0
3.9.	ПУ „Олга Јовичић-Рита“ Краљево	11
3.10.	Завод за заштиту споменика културе Краљево	0
3.11.	Дом здравља „Краљево“	0
3.12.	„Центар локалних услуга града Краљева“ Краљево	7
3.13.	Апотека Краљево	2
3.14.	Центар за социјални рад Краљево	7
3.15.	Културни центар „Рибница“ Краљево	0
<b>4.</b>	<b>ДРЖАВНИ ОРГАНИ, УСТАНОВЕ И ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ РЕПУБЛИКА СРБИЈА</b>	<b>85</b>
4.1.	Министарство унутрашњих послова Републике Србије-ПУ Краљево	6
4.2.	Завод за пензијско и инвалидско осигурање-Филијала Краљево	12
4.3.	Републички фонд за здравствено осигурање-Филијала Краљево	10
4.4.	Национална служба за запошљавање-Филијала Краљево	2
4.5.	Министарство финансија Републике Србије-Пореска управа-Филијала Краљево	6
4.6.	Електропривреда Србије-Електродистрибуција Краљево	18
4.7.	Републички геодетски завод-Служба за катастар непокретности Краљево	15
4.8.	Општа болница „Студеница“ Краљево	7
4.9.	ЈП „Србијашуме“	0
4.10.	Министарство рада, запошљавања и социјалне политике-Одељење инспекције рада Краљево	0
4.11.	Геронтолошки центар Матарушка Бања	3
4.12.	Поште Србије	1
4.13.	Завод за патенте Београд	1
4.14.	Основне и средње школе са територије града Краљева	4

Класификација обраћања грађана Локалном омбудсману града Краљева по областима

Редни број	Област	Број
1.	Рад и радни односи	44
	-Злостављање на раду	4
	-Накнада штете услед повреде на раду	3
2.	Права потрошача	22
3.	Накнада штете (елементарне непогоде)	6
4.	Оператери мобилне телефоније	9
5.	Имовински односи	19
	-Право службености	4
	-Сметање државине	5
	-Озакоњење објеката и укњижење у Службу за катастар непокретности Краљево	11

6.	Брак и породични односи	22
	-Насилје у породици	3
	-Права детета	5
7.	Наследни односи	6
	-Оставински поступак	7
8.	Социјална питања	5
9.	Комуналне делатности	9
10.	Област становања	22
11.	Јавни извршитељи	14
12.	Судови, тужилаштва и адвокатура	12
13.	Друга обраћања грађана (ближе описано у тачки број 4.)	59
14.	Анонимне притужбе и обраћања	1

#### 4. ЗАПАЖАЊА У ВЕЗИ ДРУГИХ ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА

Бројни грађани су се у току 2020.године обраћали Локалном омбудсману града Краљева за помоћ у најразличитијим случајевима, као неке ко би требало у недостатку адекватне информисаности, да их упуте коме даље да се обрате у покушају да остваре неко своје право.

Тако се неколико грађана углавном млађе старосне доби обратило за помоћ у остваривању права на накнаду минималног дохотка од стране државе за време трајања ванредног стања. Како је реч о слободним уметницима који нису били у радном односу, а неки од њих нису били ни чланови одређеног удружења у области којом се баве, то нису испуњавали услове за овакву врсту накнаде. По накнадном сазнању Локалног омбудсмана неким од њих у једној сфери уметности је послодавац где су хонорарно радили уплатио једнократну помоћ, док други који нису имали овакву врсту ангажмана у другим уметностима нису примили никакву врсту помоћи.

За помоћ око успостављања линија градског превоза за сеоско подручје на територији нашег града обратило се неколико грађана. Након обављеног разговора са градским превозником и разматрања времена полазака и одлазака које је најпотребније грађанима да дођу до града на посао и врате се кућама, овај проблем је решен на задовољство грађана, јер је било речи о периоду када је трајало ванредно стање и непосредно по његовом укидању и када деца нису ишла у школу, па је превоз био редукован.

Локалном омбудсману су се грађани обраћали и за помоћ при разјашњавању процедуре око повраћаја ПДВ-а приликом куповине првог стана. Тим поводом је Локални омбудсман обавила разговоре са запосленима у Пореској управи који су изашли у сусрет и дали релевантне информације у погледу документације која је потребна око остваривања ове врсте права.

Поводом остваривања права из здравственог осигурања, односно неплаћања партиципације обратила су се три грађанина. У сарадњи са Саветником за заштиту права пацијената и овај проблем је решен у сва три случаја.

Из области заштите података о личности обратило се једно лице, а из области информација од јавног значаја два лица. У свим случајевима добили су правни савет и упућени на Повереника за информације од јавног значаја и



Повереника за заштиту равноправности и упућени у процедуру обраћања овим институцијама.

Из области реституције обратио се један грађанин који је упућен у своја права и ком надлежном органу је потребно да се обрати.

У два случаја су се обратили и заштићени подстанари како би реализовали своје право на становање у објекту чији нису власници, али их закон препознаје као носиоце ове врсте права, које им је признато још у времену након Другог светског рата. Локалном омбудсману се обратио и један становник Рибнице молбом и апелом за помоћ око новог пешачког прелаза у том насељу. Након обављеног разговора са запосленима у Одељењу за инспекцијске послове Градске управе града Краљева, Саобраћајном инспекцијом и Одељењу за урбанизам, грађевинарство и стамбено комуналне делатности, странки су пружене информације о процедури и начину како да реализује овај свој и захтев других становника овог дела града.

Поводом добијања субвенција из области пољопривреде обратио се један грађанин који је упућен да се обрати лицу задуженом за ову област у Савету за пољопривреду града Краљева.

Притужбом на рад једне осигуравајуће куће која има филијалу на територији града Краљева обратила се једна суграђанка која је годинама имала право на ренту, јер је задобила тешке телесне повреде у саобраћајној несрећи и била приморана да услед свих пропратних коморбидитета оде у инвалидску пензију. Наиме, након протекла неколико година престали су са уплатама без било каквог обавештења иако је њено здравствено стање из године у годину постајало све лошије и њихова законска обавеза за исплаћивање ренте по том основу никада неће ни да престане. Супротно доброј пословној пракси престали су са уплатама без било каквог обавештавања странке. Увидом у сву приложену документацију утврђено је да је притужба основана, те је странка поучена о својим правима, упућена да се обрати надлежним органима и упућена на бесплатну правну помоћ која се пружа у оквиру Одељења за општу управу Градске управе града Краљева.

Два грађанина су се обратила Локалном омбудсману притужбом на рад извођача који изводи радове на њима суседној катастарској парцели. Након обављеног разговора са грађевинским инспекторима запосленим у Одељењу за инспекцијске послове Градске управе града Краљева и увидом у предмете који се код њих воде у оба случаја су грађани упућени да се обрате Министарству за рад, запошљавање и социјалну политику-Одељење инспекције рада Краљева, јер је реч о њиховој надлежности, будући да се радило о безбедности и организацији рада на градилиштима.

Двоје наших суграђана се обратило Локалном омбудсману јер су сматрали да им је пре више од двадесет година отета беба из породилишта са територије града Крагујевца, па су упућени да се обрате Удружењима која се баве несталим бебама на територији Републике Србије и дат им је контакт, како би се детаљније информисали о својим правима и процедури која је прописана у конкретном случају.

Неколико суграђана се обратило Локалном омбудсману ради помоћи за остваривање права на накнаду у износу од 100 еура које је додељивала Република Србија у јуну 2020.године. Наиме, они су углавном уредно попунили пријаве, али у наведеном року новац није уплаћен на њихове рачуне, па су се обратили за помоћ. Иако је реч о проблемима за које у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљева Локални омбудсман није надлежна, контактирала је Министарство финансија Владе Републике Србије, Управу за трезор, филијале банака на територији града Краљева које су у конкретним

случајевима навели грађани у својим пријавама да би утврдила где је дошло до пропуста. Сва наведена обраћања грађана су са успехом решена. Специфичан је случај који је још у току, а односи се на лице које није поседовало лична документа која су у тренутку пријаве за накнаду била важећа, јер се лечило у специјализованој болници за психијатријске болеснике на територији другог града и које због тога ову врсту накнаде није могло да оствари. Наиме, Локалном омбудсману се за помоћ обратио отац странке који је и њен старатељ и приложио медицинску документацију да она није могла да продужи личну карту која је истекла, из страха да изађе из куће услед болести. Сматрао је да је она услед болести, не својом кривицом, дискриминисана, те није остварила право на ову врсту накнаде. Грађанин је упућен на Повереника за заштиту равноправности и дат му је контакт телефон, појашњена процедура за обраћање и по накнадно добијеним информацијама из ове институције су поступили у прописаном року, а предмет је у тренутку писања овог извештаја још у току.

Поводом незадовољства радом банака на територији нашег града обратило се дванаест суграђана. Неки су сматрали да поступање банака након престанка мораторијума на кредите, на који су пристали, није у складу са прописима, да банке наплаћују знатно више накнаде од дозвољених, неки су имали сумњу у трошкове које банке обрачунавају када се ради о редовном месечном одржавању рачуна. Неке банке су наплаћивале обраду документације у поступку узимања кредита, а тај податак нису приказивале транспарентно у уговорима. Неки грађани су имали притужбу на рад банака која се огледа у томе да су банке и поред договора са клијентима да ће доспела потраживања по основу кредита измиривати у наредном периоду, а која нису уредно до тада измиривали, због тешке материјалне ситуације, давале на намирење преко адвокатских канцеларија ван територије нашег града уз додатне трошкове. У свим овим случајевима грађани су упућени у ненадлежност Локалног омбудсмана и упућивани да се обрате Народној банци Републике Србије како би покушали на тај начина да реше сумњу коју имају или евентуално потврде постојање проблема.

Једна грађанка се обратила Локалном омбудсману града Краљево, јер су је телефоном пред изборе узнемиравали активисти једне политичке странке и није јој било јасно одакле политичким странкама број њеног фиксног телефона када она сматра да се број њеног телефона не налази у именику. Објашњено јој је да Локални омбудсман нема надлежност у конкретном случају у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљево. Упућена је да се обрати Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности уколико сматра да је нека институција или орган односно предузеће злоупотребило податке у овом случају.

У једном случају се Локалном омбудсману за помоћ обратио један грађанин који је имао проблем са издавањем личних докумената, јер нису рашчишћени имовински односи на адреси на којој живи, а на којој би требало да пријави пребивалиште. Како се налазио у веома тешкој финансијској ситуацији и није поседовао средства за плаћање бројних такси, нити имао средства да регулише имовинско-правне односе, упућен је да се обрати Центру за социјални рад Краљево. Након обављеног разговора са њиховим запосленима и појашњавања конкретног случаја извршена је уплата наведених такси за грађанина на име накнаде коју Центар за социјални рад има право да додели, у складу са Одлуком о допунама Одлуке о социјалној заштити града Краљево („Службени лист града Краљево“, број 21/17 и 22/18), као начину да се помогне грађанима града Краљево.

У једном случају су се Локалном омбудсману за помоћ обратили грађани који су припадници ромске националности, јер им прокишњава контејнер који су добили од Града да живе са петомесечном бебом. Локални омбудсман је контактирала надлежне органе и институције како би изашли у сусрет овој породици и помогли у погледу обезбеђивања средстава да се изврши поправка контејнера. Скромност ове породице је оставила посебан утисак на Локалног омбудсмана, јер се породица ни у једном тренутку није жалила на непостојање елементарних услова за живот, нити истицала додатне захтеве, већ је њихово обраћање било усмерено само на поправку контејнера.

У једном случају се Локалном омбудсману за помоћ обратио отац једне наше суграђанке која се у међувремену удала за страног држављанина, јер јој је факултет који је у међувремену завршила издао диплому са другачијим презименом у односу на оно које је ступањем у брак прихватила од мужа. Након неколико усмених контактирања запослених у овој високошколској институцији отац се обратио Локалном омбудсману за помоћ. Упознат је са ненадлежношћу за поступање Локалног омбудсмана у конкретном случају, али му је дат правни савет и помоћ око решавања овог проблема, јер нашој суграђанки сва документа гласе на једно презиме осим дипломе факултета тако да у тој западноевропској земљи не би могла да ради са таквом исправом. По накнадним сазнањима Локалног омбудсмана овај проблем је решен у корист странке.

У неколико случајева су се обратили грађани жалећи се на насиље у суседским односима. Наиме, некада је бука коју на сеоском подручју производе пси комшије или обављање послова са бучним машинама непосредно уз комшијску ограду повод за насиље међу суседима, које је у току протеклог периода нешто израженије него ранијих година. На константан лавез суседских паса жалили су се и неки грађани из градског подручја, те су у свим овим случајевима упућивани да се обрате Одељењу комуналне полиције Градске управе града Краљева. У једном случају је притужба на насиље у суседским односима била пријављена поводом невластничког пса којег је један комшија хранио и бринуо о њему испод терасе другог комшије са намером, по речима притужиоца, да га намерно иритира, јер су у лошим односима и јер зна да се он плаши паса. Овим поводом је реаговало Одељење за инспекцијске послове Градске управе града Краљева, Комунална инспекција и проблем невластничког пса је решен његовим збрињавањем, али је оно што разочарава чињеница да су комшије и даље у јако лошим односима са претњом да овај сукоб ескалира у озбиљно насиље.

Запажање Локалног омбудсмана је да у току 2020.године нема притужби грађана који се жале на буку из околних кафића и барова нарочито у летњем периоду, а које су претходних година биле бројне. Разлог непостојања овакве врсте притужби је нажалост ограничено време рада кафића и барова због неповољне епидемиолошке ситуације, а не обзирност власника и уживаоца истих.

Локални омбудсман града Краљева је у току 2020.године преко писарнице примила једну анонимну пријаву по којој у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљева није поступила.

Локалном омбудсману се у току 2020.године за помоћ и савет обратило двадесет шест грађана са територије околних градова и општина: Врњачка Бања, Трстеник, Чачак, Рашка, Нови Пазар. Реч је углавном о проблемима комуналне природе о чему је речи било у тој области, проблемима имовинско-правне природе, породичним и наследним областима, као и области права потрошача. Са територије једне локалне самоуправе су се жалили на рад Центра за социјални рад те локалне самоуправе. Уколико је реч о надлежности Заштитника грађана Републике Србије грађани су упућивани у процедуру и дато им је појашњење за

попуњавање обрасца притужбе и дат им је контакт Заштитника грађана Републике Србије.

## 5. ПРИТУЖБЕ КОЈЕ СУ ПРОСЛЕЂЕНЕ НАДЛЕЖНИМ ОРГАНИМА

У току 2020.године није било обраћања нити притужби грађана у којима је било подељене надлежности са Заштитником грађана Републике Србије, у којим случајевима Локални омбудсман поступа у складу са Одлуком о локалном омбудсману града Краљева у делу својих надлежности, а у делу у коме је за поступање надлежан Заштитник грађана Републике Србије предмет прослеђује њему на даљу надлежност и поступање. Разлози за ненадлежност Локалног омбудсмана града Краљева за поступање у наведеним предметима су или притужбе на рад органа чији је оснивач Република Србија или су притужиоци са територије других општина и градова Чачак, Нови Пазар, Трстеник, Рашка, Врњачка Бања. Неколико десетина грађана је Локални омбудсман града Краљева упутио да се обрате Заштитнику грађана Републике Србије, уз дати образац притужбе и пружену помоћ приликом попуњавања обрасца, јер су се притужбе у целости односиле на надлежност ове институције.

Неколико грађана је упућено да се обрате Поверенику за заштиту равноправности и Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности уз пружање помоћи, те упознавања са процедуром пред овим институцијама о чему је било више речи у претходном излагању.

Када је реч о Саветнику за заштиту права пацијената Локални омбудсман има готово свакодневну сарадњу у циљу остваривања и заштите права грађана.

## 6. АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА КРАЉЕВА НА УНАПРЕЂЕЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА

Једна од битних активности Локалног омбудсмана града Краљева је и овлашћење да надлежном органу Града подноси иницијативу 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. Члан 16. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману града Краљева прописује: „Локални омбудсман покреће иницијативу за покретање поступка за оцену уставности или законитости закона, других прописа и општих аката којима се уређују питања која се односе на права грађана, уколико сматра да исти нису у складу са Уставом и законом“.

Током 2020.године Локални омбудсман града Краљева поднела је надлежном органу Града Иницијативу за измену и допуну Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Краљева („Сл.лист града Краљева“, број 20/10 и 28/13), о чему је било више речи у претходном излагању.

Заменик Локалног омбудсмана града Краљева је у току овог извештајног периода поднео:

- Иницијативу за доношење подзаконских аката предвиђених Законом о спорту („Службени гласник РС“, број 10/16), сходно члану 138. став 2. овог закона

-Иницијативу за усаглашавање Статута града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 6/19-пречишћен текст) са Законом о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС“, број 21/16, 113/17, 95/18 и 86/19-др.закон) сходно члану 4. став 4. а у вези са чланом 3. истог закона

У делу који се односи на усаглашавање одлука, правилника и пословника са Одлуком о локалном омбудсману града Краљева поднео је иницијативе које се односе на:

-Одлуку о Градској управи града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 32/16, 22/17, 5/19 и 31/19)

-Одлуку о прибављању, располагању и управљању стварима и другим имовинским правима у јавној својини града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 22/18)

-Пословник о раду Градског већа града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 21/19-пречишћен текст)

-Пословника о раду Скупштине града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 25/16)

-Правилник о условима и начину коришћења мобилних и фиксних телефона Скупштине града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 13/09, 20/09, 19/10 и 18/14)

-Правилник о условима и начину коришћења службених фиксних телефона у органима и службама града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 28/18).

У делу који се односи на стављање ван снаге:

-Пословника о раду заштитника грађана града Краљева („Службени лист града Краљева“, број 15/09)

-Правилника о обрасцу службене легитимације заштитника грађана и његовог заменика („Службени лист града Краљева“, број 15/09)

У складу са чланом 16. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману града Краљева поднео је Уставном суду Републике Србије две иницијативе:

-Иницијативу за оцену уставности и законитости Одлуке о проглашењу ванредног стања („Службени гласник РС“, број 29/20) и Одлуке о потврђивању одлуке о проглашењу ванредног стања („Службени гласник РС“, број 62/20)

-Иницијативу за оцену уставности и законитости члана 163. став 1. тачка 2) Закона о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС“, број 21/16, 113/17-др.закон и 95/18).

## **7. СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ, ВЕБИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И САРАДЊА СА ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА**

Током 2020.године због пандемије Ковид-19 Локални омбудсман и Заменик Локалног омбудсмана града Краљева, за разлику од ранијих година, нису присуствовали састанцима Удружења локалних омбудсмана Републике Србије реализованих од стране Мисије ОЕБС-а и Удружења локалних омбудсмана Републике Србије одласцима на семинаре, стручне скупове и конференције. Сва сарадња са другим Локалним омбудсманима, представницима Заштитника грађана Републике Србије, као и Покрајинским омбудсманом реализована је путем вебинара којима је Локални омбудсман града Краљева присуствовала.

---

Дана 22.11.2020.године и 23.11.2020.године Локални омбудсман града Краљева учествовала је у дводневној медијској обуци за омбудсмане у реализацији Мисије ОЕБС-а у Републици Србији са темом „Односи локалних омбудсмана са јавношћу и са медијима“.

Дана 30.11.2020.године у организацији Покрајинског омбудсмана у сарадњи са Институтом за криминолошка и социолошка истраживања из Београда, одржана је IV Међународна научно-стручна конференција са темом „Право на људско достојанство“ којој је такође присуствовала.

Дана 01.12.2020.године у организацији Покрајинског омбудсмана организован је округли сто са темом „Збрињавање деце у стању потребе“, коме је Локални омбудсман града Краљева присуствовала.

Дана 11.12.2020.године Стална конференција градова и општина је са темом „Европски стандарди у области основних права и добра управа“ организовала округли сто на коме је Локални омбудсман града Краљева била учесник.

Дана 18.12.2020.године у сарадњи Европске уније и Савета Европе под називом „Промоција различитости и равноправности у Србији“, организована је једнодневна обука о укључивању права ЛГБТ особа у локалне акционе планове, којој је Локални омбудсман града Краљева такође присуствовала.

## **8. ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА КРАЉЕВА У МЕДИЈИМА**

Током 2020.године приметан је одређени помак у интересовању медија за активности Локалног омбудсмана града Краљева. Локални омбудсман града Краљева је 16.10.2020.године гостовала у емисији колажног карактера „Краљевачка хроника“ регионалне телевизије Мелос којом приликом су грађани упознати са институцијом и активностима Локалног омбудсмана града Краљева.

22.12.2020.године Заменик Локалног омбудсмана града Краљева је гостовао у емисији „Правничке вештине и правна заштита“ у организацији Удружења грађана „Монитор“ на тему остваривања права грађана, пацијената, потрошача, запослених и остваривања права на бесплатну правну помоћ.

## **9. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА**

Средства за финансирање рада Локалног омбудсмана града Краљева обезбеђују се у буџету града Краљева. Локални омбудсман града Краљева је директни корисник буџетских средстава.

Наглашававам, да је у периоду од оснивања ове институције све време њеног постојања, све трошкове око организације и спровођења семинара, стручних скупова и конференција, као и путне трошкове за реализацију истих сносио сам организатор, тако да Локални омбудсман града Краљева за ту сврху није користила средства из буџета града Краљева. У извештајном периоду 2020.године све едукације су се због пандемије спроводиле искључиво преко интернет платформи које су за Локалног омбудсмана биле бесплатне.

---

## 10. ЗАКЉУЧАК

Нека закључак овог Извештаја Локалног омбудсмана града Краљева буде у светлу дешавања која су обележила 2020.годину. Ванредно стање, као и две ванредне ситуације које су током 2020.године биле уведене на територији Града Краљева су нам показали да морамо да будемо спремни да се адаптирамо на новонастале околности. Оно што је неопходно напоменути и што је изузетно похвално и говори о високој свести грађана о озбиљности неповољне здравствене ситуације произведене пандемијом је поштовање свих мера наложених од стране државних органа од стране грађана који су долазили и обраћали се за помоћ Локалном омбудсману града Краљева. Са друге стране Локални омбудсман и њен заменик су се трудили да увек буду доступни и изађу у сусрет грађанима и након завршетка радног времена, те су на своје телефоне преусмеравали све позиве грађана, што су чинили и локални омбудсмани и у другим градовима. Значајно је у току 2020.године смањен број обраћања грађана Локалном омбудсману доласком у зграду Градске управе града Краљева, али су са друге стране повећани бројеви обраћања телефоном и електронским путем. Из тог разлога је приметно повећано и превентивно и неформално деловање у складу са Одлуком о Локалном омбудсману града Краљева са јединим циљем да се изађе у сусрет потребама грађана, изнађе начин да им се реши конкретан проблем поводом кога су се и обратили за помоћ, без њиховог излагања евентуалном заражавању, доласком у просторије Локалног омбудсмана.

Планиране активности које би се огледале у обиласку основних и средњих школа, те едукације деце различитих узраста о надлежностима рада омбудсмана и њиховом упознавању са правима и обавезама осујетила је пандемија, тако да су ове активности померене за неки наредни период.

Вредност и бенефит постојања институције омбудсмана на локалном нивоу није ни мала, ни занемарљива. Посао који се обавља, нарочито са припадницима вулнерабилних група је изузетно одговоран. Само исправним тумачењем односа Локалног омбудсмана и локалне самоуправе којим се јасно уважава партнерски однос обе стране, а никако не субординација, могуће је наставити процес константног унапређивања заштите људских права и неговања већ постигнутог нивоа истих.

**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА  
КРАЉЕВА**  
Ксенија Гочанин, дипл. правник