

На основу члана 125. став 3. Статута града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 17/20 – пречишћен текст) и члана 29. Одлуке о Локалном омбудсману града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 23/19), Скупштина града Зрењанина на седници одржаној дана \_\_\_\_\_ 2023. године, разматрала је Извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2022. годину који је поднео Локални омбудсман града Зрењанина и констатовала:

- Извештај обухвата годину рада овог органа у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2022. године.

На основу тог Извештаја и изведених констатација Скупштина града је донела

### **З А К Љ У Ч А К**

1. Размотрен је Извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2022. годину.

2. Овај Закључак и Извештај објавити у "Службеном листу града Зрењанина".

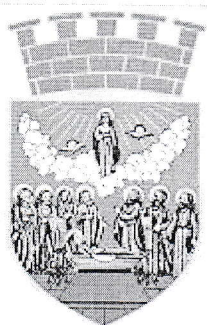
3. ЗАКЉУЧАК ДОСТАВИТИ:

- Градоначелнику,
- Начелнику Градске управе,
- Локалном омбудсману града Зрењанина.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
СКУПШТИНА ГРАДА  
Број:  
Дана:  
ЗРЕЊАНИН

ПРЕДСЕДНИК  
СКУПШТИНЕ ГРАДА  
Чедомир Јањић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА ЗРЕЊАНИНА



***ИЗВЕШТАЈ О РАДУ  
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
ЗА 2022. ГОДИНУ***

У ЗРЕЊАНИНУ  
МАРТ 2023. ГОДИНЕ

## УВОД

Прва Одлука о омбудсману Града Зрењанина усвојена је на седници Скупштине општине 26. августа 2003. године. Одлуком одборника Скупштине општине Зрењанин, на седници одржаној 2. априла 2004. године, изабран је први Локални омбудсман, за територију општине Зрењанин. Оснивањем ове институције град је добио независну институцију која непосредно брани права грађана и тиме могућност да утиче на унапређење и побољшање услуга свих субјеката које контролише.

Одлуком о Локалном омбудсману Града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“ број 23/19) прописано је да Локални омбудсман једном годишње, најкасније до краја марта за претходну годину, подноси Скупштини Града извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права.

Полазећи од потребе да се обезбеди независност и самосталност у раду институције омбудсмана, локални омбудсман не може бити позван на одговорност или кажњен за изнето мишљење или радње предузете у обављању својих надлежности утврђених Одлуком а дужан је да поступак води непристрасно.

Извештај садржи информације о правном оквиру и делокругу рада Локалног омбудсмана Града Зрењанина, надлежностима за поступање, току поступка, начину обраћања институцији Локалног омбудсмана, преглед притужби и општу оцену о раду органа управе, односно служби са становишта примене прописа, стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање.

Извештај је обухватио период од 01.01.2022. - 31.12.2022.године.



## І ДЕ О

### ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

На нивоу Републике Србије постоји посебан Закон о Заштитнику грађана и он се односи искључиво на институцију Заштитника грађана Републике Србије.

На нивоу Аутономне покрајине Војводине постоји Одлука о покрајинском омбудсману а што се тиче локалних омбудсмана Закон о локалној самоуправи је предвидео да се у јединици локалне самоуправе може установити локални омбудсман који је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињеном органа управе и јавних служби, а ако се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе.

Правни оквир и делокруг рада Локалног омбудсмана града Зрењанина прописани су Одлуком о Локалном омбудсману града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“, број 23/19). Одлуком су детаљно прописане надлежности и поступак пред Локалним омбудсманом.

Ради ефикаснијег рада и поступања локалних омбудсмана приступило се оснивању Удржења локалних омбудсмана (УЛОС) које је започело активности још током 2012.године али формална регистрација удружења извршена је 06.08.2016.године.

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

Локални омбудсман не може узети у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку).



## П Д Е О

### НАДЛЕЖНОСТ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Локални омбудсман Града Зрењанина је овлашћен да обавља следеће послове:

- прати примену међународних стандарда о људским правима на територији Града;
- прикупља информације из различитих извора о примени закона и других прописа из области људских права од стране органа, односно службе;
- припрема годишњи извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање.
- прима и испитује притужбе, које се односе на повреду права грађана од стране органа односно службе;
- поступа по сопственој иницијативи када постоји сумња о постојању кршења права грађана од стране органа односно службе;
- врши периодичне прегледе и контролу рада стране органа односно службе;
- посредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права грађана на територији Града;
- организује и учествује у организацији и припрема саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;
- иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота;
- остварује непосредну сарадњу са Заштитником грађана Републике Србије, Покрајинским омбудсманом, као и другим републичким и покрајинским органима и поспешује сарадњу између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана, на територији града.
- сарађује и размењује искуства са другим институцијама омбудсмана и другим органима и организацијама који се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству;
- обавља друге послове у складу са законом и прописима града.

### Ш Д Е О

#### ТОК ПОСТУПКА ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Право на обраћање Локалном омбудсману Града Зрењанина има свако ко сматра да му је актом, радњом или нечињењем органа односно службе повређено неко право или по сопственој иницијативи.

Дужност стручне службе локалног омбудсмана је да пружи помоћ подносиоцима у састављању и подношењу притужби.

Притужба се подноси у року од године дана од дана достављања коначног управног акта, односно предузимања последње радње на коју се притужба односи.

Притужба се може поднети и пре наступања коначности акта ако би чекање на коначни управни акт подносиоцу притужбе нанело ненадокнадиву штету.

Локални омбудсман је дужан да поступи по захтеву одмах а најкасније у року од 30 дана од дана подношења притужбе.

Органи и организације над чијим радом Локални омбудсман врши контролу дужни су да му омогуће приступ својим просторијама и ставе на располагање све податке којима располажу.

Након упознавања са садржином захтева уколико су испуњени услови за поступање покреће се одговарајући поступак.

Поступак може да се оконча:

- Доношењем мишљења, препоруке или предлога за откалањем неправилности у раду (уколико се у току поступка утврди неправилно поступање органа или службе).

- Одлуком о обустави поступка уколико орган или служба на чије се поступање притужба односила отклони начињену повреду још у току самог поступка, ако подносилац притужбе не сарађује у поступку, ако је задовољан одговором органа или службе на коју се притужба односила, повуче притужбу или ако утврди да је након подношења притужбе покренут други одговарајући поступак за заштиту права.

- Одбијањем захтева (уколико се утврди да нема неправилног поступања органа).

- Одбацивањем притужбе:

1. ако притужба не садржи податке на основу којих се подносилац може са сигурношћу одредити (анонимни захтев);

2. ако је притужба поднета након истека прописаног рока;
3. ако притужба не садржи све прописане податке потребне за поступање, а подносилац не допуни у накнадно датом року;
4. ако се притужба односи на рад републичких и покрајинских органа;
5. ако се притужба односи на рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа;
6. ако је већ поднета притужба у истом случају, а не садржи нове чињенице и наводе, односно да је већ поступао по притужби;
7. ако нису исцрпљена сва редовна правна средства против аката на која се притужба односи, осим ако би подносиоцу притужбе чекање нанело ненадокнадиву штету.

Притужба се подноси у писаном облику, укључујући све облике електронске комуникације или усмено на записник код локалног омбудсмана и не подлеже плаћању таксе.

Сви поступци које Локални омбудсман Града Зрењанина води су бесплатни за подносиоца притужбе.

Поступак пред локалним омбудсманом није јаван а Локални омбудсман је дужан да и након престанка мандата чува тајност података до којих је дошао у свом раду.

#### IV ДЕО

#### ВРСТЕ ПРЕДСТАВКИ

Локалном омбудсману града Зрењанина грађани су се у 2022. години, у извештајном периоду од 1. јануара до 31. децембра, обраћали путем писмених притужби упућених поштом, путем електронске поште, лично доласком у канцеларију или путем телефона. Локалном омбудсману у 2022. години обратило се укупно 1040 лица, поступало се по 117 притужби од којих је 115 обрађена и архивирана а 2 су у даљем раду.

Субјекти у вези чијег рада су се грађани обраћали Локалном омбудсману у току 2022. године обухватају локалне институције, али и институције покрајинског и републичког значаја, с обзиром на чињеницу да је велики број надлежности у домену тих органа.

Од укупног броја притужби Локалном омбудсману се обратило 60 лица женског, 52 лица мушког пола а 5 су била обраћања групе грађана. Притужбе су углавном подносила лица са пребивалиштем у Зрењанину, њих 96 док је 21 притужба поднета од стране лица



са пребивалиштем у Елемиру, Лукином Селу, Меленцима, Банатском Деспотовцу, Клеку, Честерегу, Орловату и Арадцу.

О свакој активности Локалног омбудсмана подносиоци притужби су обавештавани у свим фазама: прикупљање информација од субјекта притужбе, покретања поступка, датих препорука, рокова, итд. Службе градске управе или јавних предузећа, на које се притужба односила, такође су били информисани о сваком поднеску у свим фазама поступка, од прикупљања доказа до акта о окончању поступка по притужби, која је некад била неоснована, а ако је утврђено да су постојали недостаци у раду органа против кога је поднета, упућена је препорука, донет је предлог, или мишљење о томе како би уочени недостатак био отклоњен.

У оквиру надлежности Локалног омбудсмана грађани су се у највећем броју случајева притуживали на комуналне проблеме. То се пре свега односи на висину рачуна и дуговања за поједине комуналне услуге. Присутан је проблем неразумевања обавезе плаћања за гасни прикључак и након искључења са система грејања у објектима индивидуалног становања, фиксног дела након искључења са система даљинског грејања у објектима колективног становања као и неразумевање поступка искључења са система даљинског грејања.

На основу петиције грађана насеља Ружа Шулман, у којој се притужују на дискриминаторски положај у односу на све оне кориснике који су се искључили са мреже пре усвајања Одлуке о изменама и допунама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом, Локални омбудсман је поднео Препоруку Градоначелнику и Градском већу да предложи Скупштини града Зрењанина измену поменуте Одлуке. С обзиром на чињеницу да је Одлука и даље на снази, подносиоци петиције су се обратили и Заштитнику грађана Републике Србије који је Закључком одбацио притужбу јер предмет притужбе није у надлежности Заштитника грађана Републике Србије на основу члана 32. став 1. тачка 2. Закона о Заштитнику грађана.

Притужбе становништва су се односиле и на проблем са водоснабдевањем у зградама високе спратности као и стални проблем у вези квалитета пијаће воде, проблемима на канализационој мрежи, као и на неодазивање на интервенцију приликом пријава пуцања водоводних цеви у року за који су подносиоци притужбе сматрали адекватним. Локални омбудсман је у оквиру својих надлежности на овакве притужбе реаговао у најкраћем могућем року.

Током 2022. године и даље је приметно обраћање грађана директно институцији Локалног омбудсмана а у вези проблема који се примарно решавају на подручју месних заједница и за које су оне надлежне да се у име грађана обраћају предузећима и установама Града Зрењанина ради остваривања заједничких интереса. Грађани Босанске улице су се, на пример, обратили Канцеларији Локалног омбудсмана у вези проблема са дивљом депонијом у њиховој улици коју власник плаца, на којој је депонија настала, не жели да уклони. Грађани су захтевали да Локални омбудсман “натера” власника земљишта да дивљу депонију уклони као и да постави ограду да би се спречио њен поновни настанак.



С обзиром на чињеницу да је Одлуком о Локалном омбудсману града Зрењанина, предвиђено да Локални омбудсман контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем Градске управе града Зрењанина, Градског већа града Зрењанина када поступа као другостепени орган у управном поступку, јавних служби (јавних предузећа и установа) чији је оснивач Град и других организационих облика чији је оснивач Град, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града, грађани Босанске улице су упућени да се за решење изнетог проблема обратe њиховој Месној заједници која је и надлежна да се у име грађана обраћа одговарајућим институцијама. Истовремено, грађани се могу писмено обратити и Комуналној инспекцији те ако у законом предвиђеном року инспекција не одговори на њихову притужбу или ако нису задовољни поступањем инспекције притужба се може поднети Локалном омбудсману на поступање или непоступање Комуналне инспекције. На основу притужби становника викенд насеља Марјанов брод а у вези захтева да се реши проблем незавршеног пута до њихових викендица Локални омбудсман је контактирао Месну заједницу којој ово викенд насеље припада те је обавештен да ће проблем бити решен у року петнаест дана. До краја извештајног периода, по овом питању, грађани се више нису обраћали Локалном омбудсману.

Локални омбудсман је реаговао и у случајевима када су се грађани обраћали са питањима и проблемима у вези стицања статуса енергетски угроженог купца; примедбама у вези инспекцијског надзора за уклањање мањих монтажних објеката, киоска; рада Комисије за вођење поступка и доношење решења по захтеву за враћање одузетог земљишта те примедбе на Одлуке Комисије за утврђивање назива улица и тргова. Грађани су се притуживали и на: висину и начин обрачуна пореза на имовину (проблем на који се притужују датира од 2020. године а појавио се у случајевима када су на адресу појединих грађана стигла решења са већим износом пореза на имовину у односу на претходни период услед непријављивања смрти лица, пореског обвезника, а за које је локална пореска администрација сазнала увидом у матичне књиге умрлих и утврдила чињенично стање. Грађани су упућени да овај проблем реше подношењем захтева и испуњавањем своје законске обавезе); проблеме везане за уличну расвету (непостојање адекватне уличне расвете); однос запослених здравствених радника према пацијентима као и проблем са заказивањем прегледа. У области имовинско правних односа највећи број обраћања је био усмерен према поступку спровођења уписа у катастар непокретности, издавања брисовних дозвола и поступку озакоњења нелегалних објеката.

Један број грађана је у свом обраћању захтевао да Локални омбудсман Града Зрењанина предузме одређене правне радње према државним или органима локалне самоуправе уместо њих и у њихову корист што није прописана надлежност институције омбудсмана те су усмерени да се у писменој форми обратe поступајућем органу, сачекају одговор, па тек ако одговор изостане или нису њиме задовољни поднесу притужбу, у зависности од надлежности, Локалном омбудсману, Покрајинском омбудсману или Републичком заштитнику грађана.

Поступали смо тако да грађанима изађемо у сусрет одговарајућим правним саветом, или упућивањем на институције надлежне за решавање њихових проблема.

Грађани су се притуживали и на држање домаћих животиња (ту су примедбе биле



усмерене пре свега према комшијама, али и органима надлежним за контролу и спровођење Одлуке о условима и начину држања домаћих животиња), проблем повезивања стажа у ПИО фонду, евидентан је и пораст притужби на поступање Електродистрибуције Зрењанин у вези са дуговањима и искључењима са електро мреже. Такође, примедбе грађана су се у великом броју односиле на решења и висину накнаде за рад извршитеља. Затим, на поступање приватних послодаваца у вези уплате стажа запосленима, здравственог осигурања и неадекватних услова за рад, права на породично одсуство, те рад банака и мобилних оператера. Одређени број грађана обраћао се и за савете у вези поступка за остваривања права на накнаду у случаевима уједа паса луталица, права на наслеђивање, права на остваривање социјалне помоћи, начином поступања у случају породичног насиља и узнемиравања, одлука суда као и права из делокруга рада других установа чија делатност није у надлежности локалног омбудсмана.

Увидом у структуру поднетих притужби и обраћања грађана појединачно, дошло се до закључка да се проблеми са којима се наши суграђани суочавају највише односе на здравствене установе било да се ради о заказивању термина за прегледе или о немогућности да добију упуте за жељене здравствене установе ван територија Града као и проблеми произашли из поступка легализације било да се односе на рокове решавања по поднетим захтевима или незадовољства донетим решењима.

Неки од примера обраћања грађана у којима се притужбе односе на проблеме већег броја суграђана:

- Притужбе којима су се наши суграђани обраћали Локалном омбудсману односиле су се и на случајеве градње станова за колективно становање поред индивидуалних стамбених објеката и по речима подносиоца притужби, небезбедност услед извођења радова и нарушавања личне имовине. Локални омбудсман је утврдио да су грађевинска и комунална инспекција запримиле пријаве, реаговале у законском року тако што су обишле градилиште и поступиле у складу са својим овлашћењима те није било основа за покретање поступка.

- Становници стамбених заједница Бања Русанда 1 и 3 у Меленцима обратили су се у вези проблема са одржавањем и правом на замену дотрајалих и оштећених контејнера за одлагање отпада. Контејнери су им додељени пре више од двадест година па је њихово питање усмерено на то да ли су они у обавези да сами финансирају набавку нових или имају право на замену од стране ЈКП “Чистоћа и зеленило”. Локални омбудсман је на основу њиховог захтева као и члана 23. став 3 Одлуке о одржавању комуналне хигијене (“Службени лист града Зрењанина”, бр. 28/2008, 14/2010-други пропис, 37/2013, 11/2014, 25/2014, 33/2015, 21/2016, 29/2016, 26/2017 и 37/2017.) да одржавање и замену оштећених судова за отпад о свом трошку врши јавно предузеће, контактирао руководеће органе поменутог јавног предузећа и добио обећање да ће проблем у догледно време бити решен, односно да ће им, од укупно сто наручених контејнера, два бити прослеђена чим их предузеће заприми.

- Локални омбудсман је у овом извештајном периоду донео Препоруку ЈКП “Чистоћа и зеленило” а на основу притужбе грађана, становника насељеног места Елемир, да се приликом промене обвезника плаћања рачуна за пружене комуналне услуге, од подносиоца захтева тражи да уз захтев приложи основ за промену ( уговор о купопродаји некретнине, решење о оставини, решење о наслеђивању...) па и у случају када пријава стигне од Месне заједнице потребно је да се прибави законски основ и изјашњење лица да је законски



наследник и да прихвата плаћање конкретне обавезе. Наиме, на основу одговора на представку од стране ЈКП "Чистоћа и зеленило" дошло се до сазнања да је основ за промену обвезника плаћања пријава од стране Месне заједнице или новог корисника услуге (нови власник некретнине по купопродајном уговору, оставинском решењу и др.).

- Грађани су се обраћали институцији Локалног омбудсмана притужбом на понашања власника станова, комшија, супротно Одлуци о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено пословним зградама приликом вршења грађевинских, грађевинско - занатских и инсталатерских радова као и проблема у вези држања домаћих животиња, паса, у становима те узнемиравања комшија како буком коју производе тако и нередом који остављају по ходницима и степеништу. На основу члана 50. Закона о становању и одржавању зграда ("Сл.гласник РС", бр.104/2016 и 9/2020-др.закон) управник стамбене заједнице заступа и представља стамбену заједницу, те је потребно њега обавестити о проблемима у стамбеној заједници. Уколико лице које изводи радове није поступило по налогу управника стамбене заједнице, управник се може обратити Одељењу инспекције Градске управе, јер оно спроводи надзор када су у питању грађевински, грађевинско - занатски и инсталатерски радови у или на згради, а на основу члана 19. Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено пословним зградама ("Сл.лист Града Зрењанина", бр.26/17). Локални омбудсман у конкретном случају поступа тек ако се притужба односи на поступање или непоступање Одељења инспекције Градске управе. Истовремено, грађани су упућени да све проблеме који су проистекли као резултат колективног становања превасходно решавају преко управника стамбене заједнице.

Једна од главних одлика рада канцеларије и у претходном периоду је висока ефикасност у поступању по притужбама грађана. Иако постоји законски рок од 30 дана од дана подношења притужбе када је Локални омбудсман у законској обавези да отпочне рад на предмету, решавању по притужби се приступа одмах, односно у најкраћем могућем року.

## V ДЕО

### СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА И ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Статутом Града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина"бр.17/20) чланом 5 прописано је да органи Града имају свој печат те да се текст печата исписује на српском језику, ћириличним писмом и на мађарском, словачком и румунском језику и писму. Чланом 6 Статута прописно је да „на територији града у службеној употреби су и језици националних мањина: мађарски, румунски и словачки језик и њихова писма“. Из ове одредбе Статута, а у складу са одговарајућим одредбама Закона о заштити права и слобода националних мањина и Закона о службеној употреби језика и писама, произилази да се на територији Града Зрењанина називи органа, јавних предузећа и установа исписују и на мађарском, румунском и словачком језику и правопису и према њиховој традицији.

Називи на мађарском, румунском и словачком језику исписују се после текста на српском језику испод или десно од њега, у истом облику и истом величином слова.

Од самог оснивања институција Локалног омбудсмана/Заштитника грађана спроводи активности у вези поштовања спровођења ове одредбе на територији града Зрењанина.

У Предшколској установи Зрењанин се реализује програм целодневног и полудневног васпитно-образовног рада, програма социјалног рада и програма превентивно-здравствене заштите. У вишекултурној средини, као што је наша, деца се програмом рада омогућава да усвоје различите облике комуникације и то кроз: развијање позитивних ставова према култури других народа и неговање толеранције на различитости, упознавање националне културе и културног идентитета. Васпитно-образовни рад се осим на српском спроводи и на мађарском језику.

Народно позориште “Тоша Јовановић” као институција културе и градско, репертоарско позориште кроз своју основну делатност, избором репертоара, промовише основне људске и европске вредности као што су толеранција, родна равноправност, промоција образовања, подршка младима, старима, социјално угроженима те негује мултикултуралност и мултијезичност. На 71. Фестивалу професионалних позоришта Војводине публика је била у прилици да гледа представе на мађарском језику у конкуренцији представа за децу и одрасле. Кроз сарадњу са аматерским позориштима из околних насељених места подржава се културни живот мањих средина. Сарадњом са Фондацијом “Три плус” подржавају се породице са троје и више деце а повлашћеном ценом карата омогућава се ђацима, студентима и пензионерима да посећују позоришне представе. Деца из социјално угрожених породица као и деца са сметњама у развоју омогућен је бесплатан улаз за све програме. Улаз на представе и програме у организацији Позоришта омогућен је особама са инвалидитетом. Кроз подршку и сарадњу са удружењима грађана као што су креативни дечији студији, Герентолошки клуб, верске организације омогућено им је да прикажу своје стваралаштво, уз стручну асистенцију запослених и тако буду видљиви јавности.

Према подацима Полицијске управе Зрењанин у периоду 01.01.2022.-31.12.2022: пријављена су четири догађаја у вези сукоба и инцидената на међунационалној основи. Вишем јавном тужилаштву је у једном случају поднета кривична пријава против непознатог и једна против познатог извршиоца кривичног дела Изазивања националне, расне и верске мржње и нетрпељивости и две прекршајне пријаве Прекршајном суду у Зрењанину против познатих извршилаца због извршеног прекршаја Вређање службеног лица у вршењу службене дужности и прекршаја Вређање, вршење насиља, претњи или туча по Закону о јавном реду и миру. У овим делима нису се појављивала малолетна лица у својству учесника или жртве насиља.

У току 2022. године евидентирано је 311 кривичних дела Насиље у породици, у вези чега је поднето 300 кривичних пријава надлежном тужилаштву против 285 учинилаца на штету 316 лица, 249 извршилаца је мушког а 38 женског пола. Укупно је било 7 извршилаца малолетних лица. Оштећена лица овим кривичним делом су 225 жене и 79 мушкарци.



## VI ДЕО

### ПОБОЉШАЊЕ УСЛОВА ЖИВОТА И РАДА, РАДИ ЕФИКАСНИЈЕГ И БОЉЕГ ОСТВАРИВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА

У току 2022.године у Одељењу за општу управу Градске управе, у циљу унапређења права грађана урађено је следеће:

- Од 1.септембра 2022. године грађанима је омогућено да преко портала е-Управа врше подношење електронских захтева за издавање извода из матичних књига и уверења о држављанству. На основу поднетих електронских захтева овлашћени матичари обрађују, електронски потписују и достављају грађанима у еСандуче тражена електронска документа. Електронски изводи и електронска уверења о држављанству ослобођена су плаћања административних такси независно од сврхе издавања истих. У 2022. години издат је 41 електронски извод из матичних књига и 6 уверења о држављанству.

- У 2022. години извршено је издавање параметара за мобилну апликацију Consent ID за 110 грађана и за 70 запослених у Градској управи града Зрењанина.

- У извештајном периоду пописани су сви административни поступци у Граду Зрењанину ради њиховог имплементирања у нову, савремену апликацију еПисарница, на државном нивоу и достављени Канцеларији за информационе технологије и електронску управу при Влади Републике Србије. Преласком на рад еПисарнице омогућено је јединствено завођење предмета на територији Републике Србије.

У току 2022. године Служба за ИКТ Градске управе Града Зрењанина унапредила је права грађана усклађивањем пословања Градске управе Града Зрењанина са Законом о заштити података о личности изградњом базе о евиденцијама скупова података о личности.

На основу надлежности и података достављених од стране Одељења за друштвене делатности права грађана у 2022. години су унапређена усвајањем, од стране Градског већа града Зрењанина, допуне Правилника о одређивању особа које могу остварити право на повлашћено коришћење обележених паркинг места на јавним, општим паркиралиштима у граду Зрењанину. Те тако родитељ/старатељ деце рођене од 1. јануара 2022. године до дететове навршене прве године живота остварује право на повлашћено паркирање на јавним паркиралиштима у улицама Светосавској, Карацићевој и на великом паркингу иза Дечијег диспанзера и Диспанзера за жене Дома здравља "Др Бошко Вребалов" Зрењанин. Исти орган је у 2022. години усвојио Правилник о утврђивању права на субвенцију-енергетски ваучер, за плаћање дела енергената за социјално угрожена домаћинства на територији Града као и Правилник о критеријумима и начину остваривања права на повлашћен градски превоз на територији Града, тако што су поред постојећих уведене нове категорије корисника права на повлашћен градски превоз и то ученици основних и средњих школа на територији Града, лица преко 65 година живота и незапослена лица

преко 60 година, која се налазе на евиденцији Националне службе за запошљавање. Скупштина Града је донела Одлуку о уплати доприноса за пензијско и инвалидско осигурање и доприноса за здравствено осигурање за лице које је стекло статус лица које самостално обавља уметничку делатност у области културе.

На основу извештаја осталих организационих јединица Градске управе града Зрењанина дошло се до закључка да су у свом раду наставили праксу поштовања и унапређивања права грађана поштовањем прописа, законских рокова, транспарентности у раду и доступности грађанима.

Из надлежности здравствене установе Дом здравља “Др Бошко Вребалов” а у циљу унапређења права грађана на здравствену заштиту у 2022. години је набављена следећа опрема: апарат за бојење патохистолошких препарата, микроскоп за рано откривање рака грлића материце, три гинеколошке столице, ЦТГ апарат за мониторинг трудноће, ултразвучни апарат за преглед кукова беба и набавка савременог возила за превоз пацијената на дијализу. На приговоре пацијената се одговарало благовремено, а у случају када је то било могуће, реаговало се готово моментално на телефонске или личне приговоре.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ је у периоду од 5.11.2022. до 6.12.2022. ради унапређења рада и ефикасности спровело истраживање којим се мери задовољство грађана корисника услуга које пружа ЈКП „Чистоћа и зеленило“.

На основу сумираних резултата произилази да су грађани оценили рад овог предузећа високом оценом, четири. Предочене су и сугестије испитаника које се односе на: неопходност чешћег уклањања паса луталица са јавних површина у граду и из насељених места, недовољан број изношење комуналног кабастог отпада током године, на чињеницу да се комунални отпад не односи из улица које су на програму рада на дане празника, да се контејнери и контејнерска места не перу довољно често, да зелене површине могу бити уредније као и да се могу редовније косити, дат је предлог и да се уведу “домаћини” за сваки парк у граду као и предлог да се у оквиру Централног гробља изгради сала за даће. Уважавајућу сугестије корисника услуга Предузеће је у 2022. години два пута организовало акцију уклањање кабастог отпада из сеоских месних заједница, саниран је кров на згради на Централном гробљу и постављено 14 чесми. На осталим градским гробљима су саниране клупе а набављена су и нова возила и опрема потребна за рад службе за одржавање јавно прометних и зелених површина. У овом периоду Предузеће је преузело управљање гробљем у насељеном месту Златица. Својим корисницима ЈКП „Чистоћа и зеленило“ омогућило је да рачун добијају и у електронској форми, путем електронске поште. Рекламације и сугестије грађани овом предузећу могу проследити путем веб адресе, писменим путем, телефоном, личним доласком као и путем друштвених мрежа. На рекламације се реагује одмах по пријему а о основаности истих се грађани обавештавају.

Крајем 2022. године ЈКП “Пијаце и паркинзи” је спровело анкету у циљу прикупљања података за боље сагледавање потреба корисника пијачних услуга и услуга паркирања. У току 2022. године предузећу је достављена 101 рекламација на основу којих



су подносиоци у законски прописаном року добили одговор. Решено је и 7 захтева за приступ информацијама од јавног значаја.

ЈКП “Градска топлана” је спровела истраживање у периоду од 11.11.2022. до 12.12.2022. године у сврху сагледавања задовољства корисника услугом коју јој ово предузеће пружа. Највеће незадовољство корисника се односи на цену даљинског грејања док су грађани задовољни односом запослених у раду са странкама. На основу сугестија грађана, по спроведеном истраживању, у сарадњи са ЈП “Пошта Србије” у децембру 2022. године уведен је QR код на рачунима за испоручену топлотну енергију ради лакшег електронског плаћања.

ЈКП “Водовод и канализација” је у сарадњи са оснивачем, Град Зрењанин, током 2022. године обезбедило значајна финансијска средства за извршење радова на водоводној и канализационој мрежи у граду и насељеним местима: У оквиру Прве фазе реконструкције водоводне мреже за пет градских насеља у којима је водоводна мрежа старија од 50 година у 2022. години завршени су радови у насељу Ружа Шулман а радови у насељу Шумица се приводе крају; Изграђено је 14 мерних места на водоводној мрежи у граду који су повезани са СКАДА системом за даљинско праћење и контролу протока и губитка воде у мрежи. Бушењем нових и репарацијом постојећих бунара на изворишту одакле се град снабдева водом као и почетком изградње треће линије бунара стабилизovan је и унапређен систем водоснабдевања у граду; Избушени су нови бунари на изворишту у насељеним местима Елемир, Меленци, Чента, Орловат и Фаркаждин; Изграђено је 27 водоводних прикључака са припадајућим шахтовима у Јанковом Мосту и Зрењанину; Реконструисан је део фекалне канализације у насељу Мала Америка и настављена изградња фекалне канализационе мреже у Елемиру и Лазареву. У извештају ЈКП “Водовод и канализација” је истакнуто да су успешно, без значајних прекида водоснабдевања, санирани сви кварови на водоводној мрежи као и загушења и кварови на фекалној и атмосферској канализационој мрежи. ЈКП “Водовод и канализација” је у периоду од 25. новембра до 25. децембра 2022. године спровело испитивање задовољства корисника услуга. У свом раду Предузеће поштује начело јавности и заштите података личности а Служба информисања и пословних комуникација Предузећа је задужена за сарадњу са грађанима, медијима и другим заинтересованим субјектима. Контакт са Службом се може остварити лично у просторијама Службе, телефоном и путем мејла.

- Јавна установа „Спортски објекти“ у 2022. години је у циљу побољшања квалитета услуга извршила неопходне радове на затвореном и отвореном базену, хали “Медисон”, “Кристалној дворани”, Градском стадиону као и Дому борилачких спортова “Партизан”. Јавна установа се показала и као добар домаћин и суорганизатор бројних спортских такмичења. Домаћинским руковођењем спортских објеката заустављено је рунирање истих јер се исти не само одржавају већ и константно реновирају на задовољство корисника услуга.

Подаци изнети у овом делу Извештаја сачињени су на основу података достављених од поменутих јавних предузећа и установа а на захтев Локалног омбудсмана града Зрењанина.

## ВІІ ДЕО

### РОДНА РАВНОПРАВНОСТ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Начело родне равноправности засновано је на идеји да у једном друштву, заједници или организацији постоје једнаке могућности за жене и мушкарце да допринесу културном, политичком, економском и социјалном напретку, као и да имају једнаке могућности да уживају све користи и добробити напретка локалне заједнице.

Подаци о броју жена на управљачким и руководећим функцијама за Градску управу Зрењанин и јавних предузећа и установа:

- Одборнице у Скупштини Града Зрењанина – 29 жена.
- Градско веће – нема жена.
- Начелник градске управе - мушкарац.
- Заменик - 1 мушкарац
- Руководиоци Одељења /Служби Градске управе Зрењанин – 8 жена и 3 мушкарца.
- Заменици/е Одељења/Служби Градске управе Зрењанин - 10 жена и 6 мушкараца.
- Шефови /це - 21 жена и 10 мушкараца.
- Јавна предузећа – нема жена на руководећим местима.
- Установе Града Зрењанина – 5 жена на руководећим местима.

## ВІІІ ДЕО

### ОПШТА ОЦЕНА РАДА

На основу дугогодишњег рада Локалног омбудсмана можемо закључити да постоји континуитет у сарадњи између Локалног омбудсмана и органа и служби чији рад контролише у смислу да су испоштоване обавезе органа управе и јавних комуналних предузећа а које проистичу из Одлуке о локалном омбудсману. Органи су Локалном омбудсману, на његов захтев, достављали одговоре, тражена списе и документе те углавном поступали у предвиђеним роковима а неретко отклањали неправилности на које су се грађани притуживали још у току самог поступка те је Локални омбудсман обустављао поступак за заштиту права грађана.

И у 2022. години као позитиван пример сарадње Града, јавних предузећа и грађана посебно се истиче пракса спровођења истраживања у сврху сагледавања степена задовољства корисника услугама које јавна предузећа пружају. Мишљења смо да се на тај начин омогућава јасна слика и увид у приоритете рада јавних предузећа и побољшање квалитета услуга. На основу примедби анкетираних грађана уз повећане напоре јавних



предузећа као и уз подршку локалне самоуправе када су у питању инвестициона улагања може се доћи до значајних резултата на пољу пружања комуналних услуга у нашем граду.

## IX ДЕО

### ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА У 2022. ГОДИНИ И ИНФОРМИСАЊЕ ЈАВНОСТИ О РАДУ

На основу члана 19. Одлуке о Локалном омбудсману града Зрењанина, поступак пред Локалним омбудсманом није јаван. Локални омбудсман је дужан да и након престанка мандата чува тајност података до којих је дошао у свом раду, међутим, рад Локалног омбудсмана је доступан јавности. Јавност рада обезбеђује се на основу члана 29. Одлуке о Локалном омбудсману града Зрењанина, којим је предвиђено да Локални омбудсман града Зрењанина подноси Скупштини једном годишње, најкасније до краја марта за претходну годину, извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање. Извештај може да садржи и иницијативе за измену или доношење појединих прописа ради отклањања недостатака и ефикаснијег рада органа, односно служби. Извештај садржи и број и структуру притужби.

Јавност рада обезбеђује се и тиме што се извештај објављује у "Службеном листу града Зрењанина", а на захтев се доставља и средствима јавног информисања.

Текст Одлуке о локалном омбудсману града Зрењанина („Сл. лист града Зрењанина” бр.23/19) може се преузети, између осталог и на званичној презентацији града Зрењанина <http://www.zrenjanin.rs/sr/gradska-vlast/lokalni-ombudsman/odluka-o-lokalnom-ombudsmanu>

У 2022. години, на основу члана 39. Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Сл. Гласник РС” бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10 и 105/21) Упутством за израду и објављивање информатора о раду, („Сл. Гласник РС”, бр.10/22) и дописом Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности број: 073-05-2050/2022-08 од 20.09.2022. године Локални омбудсман града Зрењанина је израдио и објавио Информатор о раду.

Као и претходних година и у протеклој 2022. години Локални омбудсман града Зрењанина је био отворен за сарадњу са локалним медијима и субјектима јавног информисања.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Богослав Симић

