



**ХП ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ВРАЊА  
ЗА 2021.ГОДИНУ**

## **САДРЖАЈ**

### **I ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ВРАЊА**

I-1 Правни оквир.....	3
I-2 Делокруг рада.....	4
I-3 Поступак пред локалним омбудсманом.....	7
I-4 Стручна служба и средства за рад.....	11

### **II СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ**

II-1 Поднете притужбе у 2021.год.....	12
II-2 Структура притужби према органима на које се односе.....	14
II-3 Структура притужби према повреди права.....	16
II-4 Поступање по притужбама.....	23

### **III САРАДЊА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ВРАЊА**

III-1 Удружење локалних омбудсмана (УЛОС).....	24
III-2 Сарадња са органима управе, јавним предузећима и установама.....	24
III-3 Сарадња са медијима.....	25

## **I ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ВРАЊА**

### ***I-1 ПРАВНИ ОКВИР***

Локални омбудсман је орган који је предвиђен Законом о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“, бр. 129/2007, 83/2014 – др. Закон, 101/2016 – др. Закон и 47/2018), Статутом града Врања (Сл. гласник града Врања, бр. 37/2018 и 36/2020). и Одлуком о локалном омбудсману града Врања (Сл. гласник града Врања, бр. 5/2019).

Локалног омбудсмана бира и разрешава Скупштина Града, на предлог председника Скупштине Града или најмање једне трећине одборника.

Локални омбудсман се бира на период од пет година и може бити поново биран.

Поступак за избор локалног омбудсмана започиње најкасније 90 дана пре истека мандата претходног локалног омбудсмана.

За локалног омбудсмана може бити изабран држављанин Републике Србије, који има стечено високо образовање из научне области правне науке на основним академским студијама у обиму од најмање 240 ЕСПБ бодова, мастер академским студијама, мастер струковним студијама, специјалистичким академским студијама, специјалистичким струковним студијама, односно на основним студијама у трајању од најмање четири године или специјалистичким студијама на факултету, најмање пет година радног искуства у струци, професионално искуство на пословима у области заштите људских права и мањинских права, ужива морални и професионални интегритет и није кривично осуђиван, нити се против њега води кривични поступак.

Пре ступања на дужност, локални омбудсман пред Скупштином Града даје свечану изјаву.

Функција локалног омбудсмана је неспојива са вршењем било које друге јавне функције или професионалне делатности, са чланством у политичким партијама и бављењем другом делатношћу и послом који би могао утицати на његову самосталност и независност.

Локалном омбудсману престаје функција:

- истеком мандата;
- на лични захтев;

- трајним губитком радне способности;
- ако изгуби држављанство Србије;
- ако буде правноснажно осуђен за учињено кривично дело на безусловну казну затвора од најмање 6 месеци;
- у случају неспојивости функције и
- разрешењем.

Разлоге за престанак функције констатује радно тело Скупштине Града надлежно за кадровска питања и о томе обавештава Скупштину Града, која Решењем утврђује престанак функције локалног омбудсмана.

Локални омбудсман може бити разрешен ако нестручно или несавесно обавља своју функцију.

Предлог за разрешење могу поднети председник Скупштине Града или најмање једна трећина одборника.

Предлог за разрешење мора бити образложен, са прецизно наведеним разлозима због којих се предлаже разрешење.

По достављеном предлогу за разрешење, радно тело Скупштине Града надлежно за кадровска питања, претходно, писаним путем, упозорава локалног омбудсмана и указује му на предочене неправилности у раду, уз остављање рока за отклањање тих неправилности, односно изјашњавање о разлозима због којих се предлаже разрешење.

Пошто се локалном омбудсману пружи прилика да се изјасни, радно тело Скупштине Града надлежно за кадровска питања, предлаже Скупштини Града доношење одговарајућег решења.

Локални омбудсман има право да се на седници Скупштине Града, на којој се одлучује о његовом разрешењу, обрати одборницима.

Локални омбудсман има заменике.

Заменике локалног омбудсмана бира Скупштина Града, на предлог локалног омбудсмана, на исти начин као и локалног омбудсмана.

## ***I-2 ДЕЛОКРУГ РАДА***

Локални омбудсман независно и самостално контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе или јавних служби, ако се ради о повреди прописа и других општих аката града Врања, односно градске општине Врањска Бања.

Органи управе и јавне службе подразумевају Градску управу Града, односно Управу Градске општине, када поступа као другостепени орган у управном поступку, службе, јавна предузећа, установе и организације, као и друге организационе облике чији је оснивач Град, односно службе, установе и организације, као и друге организационе облике чији је оснивач Градска општина.

Под појмом грађанин подразумевају се домаћи и страни држављани, као и домаћа и страна правна лица о чијим правима и обавезама одлучује орган, односно служба.

Поред наведених надлежности, локални омбудсман прати стање у органу, односно служби, у циљу унапређења доброг управљања у Граду, односно Градској општини и иницира измене прописа Града, односно прописа Градске општине у складу са Статутом и Одлуком о локалном омбудсману.

Локални омбудсман не може узети у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Скупштине Града, односно Скупштине Градске општине, градоначелника, односно председника Градске општине и Градског већа Града, односно Већа Градске општине, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку.

Локални омбудсман штити права грађана од незаконитог и неправилног рада органа, односно службе, када су повређени прописи Града, односно Градске општине и за свој рад одговара само Скупштини Града, у складу са Одлуком о локалном омбудсману.

Локални омбудсман не може бити позван на одговорност или бити кажњен за изнето мишљење или радње предузете у обављању својих надлежности, утврђених Одлуком о локалном омбудсману.

Локални омбудсман поступа поводом притужби грађана који тврде да су им актом органа, односно службе повређена права и слободе, као и по сопственој иницијативи.

Локални омбудсман је дужан да води поступак непристрасно.

Седиште локалног омбудсмана је у Врању.

Локални омбудсман обавља следеће послове:

- прима и испитује притужбе које се односе на повреду права грађана од стране органа, односно службе;
- поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња о постојању кршења права грађана од стране органа, односно службе;
- врши периодичне прегледе и контролу органа, односно службе;
- прикупља информације из различитих извора о примени закона и других прописа из области људских права од стране органа, односно службе;

- прати примену међународних стандарда о људским правима на територији Града;
- саставља годишњи извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права;
- посредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права на територији Града;
- остварује непосредну сарадњу са републичким Заштитником грађана и другим републичким органима и поспешује сарадњу између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана на територији Града;
- иницира покретање кривичних, дисциплинских и других поступака код надлежних органа у случају кршења права од стране органа, односно службе;
- организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;
- организује и учествује у организацији и припреми кампања за информисање јавности о питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забрани дискриминације;
- иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота;
- 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;
- сарађује са медијима у циљу унапређења људских и мањинских права на територији Града, обавештава грађане о свом раду и другим питањима од значаја за вршење функције локалног омбудсмана;
- обавља друге послове у складу са законом и прописима Града.

Ради унапређења и усклађивања прописа са стандардима у области људских права, локални омбудсман је овлашћен да иницира Скупштини Града, односно Скупштини Градске општине и другим надлежним органима, доношење нових и промену постојећих прописа.

О предлозима општих аката и других прописа Скупштине Града, односно Скупштине Градске општине, који имају утицаја на остваривање и заштиту људских права и односе органа Града, односно органа Градске општине и грађана, Скупштина Града, односно Скупштина Градске општине, је дужна да прибави мишљење локалног омбудсмана.

Локални омбудсман има право да присуствује свим седницама Скупштине Града, односно Скупштине Градске општине и њених радних тела и има право да учествује у скупштинској расправи, када се расправља о питањима из његове надлежности.

Сви органи, односно службе, дужни су да приме локалног омбудсмана на његов захтев одмах, а најкасније у року од седам дана од дана упућивања захтева.

### ***I-3 ПОСТУПАК ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ***

Локални омбудсман поступа по притужби лица које сматра да му је актом, радњом или нечињењем органа, односно службе повређено неко право или по сопственој иницијативи.

Притужба се може поднети када су исцрпљена редовна правна средства или када против акта на који се притужба односи не постоје редовна правна средства, или би за подносиоца могла наступити велика и непоправљива штета ако би се сачекало окончање поступка по правном средству.

Било које лице које сматра да му је актом или радњом органа, односно службе повређено неко право може упутити притужбу локалном омбудсману.

Притужбу у име тог лица може поднети његов наследник, законски заступник или пуномоћник.

Притужбу у име лица може поднети и удружење грађана или невладина организација, уз овлашћење лица.

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

У притужби се наводе:

- лични подаци подносиоца (име, презиме, адреса);
- орган, односно служба на чији рад се односи;
- околности конкретног случаја;
- чињенице и докази који поткрепљују наводе из захтева;
- подаци о томе која правна средства је подносилац већ користио.

Локални омбудсман пружа подносиоцима помоћ у састављању и подношењу притужби.

Притужба се подноси у року од годину дана од дана достављања коначног управног акта, односно од 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. Притужба се подноси на српском језику.

Поступак пред локалним омбудсманом је бесплатан за подносиоце притужбе.

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.

Локални омбудсман је дужан да поступа по притужби у року од 30 дана од дана подношења притужбе.

Локални омбудсман може одбацити притужбу ако утврди:

- да не садржи податке на основу којих се подносилац притужбе може са сигурношћу одредити (анонимни захтев);
- да не садржи друге прописане податке, а подносилац не допуни притужбу ни у примерено датом накнадном року;
- да се односи на рад републичких или покрајинских органа и служби, или органа и служби друге јединице локалне самоуправе;
- да се односи на рад Скупштине града, односно Скупштине градске општине или градоначелника, односно председника Градске општине, или Градског већа, односно Већа Градске општине када не решава у управном поступку у другом степену о правима и обавезама грађана;
- да је поднета после протекла рока за подношење притужбе;
- да се ради о поновљеној притужби која не садржи наводе и чињенице које је поткрепљују;
- да подносилац притужбе није искористио редовна правна средства против акта на који се притужба односи, осим ако би за подносиоца притужбе могла наступити велика штета ако би се сачекало на окончање поступка по правном средству;
- у другим случајевима када се притужба не односи на рад органа, односно служби.

У случајевима одбацивања притужбе, локални омбудсман може покренути поступак по сопственој иницијативи, ако притужба указује да постоје озбиљни разлози за покретање поступка.

Уколико се ради о притужби која се односи на рад републичких или покрајинских органа, локални омбудсман ће доставити такву притужбу без одлагања републичком заштитнику грађана, односно покрајинском или локалном омбудсману.

Локални омбудсман може да одлучи да покрене поступак, у случају да је притужба поднета након истека рока за подношење исте, ако оцени да околности случаја на који се притужба односи, тежина последице или друге околности оправдавају покретање поступка.



Ако одбаци притужбу, осим када је захтев анониман, локални омбудсман ће у писаној форми образложити разлоге за њено одбацивање и подносиоцу притужбе дати савет о другим могућностима за остваривање заштите.

Против одлуке локалном омбудсмана о одбацивању притужбе не могу се користити правна средства.

Ако не одбаци притужбу, локални омбудсман покреће поступак и томе обавештава подносиоца притужбе и орган, односно службу на чије поступање се односи притужба.

Орган, односно служба је дужна да достави одговор на притужбу у року који одреди локални омбудсман, а који не може бити краћи од 8, ни дужи од 30 дана од дана пријема обавештења о покретању поступка.

Ако орган, односно служба не поступи у складу са утврђеном обавезом, локални омбудсман ће о томе обавестити Скупштину града, односно Скупштину градске општине, Градско веће, односно Веће градске општине и градоначелника, односно председника Скупштине градске општине.

Одговор органа односно службе се доставља подносиоцу притужбе и оставља рок од 15 дана да се подносилац притужбе изјасни да ли је задовољан одговором органа, односно службе.

Орган, односно служба је дужна да локалном омбудсману, на његов захтев, стави на располагање све податке и обавештења из своје надлежности, без обзира на ниво тајности документа и да му омогући да спроведе поступак испитивања. Орган, односно служба је дужна да без одлагања достави локалном омбудсману, на његов захтев, копије свих тражених списа и докумената.

Локални омбудсман има приступ свим просторијама у којима се обављају активности органа, односно службе.

Локални омбудсман може да прибавља усмене и писане изјаве од изабраних, именованих и постављених лица, као и запослених у органу, односно служби, када је то потребно за разјашњење случаја и утврђивање чињеничног стања. Сва наведена лица, која локални омбудсман позове ради разјашњења случаја и утврђивања чињеничног стања, дужна су да се одазову позиву.

Орган, односно служба од које је локални омбудсман писаним путем затражио податке, обавештења и објашњења, дужна је да му те податке достави у року који он одреди, а који не може бити дужи од 15 дана. Ако орган, односно служба не поступи у складу са захтевом локалног омбудсмана, он ће о томе обавестити Скупштину града, односно Скупштину градске општине, Градско веће, односно Веће градске општине и градоначелника, односно председника Градске општине.

Локални омбудсман може да прибави усмену или писану изјаву од сваког лица за које основано претпоставља да располаже сазнањима о околностима случаја који истражује.

Када локални омбудсман утврди да нису повређена права грађана или нема других неправилности у раду, обуставиће поступак и обавестиће о томе подносиоца притужбе и орган, односно службу чији је рад био предмет испитивања.

Локални омбудсман може обуставити поступак у следећим случајевима:

- ако у току поступка утврди да је орган, односно служба отклонила повреду или недостатке на које се односи притужба;
- ако је подносилац притужбе задовољан одговором органа, односно службе на коју се притужба односи;
- ако подносилац притужбе не сарађује у поступку;
- ако подносилац притужбе повуче притужбу;
- ако утврди да је након подношења притужбе покренут други одговарајући поступак за заштиту права.

Против одлуке о обустављању поступка не могу се користити правна средства.

Ако локални омбудсман у поступку утврди постојање повреде права лица или друге неправилности у раду органа, односно службе, сачиниће одговарајуће мишљење, предлоге и препоруке и о томе обавестити орган, односно службу на чији се рад притужба односи.

Орган, односно служба којој је локални омбудсман упутио мишљење, предлог или препоруку, дужна је да обавести локалног омбудсмана о мерама које је предузела, најкасније у року од 15 дана од дана пријема мишљења, предлога или препоруке.

Ако орган, односно служба не обавести локалног омбудсмана о предузетим мерама или ако локални омбудсман сматра да предузете мере нису одговарајуће, о непоступању органа, односно службе ће обавестити Скупштину града, односно Скупштину Градске општине, Градско веће, односно Веће градске општине и градоначелника, односно председника Градске општине.

У свом мишљењу, предлогу или препоруци локални омбудсман може:

- предложити органу, односно служби да отклони недостатке који су примећени у раду са предлогом конкретних мера;
- предложити органу, односно служби да поново спроведе поступак уз уважавање његових препорука;
- предложити покретање дисциплинског поступка против службеног лица у органу, односно служби за које је утврђено да је одговорно за кршење права грађана или које је ометало поступак пред локалним омбудсманом;

- обавестити надлежни орган о постојању елементата прекршајне или кривичне одговорности службеног лица, у циљу покретања одговарајућег поступка;
- предложити надлежном органу покретање поступка за разрешење функционера Града, односно Градске општине, ако је у његовом раду установио неправилност која је довела до тешких и систематских кршења људских права и слобода;
- дати препоруке и предлоге органу, односно служби за унапређење њиховог рада и односа са грађанима.

У случајевима када локални омбудсман поступа по сопственој иницијативи, поступак се спроводи на исти начин као и приликом подношења притужби од стране грађана.

Локални омбудсман подноси Скупштини града једном годишње, најкасније до краја марта текуће године за претходну годину, извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права, у којем 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 садржи нарочито број и структуру притужби, општу оцену рада органа, односно служби са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке, мишљења и предлоге за њихово отклањање, као и критике и похвале појединим органима, односно службама и функционерима.

Извештај може да садржи и иницијативе за измену или доношење поједних прописа ради отклањања недостатака и ефикаснијег рада органа, односно служби. Локални омбудсман, по потреби, може подносити посебне извештаје Скупштини града, односно Скупштини градске општине, којима указује на нарочито озбиљне случајеве повреде права грађана, систематска кршења људских права или на проблеме у раду органа, односно служби.

Извештај локалног омбудсмана се објављује у „Службеном гласнику града Врања“ и на веб сајту Града.

#### ***I-4 СТРУЧНА СЛУЖБА И СРЕДСТВА ЗА РАД***

За обављање стручних и административно техничких послова за потребе локалног омбудсмана, може се образовати посебна служба. Локални омбудсман предлаже акт о унутрашњој организацији и систематизацији радних места стручне службе, у складу са законом којим се уређује положај запослених у јединицама локалне самоуправе.

Локални омбудсман може поверити одређеним стручним сарадницима да врше одређена овлашћења у његово име.

Средства за рад локалног омбудсмана се обезбеђују у буџету Града.

Обим и структуру средстава предлаже локални омбудсман.

Локални омбудсман, заменици локалног омбудсмана и запослени у стручној служби имају право на плату и друга права по основу рада, у складу са прописима органа Града.

## **II СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ**

### **БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ**

#### **II-1 Поднете притужбе у 2021. години**

У току 2021. године локалном омбудсману града Враћа обратило се укупно 930 грађана у вези са остваривањем и заштитом својих права. Од овог броја примљено је 167 притужби, 446 грађана је примљено на разговор и консултације у просторијама локалног омбудсмана а телефонски разговор је обављен са 317 грађана.

<b>НАЧИН ОБРАЋАЊА</b>	<b>Број</b>
Број притужби	167
Разговори са грађанима у просторијама локалног омбудсмана	446
Телефонски разговори са грађанима	317
<b>УКУПНО: 930</b>	

Узимајући у обзир 2020. годину када се овом органу обратило 921 грађанин, током 2021. године уочава се благи раст укупног броја обраћања као и броја притужби, међутим тај је раст је минималан тако да се може рећи да у односу на прошлу годину није било драстичних промена. И ове године се уочава да је за разлику од претходних година где је доминантни начин обраћања грађана био непосредни контакт (доласком у просторије локалног омбудсмана), овакав начин комуницирања са овом институцијом такође у паду. Разлог смањеног доласка у просторије локалног омбудсмана је према оцени овог органа свакако чињеница да је током 2021. године што се тиче епидемије заразне болести (COVID -19) било јако неповољних периода и то нарочито од јануара до марта као и од септембра до децембра када је на целој територији Републике Србије епидемиолошка ситуација оцењена као изузетно тешка. Треба напоменути да је град Враће дана 29.06.2020.

године донео Одлуку о проглашењу ванредне ситуације не целој територији („Сл. гласник града Враћа“ бр. 25/2020) која је укинута 15.06.2021. године.

<b><i>НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИТУЖБЕ</i></b>	<b>Број</b>
Лично	75
Телефоном	71
Путем мејла	21
<b>УКУПНО: 167</b>	

<b><i>ПОЛНА СТРУКТУРА ПОДНОСИОЦА ПРИТУЖБИ</i></b>	
Жене	24 %
Мушкарци	76 %

Што се тиче притужби које су локалном омбудсману града Враћа поднете писаним путем (укључујући и притужбе поднете мејлом), од укупно 23 притужби у 11 случајева се ради о притужбама које се односе на рад и поступање републичких органа и институција, чија контрола не спада у надлежност локалног омбудсмана града Враћа. С друге стране, поднето је 8 притужби које се односе на поступање појединаца – физичких лица, због чега такође није могла бити упостављена надлежност овог органа. Преостале 4 притужбе, односе се на поступање и рад градске управе и јавних служби, чија контрола рада спада у надлежност локалног омбудсмана.

<b><i>ПИСАНЕ ПРИТУЖБЕ</i></b>	<b>број</b>
Ненадлежност (републички органи)	11
Ненадлежност (други основи)	8
Надлежност	4
<b>УКУПНО: 23</b>	

Када су у питању обраћања грађана локалном омбудсману усменим путем (личним доласком у просторије и телефоном), у 2021. години је поднето 144 таквих притужби. Од укупног броја, у 99 случајева се радило о проблемима за чије решавање не постоји надлежност локалног омбудсмана града Враћа, којом

приликом се и није водио званичан поступак. Осталих 45 случаја, су спадали у надлежност поступања локалног омбудсмана, тако да су исти стављени у процедуру.

<b>УСМЕНЕ ПРИТУЖБЕ</b>	број
Ненадлежност	99
Надлежност	45
<b>УКУПНО: 144</b>	

Овим путем посебно се напомиње и то да је више од 700 грађана који се обратио локалном омбудсману лично (доласком у просторије) као и телефоном, како је и неведено у статистици, затражило помоћ од овог органа из разлога јер нису били сигурни или упућени коме је потребно да се обрете или шта је од документације у конкретном случају потребно прибавити ради подношења одређеног захтева или обраћања неком органу или служби. Локални омбудсман града Врања изражава задовољство што грађани имају поверење у овај орган те, како је пракса показала, прво затраже помоћ и савет доласком у наше просторије пре самог одласка у институцију која је надлежна за решавање конкретног проблема. У оваквим ситуацијама локални омбудсман обавља разговор са грађанима, прегледава евентуалну документацију – уколико иста постоји и, након тога, усмерава људе на даље кораке које треба предузети, дајући потребне правне савете а такође им пружа и неопходну стручну подршку и информисање о својим правима. Такође у великом броју случајева грађанима је пружана помоћ у попуњавању званичних образаца ради предаје надлежном органу, штампање прописа ил појединих њихових делова (закона, правилника, уредби и др.) помоћ приликом састављања представки, жалби, притужби и сл.

## **II-2 Структура притужби према органима на које се односе**

Од укупно 49 притужби које су спадале у делокруг рада локалног омбудсмана града Врања, 19 притужбе су се односиле на рад и поступање градске управе, док су се у 30 случаја притужбе односиле на јавна предузећа и установе чији је оснивач град.

### **ПРИТУЖБЕ ИЗ НАДЛЕЖНОСТИ**

Укупан број	49
Градска управа	19
Јавна предузећа и установе чији је оснивач град	30

***ПРЕГЛЕД ПРИТУЖБИ НА ГРАДСКУ УПРАВУ***

<b>НАЗИВ ОДЕЉЕЊА/СЛУЖБЕ</b>	<b>БРОЈ ПРИТУЖБИ</b>
Одељење за инспекцијске послове	10
Одељење комуналне милиције	6
Одељење за урбанизам, имовинско правне послове и комунално-стамбене делатности и заштиту животне средине	2
Одељење за општу управу	1

***ПРЕГЛЕД ПРИТУЖБИ НА ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ***

<b>НАЗИВ ПРЕДУЗЕЋА/УСТАНОВЕ</b>	<b>БРОЈ ПРИТУЖБИ</b>
ЈП “Урбанизам и изградња града Врања“	12
ЈКП “Паркинг сервис”	10
ЈП “Комрад“	3
ЈП „Нови дом“	2
ЈП “Водовод“	2
ЈУ „Центар за социјални рад	1

У следећој табели приказано је 118 притужби на субјекте који су ван надлежности локалног омбудсмана града Врања.

***ПРЕГЛЕД ПРИТУЖБИ ИЗ НЕНАДЛЕЖНОСТИ***

<b>НАЗИВ ОРГАНА</b>	<b>БРОЈ ПРИТУЖБИ</b>
Општински органи општине Трговиште	1
Општински органи општине Владичин Хан	1
Извршитељи	7
Здравствени центар Врање	10

Физичка лица	8
Приватна предузећа	5
Републички геодетски завод-Служба за катастар непокретности Врање	8
Министарство финансија – Пореска управа Врање	1
Електродистрибуција Врање	9
Републички фонд за здравствено осигурање	3
Републички фонд ПИО- Филијала Врање	10
Полицијска управа Врање	5
Правосудни органи	47
Управници стамбених зграда	3

### II-3 Структура притужби према повреди права

Као и претходних година највећи део притужби грађана током 2021. године односи се на рад правосудних органа. Оно на шта се грађани најчешће жале а што се понавља из године у годину је дужина трајања судских поступака. Неретко се дешава да грађани негодују на поступке који трају дуже од пет а у појединим случајевима дуже и од десет година. Томе треба додати и неслагање са садржином самих пресуда сматрајући их неправедним, где грађани најчешће сумњају на корупцију као и на недозвољене везе између супротне стране са судом што на крају, како наводе резултира неповољним исходом по њих. С обзиром да локални омбудсман града Врања није надлежан да котролише рад правосудних органа, све грађане који су се обратили поводом ове врсте проблема, је најпре упознао са правима које имају у том смислу, а нарочито са одредбама Закона о уређењу судова којима је уређено је право странке и другог учесника у судском поступку, на притужбу на рад суда, кад сматра да се поступак одуговлачи, да је неправилан или да постоји било какав утицај на његов ток и исход. Такође сви притужиоци се упознају и са правима које имају у складу са Законом о заштити права на суђење у разумном року који предвиђа и исплату новчаног обештећења за штету која је грађанину изазвана повредом права на суђење у разумном року. Након обавештавања грађана о њиховим правима сви грађани су упућивани и да се ради конкретне заштите својих права обрате надлежним органима (председницима судова, Министарству правде и др.).

Током 2021. године такође је било притужби на рад јавних и приватних извршитеља и сам поступак принудног извршења. Ко и претходних година најчешћи проблеми са којим су се грађани суочавали и указивали у вези са радом извршитеља генерално се односе на извршитељску тарифу односно накнаду, која како наводе свакако није примерена нити тренутној ситуацији у друштву нити материјалном положају већине дужника, нарочито када се узме у обзир да те накнаде за извршитеље некада вишеструко премашују износ главног дуга. Такође грађани су указивали и на бахатаост и непрофесионалност у раду извршитеља. С обзиром да су ово проблеми са којима се суочавају грађани у целој земљи, Заштитник грађана Републике Србије је такође у својим извештајима указивао на



исте напомињући да је тој институцији упућено пуно притужби које су се односиле ина рад Министарства правде и Коморе јавних извршитеља, у вези са поступањем по притужбама на рад јавних извршитеља и вршењем надзора над њиховим радом. Имајући у виду значај поменутих проблема Заштитник грађана је Министарству правде и Комори јавних извршитеља упутио мишљење. Заштитник грађана сматра, на основу притужби на рад Министарства правде у вези са надзором над радом јавних извршитеља, да није обезбеђена функционалност у вршењу надзора министарства, као и да изостаје и доследна примена прописа којима је та област регулисана, те у одређеном броју случајева министарство не обавештава притужиоце о исходу поступања по притужби, већ им само прослеђује изјашњења прибављена од јавних извршитеља. Када је у питању надзор над радом јавних извршитеља, кроз притужбе грађана Заштитник грађана је констатовао да грађани нису у потпуности упознати са овлашћењима надзорних органа, те да неретко очекују да министарство/комора кроз поступке контроле донесу одлуке које се тичу самог поступка извршења, односно да укину или измене одлуку јавног извршитеља. Локални омбудсман града Врања је узимајући у обзир своју ненадлежност по овим питањима, грађанима пружао неопходну стручну помоћ, савете и инструкције у вези са заштитом својих права а такође их и упућивао на Комору јавних извршитеља.

Локални омбудсман града Врања са жаљењем констатује да је током 2021. године неки облик насиља у породици и даље присутан у нашој заједници. Томе сведочи и велики број жена које су се јавиле овом органу указујући да трпе разне видове насиља (психичко, физичко, економско и др.). Упркос општеприхваћеном ставу нашег друштва да је насиље у породици недвосмислено представља вид недозвољеног, штетног и криминалног понашања, које се мора спречити и кажњавати, сведоци смо чињенице да се ради о широко распрострањеној појави, која се јавља у разним облицима и често завршава на најтрагичнији начин. Велики број људи је свестан и разуме да је насиље у породици веома присутно али о њему углавном ћуте. Разлози за то су многобројни. Почев од незнања да је насиље у породици кажњиво дело прописано Кривичним закоником РС, мишљења да је жртва крива јер својим поступцима изазива насиље па и до тога да је остајање у насилној вези или браку лични избор па самим тим и одговорност жртве. Оно што посебно напомињемо у овом извештају да жене као жртве насиља у породици углавном немају поверење у институције као ни веру у то да ће насилник бити кажњен. Управо због тога сматрамо да велики број случајева насиља остаје непријављен. У свим случајевима обраћања локалном омбудсману поводом насиља у породици овај орган након пажљивог саслушања жртве исту најпре упознаје се правима које жртва има у складу са домаћим и међународним прописима, а нарочито са одредбама Закона о спречавању насиља у породици који је који је донет крајем 2016. године, и који је у правни систем наше земље унео нове – хитне мере у поступању државних органа а то су привремено удаљење учиниоца из стана и мера привремене забране учиниоцу да контактира жртву насиља и прилази јој. У зависности од случаја, жртве насиља су упућиване и на Центар за социјални рад Врање као и на Одбор за људска права Врање – СОС телефон који се конкретније бави решавањем оваквих врста проблема. Локални омбудсман овде нарочито жели

да истакне и то да велики број жртава насиља нажалост није упозната са конкретним правима која су им на располагању у циљу заштите од насиља.

Што се тиче послодаваца (институције, предузећа, приватни предузетници) одређени број притужби односио се на злостављање на раду (мобинг). Као најчешће случајеве мобинга на које су грађани наводили истичу се углавном константне претње послодавца отказом како би се запослени држао у константном страху од губитка посла, распоређивање на радна места која не одговарају стручној спреми запосленог, вика, вређање, спречавање да се изнесе мишљење чак и када се оно односи на побољшање организације као и самог процеса рада и сл. Када говоримо о мобингу велики број грађана од локалног омбудсмана најпре тражи савет о својим правима како би се упознао о могућностима и свим аспектима и последицама покретања самог поступка против мобинга, било код послодавца или надлежног суда. У разговору са грађанима локални омбудсман у великом броју случајева примећује да постоји страх код притужиоца да покрене судски поступак против послодаваца због неког облика злостављања на раду. У питању је најчешће страх од отказа, од превеликих трошкова које овакав поступак може да изазове (трошкови адвоката, судских такси и сл.), неповерење у правосудни систем који по мишљењу грађана штити интерес послодаваца а не запослених. Свим грађанима који се обрате локалном омбудсману у вези злостављања на раду предочавају се њихова права која имају у складу са Законом о спречавању злостављања на раду а нарочито карактеристике поступка за заштиту од злостављања која запослени остварује код самог послодавца као поступка пред судом. Након упознавања са својим правима грађани се такође и упућују на надлежне органе и организације којима се могу обратити ради заштите својих права. Такође и у току ове извештајне године грађани су се жалили дане могу да остваре пуно право на пензију јер им за одређене периоде осигурања послодавци нису уплатили доприносе за пензијско и инвалидско осигурање. Због неуплећаних доприноса од стране послодаваца грађани су, како наводе, постали социјално угрожена категорија становништва иако су испунили законом предвиђене услове за одлазак у пензију.

Незапосленост – Током 2021. године као и у ранијим годинама нажалост констатујемо да је одређени број грађана града Враћа, разочараних у дугогодишњу немогућност налажења посла, тражио помоћ и од локалног омбудсмана у налажењу било каквог посла ради обезбеђивања основне егзистенције за себе и чланове своје породице.

Када говоримо о равноправности, ако се узму у обзир притужбе – како локалном омбудсману града Враћа, тако и осталим локалним омбудсменима, као и републичком Заштитнику грађана, долази се до закључка да је неравноправност још увек, дубоко укореењена у све сфере јавног и приватног живота. Дубоко укореењена и друштвено прихватљива дискриминација над женама, нераскидиво је повезана са другим факторима који утичу на њихове животе, од којих је најзначајнија економска зависност од мушких чланова породице. Стварна заступљеност жена на местима доношења одлука на републичком и локалном нивоу је и даље ниска. Родна равноправност значи једнак приступ ресурсима и

могућностима у једном друштву за жене и мушкарце, укључујући и учешће у економском животу и процесу доношења одлука. Оснаживање жена и њихово укључивање у све сфере јавног и приватног живота је од суштинског значаја за остваривање људских права. Уживање једнаких права, без обзира на род, пол или било које друго лично обележје, гарантовано је свим међународним инструментима које је Република Србија ратификовала. Када је у питању хармонизација унутрашњег права са међународним стандардима, Србија је у области родне равноправности постигла одређени напредак, на нивоу доношења прописа. Крајем 2016-те, први пут је уведена обавеза увођења родног буџетирања на свим нивоима власти до 2020-те године. Донета је Национална стратегија за родну равноправност за период 2016-2020.године, а усвојен и национални акциони план за примену Резолуције 1325 Савета Безбедности УН – „Жене, мир и безбедност у РС за период до 2020.године“. Рад жена и мушкараца се и даље различито вреднује, у многим срединама се подразумева да мушкарци буду власници имовине и доносиоци одлука у домаћинству, а опште су распрострањене и друштвено прихватљиве патријархалне поделе на мушке и женске послове. Мушки послови се традиционално везују за сферу продуктивног рада, док се родне улоге и послови жена везују за непродуктивну сферу, односно рад у домаћинству и бригу о деци. Како би се овакво стање променило, неопходно је упоредо радити на економском оснаживању жена, на разбијању устаљених стереотипа о женском роду, као и на развијању ефикасног система заштите жена од насиља, које је највећа препрека њиховом напретку.

И током 2021. године приметан је тренд смањења број обраћања локалом омбудсману града Враћа од стране становника суседних општина (Сурдулица, Владичин Хан, Трговиште, Босилеград). Такође за разлику од претходних година у којима су се грађани ових општина у великом броју лично обраћали локалном омбудсману, у току 2021. године највећи део обраћања је било телефонским путем.

Што се тиче притужби грађана на рад Електродистрибуције Врање у току 2021. године, оне су се као и ранијих година односиле на износе рачуна као и на искључење са мреже за које грађани сматрају да је неоправдано и нехумано јер се приликом искључења наводно не води рачуна о платежној способности и немогућности редовног измирења дуговања. Већина грађана која се суочава са овим проблемом није у могућности да измири велике износе рачуна који су нагомилани у претходном периоду (најчешће због губитка посла, тешке економске ситуације и др.) тако да углавном моле да им се одобри репрограм дуга на више година. Такође као и ранијих година одређени број грађана се обраћа локалном омбудсману са питањем да ли требају да плаћају застарела дуговања. Већина ових притужби као и у претходним годинама је неоснована, нарочито ситуације у којима грађани немају финансијских могућности да измире доспеле рачуне. С обзиром да Електродистрибуција Врање није јавно предузеће чији је оснивач град Врање, локални омбудсман, узимајући у обзир своју ненадлежност, грађанима даје савете о остваривању својих права, а у случајевима када оцени да постоји сумња да им је радњама Електродистрибуције причињена штета, грађане упућује да се ради остваривања и заштите својих права обрате суду.

Пружање здравствене заштите у Здравственом центру Врање је такође проблем са којим су се грађани суочавали током 2021. године збоге чега се било притужби локалном омбудсману. Притужбе су се као и ранијих година најчешће односиле на проблем заказивања специјалистичких прегледа, предуго чекање на пружање здравствене заштите а нарочито лош однос лекара према пацијентима и непрофесионално понашање осталог медицинског особља (медицинске сестре и техничари). Велики број грађана је негодовао због вишесатног чекања на преглед у ковид амбуланти, на лошу организацију рада и недостатак медицинског особља због чега су се стварале огромне гужве. У зависности од врсте проблема грађани су након консултација са локалним омбудсманом упућивани да се обрате саветнику за заштиту права пацијената при локалној смоуправи, здравственој инспекцији Министарства здравља, Заштитнику грађана РС и другим органима.

Као и ранијих година и током 2021. године било је притужби на рад Републичког фонда за пензијско и инвалидно осигурање. Оне су се као и до сада односиле на проблеме у остваривању права на пензију, неажурност у доношењу коначног решења о пензији, непризнавање година радног стажа али и обрачуна висине примања. У оваквим случајевима грађанима је предочавано да се обрате надлежним судовима али и Заштитнику грађана РС.

Односи приватног карактера између комшија, рођака као и у породици такође су били повод за долазак у просторије локалног омбудсмана. Као проблеми са којима су се грађани суочавали истичу се углавном лоши међуљудски односи који како крајњи исход резултирају увредама као и свађама због чега је неретко потребна и интервенција полиције као и покретања кривичних поступака. Такође грађани су од локалног омбудсмана тражили информације и савете о својим правима у вези евентуалног покретања судских поступака по основу суседског права - заштита од имисија које потичу од суседске непокретности а којима се омета или отежава коришћење своје непокретности (преношење дима, чађи, буке, непријатних мириса и сл.). Свим грађанима који су тражили помоћ или савет у вези оваквих врста проблема је објашњена правна процедура за заштиту својих права и упућени су да се обрате суду ради покретања поступка, како парничних тако и кривичних.

И у току ове извештајне године грађани су се жалили да су им повређена потрошачка права. Проблеми су се односили на кварове на купљеним производима као и на рекламације на производима који су купљени путем интернета. Углавном се ради о лошој комуникацији са продавцима приликом подношења рекламације коју продавци у великом броју случајева нису хтели да уваже као и на дугом трајању самог поступка замене или поправке купљених добара. Грађани су такође били незадовољни услугама мобилне телефоније, кабловске телевизије и интернета. Као и у претходним годинама локални омбудсман је у оваквим случајевима упућивао грађане на постојећа удружења за заштиту потрошача, пре свега на удружење „Форум“ у Нишу.

Када су у питању притужбе које су спадају у делокруг рада локалног омбудсмана, исте су се односиле на рад и поступање градске управе као и појединих јавних предузећа.

Што се тиче притужби на рад Градске управе града Враћа, као и ранијих година највећи део притужби се односи на рад Одељења за инспекцијске послове и Одељења комуналне милиције и углавном се односе на то да ова одељења не поступају или неблаговремено поступају по пријавама грађана. Оно на шта у овом извештају посебно скрећемо пажњу је да је више грађана негодовало на селективну контролу епидемиолошких мера у угоститељским објектима у вези заразне болести COVID – 19. Наиме кризни штаб Владе РС је у октобру 2021. године донео одлуку о увођењу ковид пропусница у свим угоститељским објектима у затвореном простору које важе после 22 часова а убрзо након тога и након 20 часова. Упркос томе грађани су се жалили да у појединим објектима комунална милиција није уопште контролисала наведене пропуснице или је контрола била селективна, а у сваком случају била је нередовна. С тим у вези јавило се и негодовање да на територији града Враћа постоје повлашћени угоститељски објекти у којима се контрола и не врши. Такође грађани су се као и претходном периоду жалили на повреду начела добре управе а тиче се углавном недостављања одговора поводом захтева грађана упућених писаним путем као и на неизвршавање одређених решења (нарочито решења о уклањању објеката).

Што се тиче притужби на рад јавних предузећа чији је оснивач град Враће, у токе ове извештајне године као и раније било је пуно притужби грађана на рад ЈП „Урбанизам и изградња града враћа“. Грађани су углавном негодовали због лошег стања градских саобраћајница и улица истичући да се ударне рупе на коловозу не санирају ажурно због чега долази и до великих проблема приликом кретања возилима. Појава ударних рупа на коловозу је најчешћа у зимском периоду и након зимског периода. Додатни проблем представља и чињеница да у случају повећаних падавина кише и снега, те приликом отапања снега или због саме кишнице долази до формирања бара које прекривају урадне рупе чиме се повећава шанса наилаaska на рупу. Неке од тих рупа како наводе грађани су великих димензија и оштрих ивица, те након наилоска на њих се оштећују не само пнеуматуци већ и остали делови трапа возила чија поправка и замена захтева издавање новчаних издатака. Такође велики број притужби се односио и на јавно осветљење. Грађани истичу да месецима не могу да издејствују замену сијалица у својим улицама и ако су су се више пута обраћали наведеном јавном предузећу.

У току ове извештајне године доста грађана се жалило на рад ЈКП „Паркинг сервис враће“. Жалбе су се односиле на прекомерно одношење возила путем паук службе и то у великој мери на местима на којима, како наводе грађани, не постоји оправдана и ургентна потреба за уклањање возила, док са друге стране у самом центру града и на местима где је велики број непрописно паркираних возила паук служба не врши редовно одношење возила. Такође као и у претходним годинама било је притужби и на то да казне које предузеће причврћује испод брисача ветробранског стакла на возилу буду скидане од стране пролазника или усред

временских услова (ветар, киша) тако да корисници паркирања и не знају да су кажњени, те у том случају грађани сматрају да нема основа за кажњавање те да требада буду ослобођени одговорности. Овде се посебно напомиње да овакве притужбе локални омбудсман није разматрао већ је грађане упућивао да своје наводе докажу најпре кроз рекламацију у корисничком сервису ЈКП „Паркинг срвис Врање“. Ово из разлога што је Одлуком о јавним паркиралиштима јасно наведено да када корисник није присутан, контролор причвршћује налог за плаћање посебне паркинг карте испод брисача ветробранског стакла возила корисника и врши фотографисање возила. Достављање налога сматра се уредним и касније оштећење или уништење налога не одлаже плаћање посебне паркинг карте.

Што се тиче притужби на рад ЈКП „Комрад“ као и ранијих година оне су се углавном односиле на потребу за чешћим пражњењем контејнера за смеће које треба да буде по потреби а не искључиво у складу са недељним распоредом. Ово се нарочито односи на одређене локације у граду као и на поједина места где се налазе продавнице и велики маркети где се контејнери врло брзо пуне тако да буквално дан или два након пражњења контејнери буду препуни а доста ђубрета се због тога налази и поред самих контејнера. То даље како истичи грађани узрокује ширење непријатних мириса и отежава квалитет живота. Такође као и ранијих година доста суграђана се жалило на проблем паса луталица на улицама који се не решава годинама уназад а за шта је надлежно ово предузеће. Пси се налазе на најфреквентнијим локацијама у граду (на шеталишту, улазима у зградама, испред локала) и грађану имају осећај да ово предузеће нема воље да системски приђе решавању овог проблема. Све се чешће се уочавају веће групе паса како циркулишу градом због чега грађани имају оправдани страх због тога, а поготово у ситуацијама када са собом воде малу децу.

Током 2021. године било је притужби које су се односиле на рад и поступање ЈП „Нови Дом“ Врање. За разлику од 2020. године када су се локалном омбудсману јавило више припадника служби безбедности који су купили новоизграђене станове у насељу „Асамбаир“ и који су се жалили на процедуру искључења са грејања, у току 2021. године оваквих притужби није било. Оно на шта су се грађани највише жалили је углавном квалитет грејања односно температура у становима закоју сматрају да често није у складу са временским условима као и на недовољан доток топлотне енергије на појединим местима. Такође један број грађана сматра и да износи на рачунима за утрошену електричну енергију нису у складу са стварно утрошеном енергијом. У свим случајевима грађанима су предочавана њихова права која имају сходно Закону о енергетици као и локалној одлуци која регулише ову материју – Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом.

Када говоримо о притужбама на ЈП „Водовод“ Врање оне су се као и ранијих година углавном односиле на рачуна за утрошену воду. Један део грађана истиче да им је рачун нејасан и да не знају шта конкретно плаћају а такође било је и притужби на то да се уплате не прокњижавају одмах те да због тога добијају опомене. Овде напомињемо да је већи део ових притужби одбачен јер су се грађани

најпре обраћали локалном омбудсману града Врања, прескочивши званично обраћање конкретном јавном предузећу у форми рекламације на рачуне, како би се увидом у њихову евиденцију најпре утврдило стање уплаћених и прокњижених уплата.

Притужба која се односила на Центар за социјални рад Врање поднета је од стране оца који има децу са посебним потребама а који се конкретно жалио на рад запослених службеника у овој установи.

## **II-4 Поступање по притужбама**

Као што је приказано у статистичким подацима у овом извештају, локални омбудсман града Врања је у извештајном периоду за 2021. годину имао укупно 989 обраћања грађана а од тога 167 притужби. Поред овог броја, локалном омбудсману се обратило више од 700 суграђана ради пружања помоћи и консултација у разном сферама живота. Од укупног броја притужби, одбачено је 118 притужби, а из разлога непостојања надлежности локалног омбудсмана града Врања, што је детаљно описано у претходним поглављима.

Када говоримо о вођењу поступка у 49 случајева, напомињемо да је у 17 случаја утврђена неправилност у раду, у 20 случајева је дошло до одбацивања притужбе, а из разлога утврђивања да није дошло до повреде права грађана, затим из разлога преурањености притужбе где грађани указују на одређени проблем а да се при томе није претходно обратио надлежним органима како би искористио редовна правна средства која му стоје на располагању, из разлога понављања истих захтева који нису садржали нове чињенице и доказе, из разлога што је приликом подношења притужбе, судски или управни поступак поводом тог проблема у току. Такође, у неколико случајева је дошло до одбацивања поднетих притужби из разлога што поднете притужбе нису садржале потребне податке и документацију да би се по њима поступало, а подносиоци, ни у накнадно остављеном року, нису допунили притужбу. Два предмета су пребачена у 2022. годину. У три случаја дошло је до одустанка грађана од притужбе. У седам случаја дошло је до отклањања пропуста и неправилности од стране органа у току поступка пред локалним омбудсманом пре упућивања препоруке или мишљења. Локални омбудсман града Врања овим путем посебно истиче да је велики број случајева када су утврђене неправилности у раду контролисаних субјеката захтевао непосредну интервенцију омбудсмана према самим субјектима (телефоном, мејлом) и указивање њиховим руководиоцима на суштину проблема, што је углавном резултирало решавању проблема грађана. На овај начин проблеми су решени на брз начин без спровођења писане процедуре.

Локални омбудсман града Врања истиче и овом приликом, да је свим грађанима који су му се обратили било притужбом било са захтевом за савет или мишљење, након разговора са њима и сагледавања проблема, пружио неопходну стручну помоћ, савет у вези остваривања својих права, неретко пружао помоћ у попуњавању образаца који су неопходни ради обраћања појединим органима, као и

сваку другу помоћ која је неопходна да би грађани могли на брз и ефикасан начин да реше проблем због којег су се обратили.

### **III САРАДЊА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ВРАЊА**

#### ***III-1 УДРУЖЕЊЕ ЛОКАЛНИХ ОМБУДСМАНА СРБИЈЕ (УЛОС)***

Удружење локалних омбудсмана Србије је организација која оставрује своје циљеве у области заштите и унапређења људских, грађанских и мањинских права и унапређења институције локалних омбудсмана. Од средине 2012-те године, када је основано Удружење локалних заштитника грађана у Србији, сарадња локалних омбудсмана је напредовала и из године у годину бивала све продуктивнија. Удружење има велики број активности усмерених на јачање институције локалних омбудсмана, ширење мреже локалних омбудсмана те организовање скупова на плану едукације локалних омбудсмана. Локалном омбудсману града Враћа је напред описани вид сарадње непроцењив, с обзиром на размену искустава са колегама/колегиницама из струке. Све ово доприноси јачању саме институције у свим градовима у којима је основана.

Оно што се посебно истиче као важно је активност овог удружења током 2021. године на изради нацрта закона о Локалном омбудсману који би на темељан и целовит начин регулисао ову област, узимајући у обзир да тренутно у Републици Србији не постоји овакав закон већ се уређење и надлежност локалних омбудсмана регулише посебним одлукама које доноси градови и општине у којима је установљен овај орган.

#### ***III-2 САРАДЊА СА ОРГАНИМА УПРАВЕ, ЈАВНИМ ПРЕДУЗЕЋИМА И УСТАНОВАМА***

Сарадња локалног омбудсмана града Враћа са органима управе, јавним предузећима и установама током 2021. године била је у задовољавајућим оквирима. Када говоримо о општој оцени рада градске управе, јавних предузећа и установа на територији града Враћа локални омбудсман констатује наставак побољшања односа који градске институције имају према овом органу, добру комуникацију са руководећим људима институција као и ажурно поступање по свим интервенцијама, захтевима и дописима омбудсмана. У току ове извештајне године није било тежих повреда у примени локалних прописа, као ни поступања која би у значајној мери нарушила права грађана.

Такође као и у претходним годинама истиче задовољство чињеницом да су руководећи људи у великом броју институција спремни да, одмах након указивања омбудсмана на одређени проблем, пропуст или неправилност, проблем испитају и реше у кратком року без упућивања препоруке или мишљења омбудсмана. На овај начин, нарочито код проблема који не трпе одлагање, грађани успевају да проблем реше на брз и ефикасан начин без непотребног губљења времена.



Ипак, узимајући у обзир све проблеме и притужбе грађана на које смо указали у овом извештају, неопходно је да у будућем раду сви органи управе, јавна предузећа и установе уложе максимум напора и да на још бољи и потпунији начин уреде област свог рада и поступања. Предуслов за побољшање стања је искрена воља и одлучност свих запослених а поготово руководећих структура. Само на тај начин грађани ће добити потпуну и ефикасну заштиту својих права, имати поверење у локалну власт и њене институције, која у крајњој линији и треба да буде сервис грађана!

### ***III-3 САРАДЊА СА МЕДИЈИМА***

Сарадња са медијима и њихова подршка свакако је врло значајна и потребна у раду ове институције, како би грађани били информисани како о раду ове институције тако и о самом поступку и начину остваривања и заштите својих права.

У 2021. години рад локалног омбудсмана града Враћа је представљен у медијима на следећи начин :

- **05.04.2021. године** - Интервју локалног омбудсмана града Враћа телевизији „РТВ Врање“
- **16.04.2021. године** - Гостовање локалног омбудсмана града Враћа у емисији „У центру пажње“ на телевизији „Врањска плус“
- **30.06.2021. године** - Учешће локалног омбудсмана града Враћа на конференцији „Дијалог представљања деце, локалних власти, невладиних организација, савета родитеља града, школа и других релевантних актера о заједничким циљевима и задацима који се тичу развоја политике бриге о деци у локалној заједници“  
Пројекат: „Мрежа ученичких парламената основних школа у Враћу“ чији је циљ унапређење образовања кроз јачање капацитета деце за улогу активног грађанина у савременом демократски орханизованом друштву.  
Место одржавања конференције: Хотел „Ројал путник“ Врање
- **19.10.2021. године** - Гостовање локалног омбудсмана града Враћа на телевизији „Врањска плус“

У Враћу, дана 07.03.2022.год.

**Подносилац извештаја:  
Локални омбудсман града Враћа**

**Марко Тричковић**

---