

**ИЗВЕШТАЈ**  
**ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА/ ГРАЂАНКИ**  
**ОД 01.09. ДО 31.12.2017.**

---



**ЗАШТИТНИК**  
**ГРАЂАНА / ГРАЂАНКИ**  

---

**OMBUDSMAN**

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД БЕОГРАД

Градска општина  
САВСКИ ВЕНАЦ

# ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

## ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА/ГРАЂАНКИ

ОД 01.09. ДО 31.12.2017.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА – ГРАД БЕОГРАД  
ГРАДСКА ОПШТИНА САВСКИ ВЕНАЦ  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА/ГРАЂАНКИ

Београд, Кнеза Милоша 99

### У В О Д

Вољом свих присутних одборника једногласно је дана 31.августа 2017. године, на седници Градске Општине Савски венац, као нестраначка личност, изабран Заштитник грађана Градске општине Савски венац. Изабрани Заштитник Грађана треба да врши своју функцију на основу Устава, Закона о локалној самоуправи, Статута градске општине Савски венац, Одлуке о заштитнику/заштитници грађана/грађанки Градске општине Савски венац, других прописа и општих аката, као и ратификованих међународних уговора и општеприхваћених правила међународног права.

Избором на основу Одлуке о заштитнику/заштитници грађана/грађанки Савски венац, као први ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ове општине, засигурно представља значајни напредак инволвиран по стандардима заштите људских права прихваћених у Европској унији и развијених земаља широм света. То је значајни почетак напретка

и унапређење модерног схватања помоћи, заштити и развоју грађанских и уопште људских права грађана/грађанки Градске општине Савски венац .

Институција *Омбудсмана* настала је у 19.веку, тачније 1809. године у Краљевини Шведској и описивала је ту особу која „има слуха за народ, за реч народа“. Разлог за увођење ове институције је била контрола извршне власти , заправо парламентарни повереник је имао задатак да спречи краља и владу да игноришу законе, преко овлашћења да од извршне власти затражи извештаје о примени закона, као и овлашћења да покреће поступке са циљем утврђивања одговорних јавних службеника. Процват институције *Омбудсмана* доживљава средином 20. века, када га у своје правне системе уводе велики број држава. Тежња је да се ова институција што више приближи грађанину и да му буде доступна на локалном нивоу.

Уставом Републике Србије из 2006.године по први пут се у правни систем Србије уводи институција омбудсмана , тачније како то устав назива Заштитник Грађана.

Република Србија спада у ретке системе која институцију омбудсмана има на националном , покрајинском и локалном нивоу. Свака од наведених институција омбудсмана је независна и самостална у свом раду. То даље подразумева да се они не налазе у међусобном односу хијерархијске надређености и подређености.

У Србији институција омбудсмана или, по Уставу термилошки прецизније - *заштитника грађана*, општине су предвиделе Статутом кроз један, евентуално два члана, док је веома мали број локалних самоуправа које су му поклониле читаве главе Статута. Треба истаћи да у ту малу, квалитетнију групу спада и Градска општина Савски венац. Веома је мали број локалних самоуправа ишао путем да већ у Статуту, односно Одлуком, институцију заштитника грађана општине уреде у потпуности, без потребе да се након тога доносе неке посебне одлуке које би правно уређивале институцију.

Заштитник грађана, који се бира на пет година, треба да испуњава следеће:

-дипломирани правник;

-да има најмање десет година искуства на правним пословима, који су од значаја за обављање послова из надлежности заштитника/заштитнице грађана/грађанки;

-да поседује високе моралне и стручне квалитете;

-да има запажено искуство у заштити права грађана/грађанки.

Заштитник грађана/грађанки за свој рад одговара Скупштини Градске општине и подноси Скупштини Градске општине Савски венац редован годишњи извештај о раду најмање једанпут годишње за претходну годину. Услови из Одлуке су овим годишњим извештајем испоштоване, а све у сврху побољшања положаја грађана/грађанки у односу заштите њихових права.

Скупштина Градске Општине Савски венац, је на седници одржаној дана 31.08.2017. године, на основу Одлуке о заштитнику/заштитници грађана/грађанки Градске општине Савски венац, донела Одлуку о избору заштитника/заштитнице грађана/грађанки Градске општине Савски венац на период од 5 (пет) година.

На седници Скупштине Градске Општине Савски венац, у складу са чланом 23. Одлуке о заштитнику грађана/грађанки Градске Општине Савски венац, изабрана је заменица заштитника грађана.

Дефиниција службе Заштитника грађана је да помаже:

-када општински органи, као и други органи и организације које обављају јавне послове, а чији је оснивач општина Савски венац, не поштују предвиђени поступак, без оправдања одуговлаче вођење поступка, неправилно примењују законе и друге правне акте, не извршавају донете одлуке, тражене информације не достављају или не дају иако су то у обавези. Основно правило, усклађено Законом и Одлуком је да Заштитник грађана може поступати и року од годину дана после поступања по искоришћавању свих Законом предвиђених правних средстава, односно, када је притужилац исцрпео сва правна средства која му стоје на располагању;

- По службеној дужности, може предлагати и измене прописа, како би се убудуће спречила дискриминација и кршење права, у интересу унапређења и заштите људских права;

- Када се њима уређују питања од значаја за заштиту права грађана, може предлагати мишљења на нацрт прописа или општих аката општине.

Само ако не поступају као другостепени органи у управном поступку Заштитник грађана не контролише рад и не може узети у разматрање захтев за покретање поступака, који се односе на рад Скупштине Градске општине Савски венац, председнице Градске општине и Већа Градске општине.

Одлуке у виду препорука и мишљења заштитника грађана немају извршну снагу. Оне се заснивају на ауторитету институције и квалитету правне логике природног права, које су темељно и стручно аргуменатоване.

Предмет овог Извештаја су генерална запажања, без појединачних случајева и личних података, узимајући у обзир обавезу Заштитника на тајност свих података из предмета, који се односе на притужиоце, у току, као и по истеку мандата омбудсмана.

## **РЕСУРСИ**

Како би се омогућила објективност, коректност, квалитет независног, крајња отвореност и јавност рада, општинска управа је обезбедила заштитнику грађана добре услове за рад, са седиштем у згради у улици Кнеза Милоша 99.

– засебан улаз у зграду, две канцеларије пристојно опремљене потребним урђајима и опремом за рад, сарадницу за пословно–техничке и административне послове, штампане материјале на пулту и простору за странке о дефиницији заштитника и формирању институције, образац за притужбе и друго.

Извршена је графичка припрема за израду и постављање зидне табле испред седишта канцеларије у улици Кнеза Милоша 99.

На сајту општине Савски венац је постојање нове институције Заштитника грађана/грађанки постављено са потребним детаљним информацијама и са навођењем за лакши приступ, електронским путем, или телефоном.

Заштитник грађана/грађанки по позиву присуствује колегијумима и Скупштини општине. Редовно је информисан о свим активностима од стране надлежних служби Градске општине Савски венац.

Значајно је напоменути да су све службе и запослени умрежени у јединствени електронски систем који даје огроман допринос правовременом међусобном комуницирању и информисању.

## **ЕВИДЕНЦИЈА ПРЕДМЕТА И НАЧИНИ ЊИХОВОГ РЕШАВАЊА**

Заштитник грађана/грађанки углавном без претходних великих формалности решава да се аномалије и неправилности исправе и предлаже начине како то учинити. Заштитник грађана испитује да ли је неки орган управе или друга организација која врши јавна овлашћења законито и правилно решавао о неком праву или интересу грађана и захтева решење.

Раније Омбудсман, а по Уставу Заштитник грађана је институција која је доступна грађанима који имају интерес и то бесплатна. Да се понаша и обавља своју дужност по начелима природног права, правде и успоставља највише стандарде у односу на грађане, тиме и неговање поверења и уважавања институције Заштитника.

У току периода од четири месеца, у 2017. години, колико постоји институција омбудсмана у ГО Савски венац, Заштитник грађана је углавном поступао по притужбама грађана које су притужбе најчешће подносили писменим обраћањем на новоформираној писарници, која прима предмете заштитника грађана, тако и

интерним завођењем електронским путем. Често су грађани, уз помоћ заштитника, износили притужбе усмено на записник, телефонским путем, или путем припремљених образаца. Велики број обраћања заштитнику се одвијао управо преко електронске поште. Истиче се да је у првим месецима рада заштитник давао одговоре и савете грађанима који су се обраћали телефоном, којих је по слободној процени било око осамдесет.

Значајан број долазака странака у институцију заштитника у претходној години је евидентиран кроз интерну евиденцију. Сваки грађанин је примљен, било да је заказао долазак или није. Грађани Савског венца су добро информисани о улози омбудсмана, у смислу помоћног али институционалног деловања у правним оквирима државног правног система Републике Србије.

У предметима када није надлежан за поступање, Заштитник је сваког грађанина–притужиоца приликом заршетка консултација упућивао на стварно надлежан орган или институцију где могу наставити остваривање својих права.

Била је једна анонимна притужба, по којој заштитник иначе не поступа, па је тако усклађено са прописом.

Уредно обавештавање и непосредан разговор о свакој активности заштитника по притужби грађана, јачало је међусобно поверење и оснаживало саму институцију заштитника.

Од 01. септембра до 31. децембра 2017. године, заштитник грађана је добио у радни поступак 57 притужби и у сваком предмету је остварен директан, лични контакт са притужиоцима.

Занимљиво да до краја претходне године није било притужби које се односе на конкретне предмете Општинских органа управе.

Грађани су се обраћали и због проблема са комшијама 15, проблема са ранијим Скупштинама, односно Советима стамбених зграда 5, као и ради упознавања са одређеним својим правима у ситуацијама када нису још увек повређена (нису бројчано кроз писарницу евидентирана).

Притужбе на рад и поступање Комуналне полиције односиле су се на непоступање по пријавама, као и пропусте у обавештавању грађана о предузетим радњама и мерама по пријавама.

## СТАТУС ПРЕДМЕТА

### 1. Одбачене представке:

- притужбе на неефикасан и неправедан рад правосуђа (17 предмета) иако за ту материју нисмо надлежни;

### 2. Обустављени поступци:

- притужбе на РГЗ Србије без јасне општинске надлежности (11 предмета); који су поступци обустављени због наступања застарелости или истека законског рока за обраћање институцији;

### 3. Одустајак подносиоца:

-више међусобних притужби око нерешених личних и власничких односа око одржавања стамбених зграда (18 предмета);

Поред наведених завршених предмета, остало је још 11 предмета чије је решавање у току.

Анализирајући примедбе на рад надлежних органа, које су у надлежности рада заштитника грађана могу се поједноставити као специфично , следеће:

- Подносиоци притужби су незадовољни временским трајањем поступка, пред надлежним државним органима које превазилази уобичајно временско решавање таквих предмета;



- Неправедно се терет прикупљања доказа пребацује на подносиоце, а не на државне органе а тиме и поскупљују трошкови успостављања правде;
- Истичу да углавном нису услишене њихове молбе нити су добијали довољно јасне и прецизне информације од надлежних органа и одељења.

Грађани, подносиоци притужби би требало да од Заштитника добију или стекну уверавање у разлоге дужине трајања поступка, начина прикупљања доказа и непристрасност, као и чињеницу да локална власт постоји ради грађана и остваривања њихових права.

Постоје притужбе које се односе на случајеве који су настали пре ступања на снагу Одлуке о Заштитнику рађана/грађанки. То су одлуке која су постале извршне у ранијем временском периоду, а нису ушле у процес реализације. Поступајући по Закону Заштитник грађана је уз сагласност странака, након њиховог саслушања, поступак обуставио, што је у складу са Одлуком - да заштитник грађана неће поступати у случајевима насталим пре њеног ступања на снагу.

Без обзира на одустајање странака није нестао код њих разлог за незадовољство и неправду. Сугестија општинској управи је да треба истрајавати на покушају изналажења можда неких нових могућности и начина решавања и оваквих изузетака.

У свим случајевима је уз сагласност странака, након њиховог саслушања, поступак обустављен у предметима, пре свега, где најпре нису искоришћена сва правна средства која грађанима стоје на располагању.

Због сумњи у ефикасност и објективност службеника одељења у неким предметима општинских управа Заштитник грађана је постепено успостављао сарадњу са надлежним одељењима и на тај начин је исказивање сумњи на рад државних органа решавао саветима, које су странке - притужиоци углавном

прихватили, из разлога што је заштитник накнадно заказивао састанке са притужиоцима. Такви предмети би се ефикасно завршавали и овакав приступ је повећавао грађанима поверење и благонаклоност према институцији заштитника грађана, па и према органима државне управе.

Није било притужби у којима је заштитник поступао по изузетку, применом члана 12. став 3. Одлуке о заштитнику грађана/грађанки, ако би била нанета ненадокнадива штета, или грубог кршења правила етичког понашања запослених у општинској управи или јавној служби.

Уколико се до решења долази после неефикасног и поступка који се непримерено одуговлачи, заштита права које грађанин оствари губи на вредности заштићеног добра и права.

Нови Закон о планирању и изградњи Републике Србије је омогућио подношење захтева за легализацију објеката подигнутих без грађевинске дозволе, односно одобрења за изградњу у одређеном року, за које подносиоци нису били правовремено ни тачно информисани па је то решавано личним ангажовањем и саветима заштитника након саслушања странака.

Заштитник грађана је указивао на све проблеме претходно наведене, где год је и када год је био у прилици да контактира и обавештава надлежне институције за та конкретна питања на која се проблеми односе.

### **АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

У 2017. години Заштитник грађана ГО Савски венац је постао члан Удружења локалних Омбудсмана Србије. У том својству је присуствовао округлим столовима и активно учествовао на конференцијама које је организовао ОЕБС- Организација за Европску безбедност и сарадњу, Мисија за Србију и Удружење локалних Омбудсмана Србију, са еминентним учесницима и то: Мисија ОЕБС за Србију,

затим Заштитник грађана Републике Србије, Покрајински заштитник грађана - Омбудсман и Локални омбудсмани у Републици Србији. Конференција под називом „АКТУЕЛНА ПИТАЊА ИЗ ПРАКСЕ ЛОКАЛНИХ ОМБУДСМАНА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ” одржана је у Шапцу од 01-03.11.2017 са темама:

- Лични пратилац детета као услуге социјалне заштите;
- Социјална заштита у решавању стамбених потреба социјално угрожених категорија становништва и потребе за социјалним збрињавањем са аспекта примене Закона о становању и одржавању зграда, плаћање услуга у предшколским установама јединице локалне самоуправе;
- Новине у поступцима медијације;
- Значај рада и функционисања службе правне помоћи у јединицама локалне самоуправе за остваривање права грађана;
- Резултати истраживања ПЗГ о доступности здравствене заштите и разматрање могућности међусобне сарадње институција заштитника грађана у РС на ову тему;
- Ближе уређивање овлашћења комуналне полиције.

Заштитник грађана је учествовао је на међународној научној конференцији ”Право на приватност у друштвима у транзицији“, која је одржана 16-17. новембра у Новом Саду, где су у раду учествовали председница Владе РС, Шеф Мисије ОЕБС-а у Србији амбасадор Андреа Орицио, затим Председик Скупштине АП Војводина, Председник Покрајинске владе, министар правде РС, Заштитник грађана Републике Србије, Покрајински заштитник грађана – Омбудсман, као и међународни и домаћи врхунски професори и предавачи. Ову конференцију организовао је ОЕБС- Организација за Европску безбедност и сарадњу, Мисија за Србију, Покрајински омбудсман, Правосудна академија. Излагане теме су биле: Приватност као услов квалитетне слободе; Суштински елементи владавине права у ЕУ у контексту преговора о чланству; Регулисање приватности у јавном праву; Заштита личних података – сложен изазов права на приватност; Клевета за кривично дело и слобода говора у судској пракси Европског суда за људска права; Надлежности у случајевима кршења личних права; Право на приватност – изазови нових обавеза; Два концепта приватности и опсег

судског ревидирања обраде личних података; Право на приватност и анонимност у оквиру слободе и безбедности и друге теме од значаја за рад заштитника грађана. Нарочито је значајан организован округли сто са темом: “Право на приватност из угла људских права”, где су учествовали заштитници грађана из Словеније, Црне Горе, Македоније, Босне и Херцеговине, Румуније, Бугарске и Грчке.

Заштитник грађана је такође учествовао у конференцији „Локални заштитници грађана (омбудсмани) и заштита животне средине“, која је одржана у Крагујевцу 30. новембра и 1. децембра 2017, у оквиру пројекта „Подршка удружењу локалних омбудсмана Србије“. Теме су биле: Мисија ОЕБС-а Србије као партнер у заштити животне средине и друге сличне теме везане за искуства стручних служби Заштитника грађана у области животне средине.

Заштитник је у сарадњи и размени информација и искустава са републичким, градским, као и локалним заштитницима грађана у Републици Србији, а у циљу размене искустава и јачања институције Заштитника грађана.

### **ЗАКЉУЧАК**

1. У току кратког периода од четири месеца се са одељењима општинске управе успоставила квалитетна форма сарадње, међусобног вредновања и поверења;
2. Велики напредак постоји у комплетном електронском повезивању свих органа и служби у јединствен систем, тако да је постигнута добра међусобна комуникација, лака доступност свим потребним и важним обавештењима и вршење увида у потребну документацију везану за предмете у раду;
3. Опредељење заштитника грађана је да у наредном периоду настави непосредно да сарађује са одељењима општинске управе, сходно овлашћењима из Одлуке, ради доследне примене Закона о општем управном поступку;

4. На основу Посебног извештаја Републичког заштитника грађана о репродуктивном здрављу Рома и Ромкиња, препорука је да се донесе локални акциони план за примену Стратегије за социјално укључивање Рома и Ромкиња;
5. Препорука је да се у наредном периоду организује конференција, стручни састанци, трибине, семинари, округли столови и пригодне активности за унапређење и заштиту људских права, грађанских и мањинских права;
6. Популаризација и промовисање заштитника грађана, уједначавање праксе између локалног и заштитника грађана Града Београда;
7. Наставак сарадње са медијима и односи с јавношћу;
8. Поспешивање рада службе правне помоћи општине Савски венац, као један од важних услова за што потпунију заштиту права грађана, а са посебним освртом на осетљиве друштвене групе;
9. Поспешивање медијације, као облика решавања спорова грађана и привреде;
10. Постепено је развијана, затим и проширена сарадња са Председником Скупштине, члановима Општинског већа и Председницом општине Савски венац, Секретаром Скупштине, са свим начелницима/цама и њиховим заменицима и многим другим функционерима и радницима у општини;
11. Ово је прва година (4месеца) установљавања Заштитника грађана као нове институције у општини Савски венац. Постигнуто, у смислу заштите права грађана Савског венца у односу на рад општинске управе су значајни помаци. Најпре самим чином успостављења Институције и канцеларије заштитника којих још увек има мало на локалном нивоу у правном систему Републике Србије. Квалитетна заштита и унапређење људских права је широко поље

непознаница, мукотрпног рада и усаглашавања нових знања свих нас учесника доприносу развоју и заштити људских права.

Треба истаћи да су углавном обезбеђени добри услови за ангажовање и рад заштитника грађана/грађанки Градске општине Савски венац.

Правно уређена, са квалитетним кадровима, финасијски рационална и ефикасна државна управа је инспирација, жеља и потреба наших грађана. За остварење претходно наведеног, потребно је много тога урадити и оспособити низ институција, са којима сарађује општинска управа ГО Савски венац. Очигледно је и много тога урађено као што је значајан напредак у ИТ повезивању рада свих служби и органа општине. Савремен приступ “умрежавања” организације рада, служби, рад одељења и свих који учествују у ланцу доношења одлука, овим показују велики напредак у квалитетнијем пружању услуга грађанима, а тиме и значајно унапређују заштиту људских права грађана општине Савски венац. Уз овакав значајан напредак модерне технологије и заштитник грађана ће ићи у сусрет високо постављеном стандарду функционисања локалне самоуправе и прилагодиће рад и канцеларију институције за што модернију и ефикаснију заштиту права грађана општине Савски венац.

У Београду, 27.02.2018. године

Др Светислав Миловановић  
Заштитник грађана/грађанки  
Град Београд,  
Градска општина Савски венац