

На основу члана 30. став 1. тачка 27. Статута града Зрењанина („Службени лист града Зрењанина“ број 26/13 – пречишћен текст, 37/13, 11/14, 20/14, 28/14, 05/17, 19/17 и 26/17) и члана 42 Одлуке о Заштитнику грађана Града Зрењанина („Службени лист града Зрењанина“ број 11/14 и 14/17), Скупштина града Зрењанина на седници одржаној дана _____ 2018. године, разматрала је Годишњи Извештај о раду Заштитника грађана Града Зрењанина за 2017. годину који је поднео Заштитник грађана Града Зрењанина и констатовала:

- Извештај обухвата годину рада овог органа у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2017. 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 Заштитника грађана града Зрењанина за 2017. годину.
2. Овај Извештај објавити у „Службеном листу града Зрењанина“
3. Закључак доставити:

- Градоначелнику
- Начелнику Градске управе
- Заштитнику грађана Града Зрењанина

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
СКУПШТИНА ГРАДА
БРОЈ:
ДАНА:
ЗРЕЊАНИН

ПРЕДСЕДНИК
СКУПШТИНЕ ГРАДА
Оливер Митровић

Примљено: 08 MAR 2018				
Орган	Сектор	Зам.	Прилог	Вредност

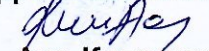
РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА
Број: ОМБО 2/18
Дана: 08.03.2018. године
Зрењанин
Гимназијска 17

СЕКРЕТАРУ СКУПШТИНЕ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА
СЕКРЕТАРУ ГРАДСКОГ ВЕЋА

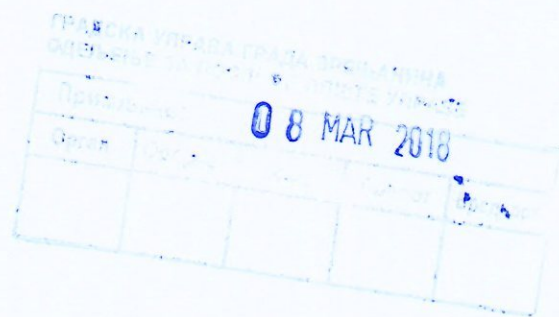
Одредбом члана 42 Одлуке о Заштитнику грађана Града Зрењанина („Сл. лист Града Зрењанина“ бр. 11/14 и 14/17) прописано је да Заштитник грађана једном годишње, најкасније до краја марта текуће године, подноси Скупштини Града извештај о својим активностима, стању људских права и о правној сигурности на територији Града за претходну годину.

У складу са наведеним у прилогу Вам достављам годишњи извештај Заштитника грађана Града Зрењанина за 2017. годину, како бисте исти уврстили у дневни ред седнице Скупштине и Градског већа. Извештај је достављен у писаном и електронском облику.

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА


Ана Ковачки

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА



ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА ЗА 2017. ГОДИНУ

У ЗРЕЊАНИНУ

МАРТА 2018. ГОДИНЕ

УВОД

У складу са чланом 42. Одлуке о Заштитнику грађана Града Зрењанина („Сл.лист града Зрењанина“ број 11/2014 и 14/2017) предвиђено је да Заштитник грађана једном годишње, најкасније до краја марта текуће године, подноси Скупштини Града извештај о својим активностима, стању људских права и о правној сигурности на територији града за претходну годину. У складу са наведеним у извештају су садржани подаци о правном оквиру и делокругу рада Заштитника грађана Града Зрењанина, надлежностима за поступање, току поступка пред Заштитником грађана, начину обраћања институцији Заштитника грађана, преглед притужби. Такође приказано је и стање људских права и права националних мањина у посматраном извештајном периоду уз посебан осврт на питање родне равноправности на територији Града Зрењанина. Извештај је обухватио период од 01.01.2017.-31.12.2017.године.

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Ана Ковачки



I ДЕО

ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Заштитник грађана Града Зрењанина установљен је као независан, самосталан орган који се стара о остваривању, заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода зајемчених Уставом, потврђеним и објављеним међународним уговорима, општеприхваћеним правилима међународног права, законом и прописима Града Зрењанина.

Зрењанин је један од првих градова у Србији који је увео институцију заштитника грађана. Прва одлука о омбудсману (Заштитнику грађана) 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 омбудсман – Заштитник грађана, за територију општине Зрењанин. Тиме је почео период, који сада броји своју 14. годину у коме је свим грађанима Зрењанина омогућено да на лакши, бржи и једноставнији начин остваре своја права, а град је добио независну институцију која непосредно брани права грађана и тиме константно утиче на унапређење и побољшање услуга свих градских субјеката које контролише.

На нивоу Републике Србије донет је 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 њихов рад и надлежност се уређује одлукама о локалним заштитницима грађана које доносе јединице локалне самоуправе. .

Уставом РС као једно од основних права грађана је да људска и мањинска права зајемчена Уставом се непосредно примењују, те да се одредбе о људским и мањинским правима тумаче у корист унапређења вредности демократског друштва, сагласно важећим међународним

стандардима људских и мањинских права, као и пракси међународних институција које надзиру њихово спровођење. (Устав РС чл. 18 став 1 и став 3).

Мисија за Србију Организације за Европску безбедност, од почетка је препознала значај локалних омбудсмана и подржавала оснивање и рад ових органа и то на више начина, те је у том правцу предузимала и конкретне кораке. Овде можемо истаћи да је са Удружењем локалних омбудсмана Србије закључен и посебан протокол о сарадњи, те да је ова организација финансирала и посебне пројекте који се односе на локалне омбудсмана и подржавала поједине активности усмерене на оснаживање ове институције као што су посебне радионице за стручно усавршавање локалних омбудсмана, те такође и конференције локалних омбудсмана Србије које су биле тематског карактера и одржаване са учесницима из страних земаља.

Одлуком о Заштитнику грађана Града Зрењанина предвиђено је да Заштитник грађана посебно штити права грађана од повреда учињених од стране градске управе, као и установа, предузећа, органа и организација којима су поверена јавна овлашћења, а чији је оснивач град, контролише рад градске управе и штити право грађана на локалну самоуправу, ако је реч о повреди прописа и општих аката града.

Заштитник грађана је овлашћен да контролише законитост, правилност и ефикасност рада органа управе, а није овлашћен да контролише рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа, као ни рад судова и јавних тужилаштва основаних за територију града Зрењанина.

Ради заштите и унапређења људских права заштитник грађана прати примену прописа, контролише законитост, целисходност и ефикасност поступања органа управе и контролише рад органа управе како би штитио људска права.

Основни принципи деловања заштитника грађана су законитост, непристрасност, независност и правичност.

II ДЕО

НАДЛЕЖНОСТ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Заштитник грађана Града Зрењанина у складу са Одлуком о Заштитнику грађана 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, као и одлука и других општих аката органа града из области људских права од стране органа управе;
- припрема годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела забране дискриминације од стране органа управе и доставља га Скупштини града;
- обавештава надлежне органе и јавност када градска управа и јавне службе крше људска права;
- прима и испитује представке, које се односе на повреду људских права од стране органа управе;
- поступа по сопственој иницијативи када постоји сумња о постојању кршења људских права од стране органа управе;
- посредује у мирном решавању спорова у случају људских права грађана на територији Града;
- организује и припрема саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације;
- припрема и спроводи кампање за информисање јавности о питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забране дискриминације;

- иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота;

- сарађује и размењује искуства са другим Заштитницима грађана и другим органима и организацијама који се баве заштитом и унапређењем индивидуалних и колективних права грађана у земљи и иностранству;

- подноси надлежном органу града иницијативу за измену и допуну прописа и општих аката града, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у тим актима и иницира доношење нових прописа и општих аката града када сматра да је то од значаја за заштиту права грађана;

- даје мишљење Градском већу и другом овлашћеном предлагачу нацрт прописа или општег акта града када се њиме уређују питања од значаја за заштиту и унапређење права грађана;

- доноси акта којима регулише питања везана за унутрашњу организацију, функционисање и рад (радно време, печат, службену легитимацију и друго) и

- обавља друге послове у складу са законом и прописима града.

III ДЕО

ТОК ПОСТУПКА ПРЕД ЗАШТИТНИКОМ ГРАЂАНА

Заштитнику грађана се може обратити свако ко сматра да му је актом или радњом органа управе повређено неко људско право.

Ако се ради о повреди права детета, притужбу у име малолетног лица може поднети родитељ, односно законски заступник, а ако се ради о повреди правног лица, притужбу може поднети лице овлашћено за заступање правног лица.

Треће лице, невладина организација, удружење или друга организација може се обратити Заштитнику грађана уз писано овлашћење лица која сматрају да су му/јој људска права угрожена.

Стручна служба Заштитника грађана, дужна је да на захтев лица пружи помоћ у састављању захтева којим се наведено лице обраћа Заштитнику грађана.

Заштитник грађана такође има право да поступа и по сопственој иницијативи.

Захтев се може поднети у року једне године од извршене повреде, односно од последњег поступања, односно непоступања органа управе у вези са учињеном повредом права грађана.

Заштитник грађана је дужан да поступи по захтеву одмах а најкасније у року од 30 дана од дана подношења захтева.

У току поступка Заштитник грађана утврђује повреде учињене актом, радњама или нечињењем органа управе, односно јавних предузећа и установа чији је оснивач град. Органи и организације над чијим радом Заштитник грађана 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. Након прикупљања чињеница и доказа поступак може да се оконча:

- Доношењем мишљења, препоруке или предлога за откалањањем неправилности у раду (уколико се у току поступка утврди неправилно поступање органа управе).
- Одлуком о обустави поступка уколико орган управе на чије се поступање представка односила отклони начињену повреду још у току самог поступка.
- Одбијањем захтева (уколико се утврди да нема неправилног поступања органа).
- Одбацивањем захтева:
 1. ако захтев не садржи личне податке (анонимни захтев)
 2. ако је захтев поднет по истеку рока од годину дана од извршене повреде права грађана, односно од последњег поступања, односно непоступања органа управе у вези са учињеном повредом права грађана.
 3. ако захтев не садржи све прописане податке потребне за поступање, а подносилац захтев не допуни у року који одреди заштитник грађана
 4. ако се захтев не односи на рад органа управе
 5. ако се захтев односи на рад републичких и покрајинских органа
 6. ако се захтев односи на рад Скупштине града, Градоначелника и Градског већа
 7. ако околности случаја и докази који су поднети не доводе до уверења да постоји повреда људских права, односно друга неправилност у раду органа управе.
 8. ако је већ поднет захтев у истом случају, а нису поднети нови докази
 9. ако нису исцрпљени сви редовни правни лекови за отклањање повреда
 10. ако се ради о предмету у коме је у току управни спор или други судски поступак, осим када заштитник грађана оцени да се ради о претераном одуговлачењу поступка или злоупотреби процесних овлашћења

11. уколико је поводом исте ствари заштитник грађана раније већ одлучивао.

Такође је важно напоменути да су сви поступци које Заштитник грађана Града Зрењанина води бесплатни за подносиоца захтева, као и да је стручна служба уколико то подносилац затражи дужна да пружи помоћ у састављању захтева. Важно је истаћи да захтев може да се поднесе на српском језику или на језицима националних мањина који су у службеној употреби на територији града.

Чланом 29. Одлуке о Заштитнику грађана града Зрењанина („Службени лист града Зрењанина“, бр.11/2014 и 14/2017) прописано је да Заштитник грађана покреће поступак када је искоришћено редовно правно средство за отклањање повреде на које подносилац указује, односно ако не постоји правно средство за отклањање повреда на коју подносилац указује. Изузетно Заштитник грађана може покренути поступак и пре него што су исцрпљена сва правна средства ако би подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета или ако се притужба односи на некоректан однос органа управе према подносиоцу притужбе, неблаговремен рад или друга кршења правила етичког понашања запослених у органима управе.

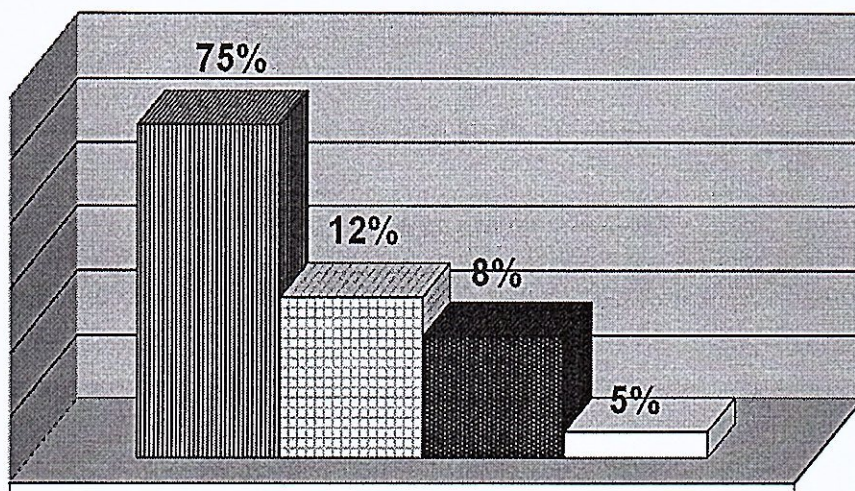
Досадашња пракса показала је да се у великом броју случајева за заштиту права грађани најчешће обраћају оном органу који се налази у њиховој локалној заједници. Грађани очекују да се могу обратити у свом месту, односно јединици локалне самоуправе и што је још важније, да се могу обратити усмено и да се у непосредном разговору сагледа њихов проблем, односно да се испита шта је суштина њиховог проблема или у чему се заиста састоји повреда права.

IV ДЕО

ВРСТЕ ПРЕДСТАВКИ

Заштитнику грађана града Зрењанина грађани су се у 2017. години обраћали путем писмених притужби упућених поштом, путем електронске поште, доласком у канцеларију лично или путем телефона. Заштитнику грађана у Зрењанину у 2017. години обратило се укупно 555 лица.

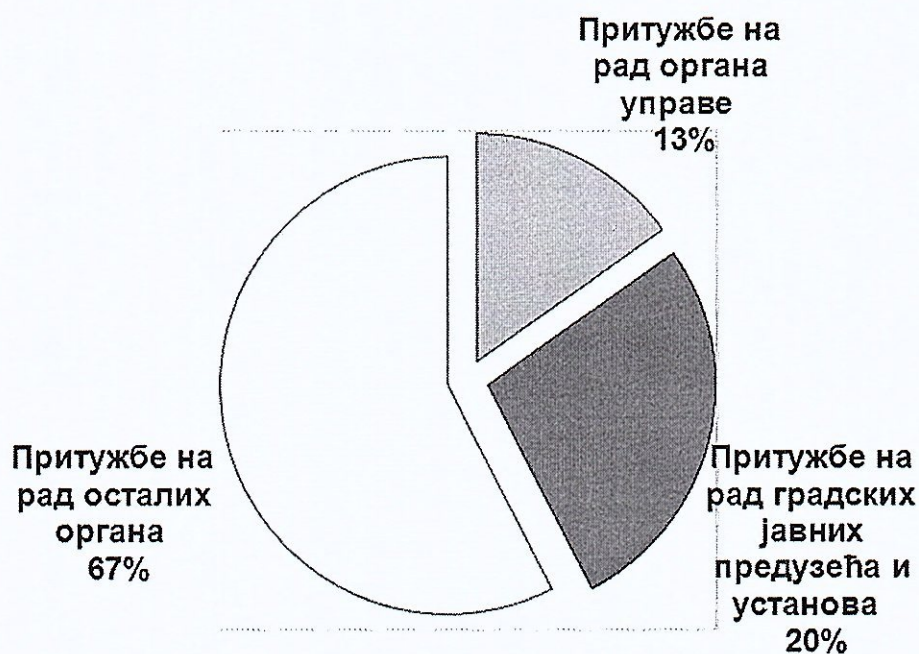
Начин обраћања заштитнику грађана



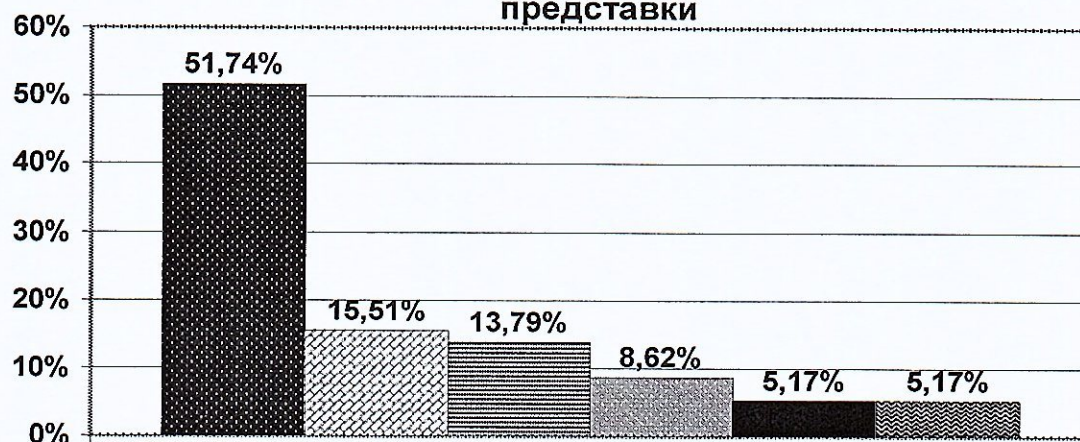
- Директно обраћање странке у канцеларији заштитника грађана
- ▣ Писмено поднете представке путем поште
- Обраћање грађана путем електронске поште
- Обраћање телефонским путем

У току 2017. године извршено је пресељење Канцеларије Заштитника грађана Града Зрењанина са адресе Пупинова 14 на адресу Гимназијска 17 и том приликом грађани су у више наврата и на више начина обавештени о промени адресе путем локалне телевизије, обавештења на сајту Града као и обавештавањем грађана у локалном листу Зрењанин.

У даљем тексту следи приказ поднетих представки током 2017. године према органима на које су грађани имали притужбе као и областима на које су се притужбе односиле.



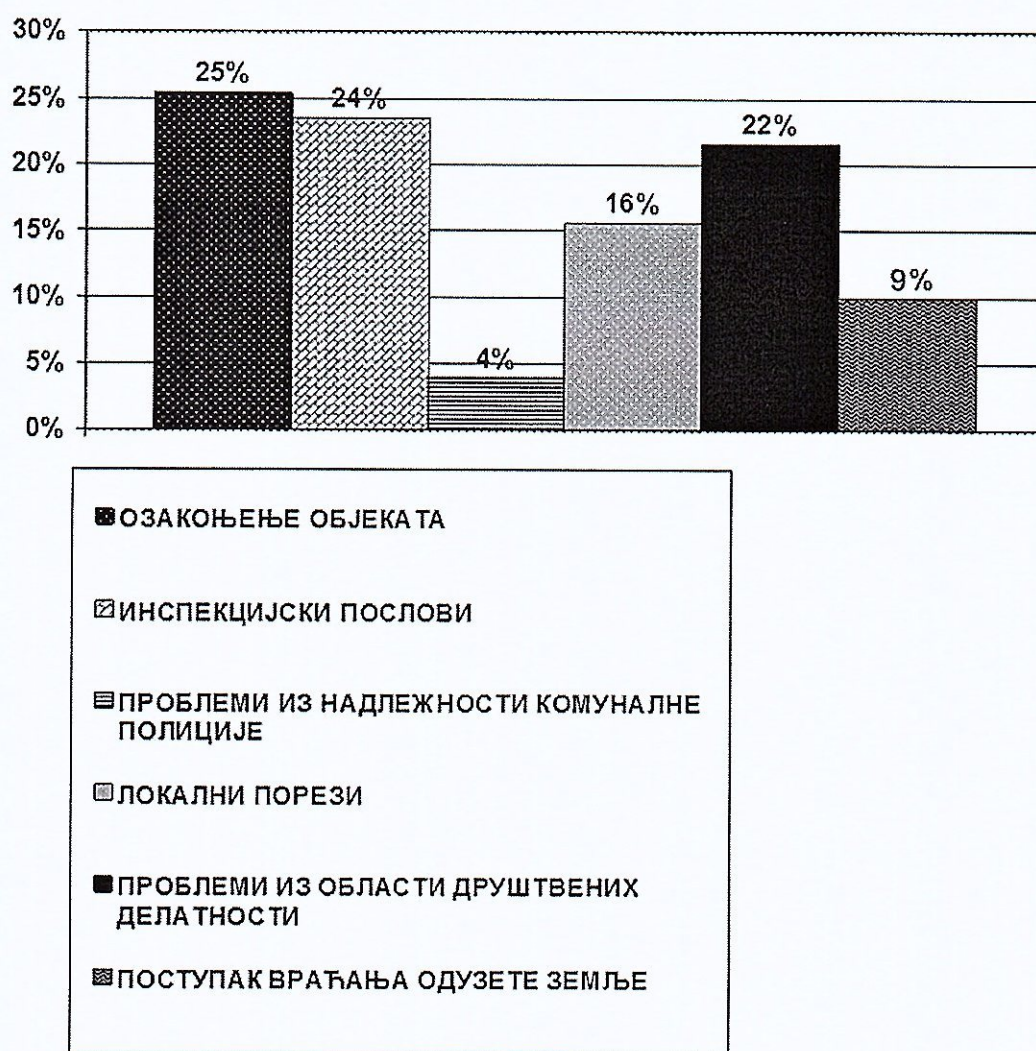
**Преглед притужби на рад јавних
предузећа према броју поднетих
представки**



- ЈКП Топлана
- ▨ ЈКП Чистоћа и зеленило
- ▤ ЈКП Водовод и канализација
- ▧ ЈКП Пијаце и паркинзи
- Јавна стамбена агенција
- ▩ ЈП за урбанизам

Важно је напоменути да број поднетих представки не одражава незадовољство грађана наведеним институцијама већ да су у питању проблеми из надлежности ових органа.

ПРЕГЛЕД ПРИТУЖБИ ИЗ НАДЛЕЖНОСТИ ГРАДСКЕ УПРАВЕ



У највећем броју случајева грађани су се жалили на комуналне проблеме. То се пре свега односи на висине рачуна за поједине комуналне

услуге, а као евидентан проблем уочено је и да грађани имају потешкоћа са поступком искључења са система даљинског грејања. У одређеном броју случајева грађани су захтевали искључење са система грејања у току грејне сезоне када то није технички изводиво. Такође, грађани су се притуживали и на следеће области: висину и начин обрачуна пореза на имовину, проблем паса луталица, проблеме везане за уличну расвету (непостојање адекватне уличне расвете или замену сијалица уличне расвете које нису у функцији), примедбе из области радних односа (у највећем броју случајева примедбе на рад приватних послодаваца), однос запослених здравствених радника према пацијентима као и проблем са заказивањем прегледа (примедбе су се углавном односиле на Општу болницу). У области имовинско правних односа важно је поменути да је највећи број примедби био усмерен према поступку спровођења уписа у катастар непокретности и поступку озакоњења нелегалних објеката. У области комуналних услуга значајан део представки се односио и на одношење смећа и постојање дивљих депонија.

У осталим областима које је још важно поменути 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 и раду зоохигијенске службе), проблем повезивања стажа у ПИО фонду, проблеме у вези са прикључењем на електро мрежу, као и кваровима на електро мрежи. Значајан део примедби грађани су имали и на буку која потиче из угоститељских објеката као и непоштовање радног времена од стране угоститеља, проблем неадекватно обележених паркинг места у зонама паркирања. Такође, примедбе грађана су се односиле и на висину награде за рад извршитеља, на немогућност остваривања права на борачки додатак, на рад нелегалних геронтолошких домова, на немогућност остваривања услуге у бањи „Русанда“, на проблем заказивања термина за преглед у Дому здравља користећи апликацију „Мој доктор“, на остваривање права на повлашћене станарске и инвалидске карте за паркирање.

Једна од главних одлика рада канцеларије у претходном периоду је висока ефикасност у решавању предмета. Као што је наведено, иако постоји законски рок од 30 дана од дана подношења захтева током ког заштитник грађана треба да отпочне рад на предмету, решавању предмета се приступа одмах, односно у најкраћем могућем року. Изузетно висок проценат решених предмета у 2017. години од чак 99%, јасно говори о степену ефикасности

заштитника грађана и доброј кооперативности контролисаних институција Града Зрењанина.

Рад на предметима у 2017. години



V ДЕО

СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА И ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

По питању стања људских и мањинских права у посматраном извештајном периоду није било кршења права по овом основу у већем обиму.

Чланом 5. став 2. Статута Града Зрењанина је прописно 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.

Овај орган је, ради утврђивања чињеничног стања проследио свим јавним предузећима и јавним установама чији је оснивач Град Зрењанин допис у којем је затражено да се изјасне да ли су називи на седиштима, исписани и на језицима националних мањина чији је језик у службеној употреби на територији Града Зрењанина, према њиховој традицији и правопису.

На основу наведеног утврђено је следеће:

- **Јавно предузеће за урбанизам**- назив предузећа написан је на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.
- **Јавно комунално предузеће „Чистоћа и зеленило“**- назив предузећа написан је на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину
- **Јавно комунално предузеће „Водовод и канализација“**- нема таблу са називом ЈКП на језицима националних мањина, али су

из ЈКП навели да је израда одговарајуће табле је у поступку реализације.

- **Јавно комунално предузеће „Пијаце и паркинзи“**- назив предузећа написан је на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.

- **Јавно преузеће „ Градска стамбена агенција“**- назив предузећа написан је на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину

- **Јавно комунално предузеће „Градска топлана“** – назив предузећа написан је на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.

- **Јавна установа „Спортски објекти“**- на свим својим објектима, који су јој дати на управљање, има обележја на свим језицима националних мањина који су у службеној употреби по Статуту Града Зрењанина (српски језик - ћирилица, мађарски језик, румунски језик и словачки језик).

- **Туристичка организација града Зрењанина** - табла је исписана и на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.

- **Предшколска установа Зрењанин** – на Управној згради назив Установе исписан је и на језицима националних мањина. На згради вртића „Снежана“ назив установе исписан је и на мађарском језику.

На осталим зградама вртића „Полетарац“, „Звончица“, „Колибри“, „Маслачак“, „Лептирић“, „Бајка“, „Чика Јова Змај“, „Вила“, „Дечја радост“, „Пчелица“, „Невен“, „Звездица“, „Цврчак“, „Сунчица“, „Црвенкапа“, „Биберче“ и „Бамби“ назив установе није исписан на језицима националних мањина.

- **Центар за социјални рад Града Зрењанина** - назив установе написан је на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину

- **Народни музеј**- назив исписан на српском, словачком, румунском и мађарском језику

- **Народно позориште „Тоша Јовановић“**- назив није исписан на мађарском, румунском, и словачком језику.
- **Градска народна библиотека „Жарко Зрењанин“** – крајем 2009. године истакла таблу са исписаним називима на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.
- **Историјски архив** - назив Историјског архива Зрењанин исписан и на језицима националних мањина, у седишту установе у Зрењанину, Трг слободе 10 и на Изложбеном салону у Зрењанину, Народног фронта 5 .
- **Савремена галерија УК „Ечка“ Зрењанин** – назив је исписан на српском језику ћириличним писмом и писмом мађарске, румунске и словачке националне мањине
- **Културни центар Зрењанин**- назив исписан на српском, словачком, румунском и мађарском језику
- **Завод за заштиту споменика културе** - назив установе на табли која је истакнута на улазу у установу, исписан је на језицима националних мањина који су у употреби у Граду Зрењанину.
- **Дом здравља Зрењанин** – На објектима Дома здравља постављене су табле са називом установе на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.
- **Апотекарска установа Зрењанин**- Назив на Апотеци Зрењанин као и њеним организационим јединицама исписан је и на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.
- **Јавно правобранилаштво** - назив је исписан на језицима националних мањина који су у службеној употреби у Граду Зрењанину.

Заштитник грађана Града Зрењанина ће у складу са добијеним подацима, где је то потребно упутити одговарајуће препоруке у наредном периоду, и након тога извршити поновну контролу.

У Предшколској установи Зрењанин у претходној години настава на мађарском језику одвијала се у вртићима „Цврчак“, „Колибри“ и „Снежана“.

Школске 2016/17 уписано је 8 деце у јаслену групу, 72 деце у обданишне групе и 26 деце у припремно предшколски програм где се програм одвија на мађарском језику. Значи укупно 106 деце.

Школске 2017/2018 уписано је 14 деце у јаслену групу, 84 деце у обданишне групе и 17 деце у припремно предшколски програм. Дакле, уписано је 115 деце у групе на мађарском језику.

У сарадњи са УНИЦЕФ-ом, Центром за интерактивну педагогију као и Министарством просвете, науке и технолошког развоја од маја месеца 2017. године Предшколска установа отпочела је са реализацијом пројекта „Вртићи без граница 3“. Главна идеја овог пројекта је да се што већи број деце предшколског узраста укључи у квалитетне васпитно образовне програме, посебно деца из осетљивих група. Поменути краћи програми у трајању од 4 и 2 сата реализовани су у вртићима „Полетарац“, „Маслачак“ и „Сунчица“, програми се реализују у 3 васпитне групе са укупно 54 уписане деце.

У протеклој години реализоване су бројне активности: активности у дечијој недељи, у сарадњи са Градском народном библиотеком „Жарко Зрењанин“ деца припремних група су постали чланови библиотеке, у сарадњи са Културним центром трећу годину за редом организован квиз „Ко ће боље, ко ће пре“, реализован програм „Игралиште-пливалиште“ на градском базену, у сарадњи са ЈУ „Спортски објекти“ организован турнир у малом фудбалу, одржана ролеријада и крос у Карађорђевој парку, сва деца припремних група завршила су пливачку обуку на градском базену а завршна манифестација „Игре на води“ је организована на затвореном пливачком базену, по други пут организован је плес предшколаца на градском тргу.

Може се оценити да се Предшколска установа Зрењанин у претходној години на сваки начин потрудила да заштити права деце што се огледа на следећи начин:

- У циљу повећања обухвата деце, поготово деце из осетљивих група, Предшколска установа од 2017.године, кроз пројекат „Вртићи без граница 3“ настоји да упише што већи број деце узраста од

3-5,5 годинна, која до сада нису била захваћена системом предшколског образовања.

- У прешколској установи у циљу заштите права и безбедности деце редовно функционишу: Тим за заштиту деце од насиља, злостављања и занемаривања, Тим за инклузивно образовање и Тим за самовредновање рада установе;
- Установа преузима све мере за редовно похађање припремног предшколског програма, посебно деце из осетљивих група;
- Кроз саветодавни рад са породицом установа обезбеђује стручну подршку породици са циљем унапређења родитељских компетенција;
- Са децом се реализује радионица са темом дечија права, развоја самопоштовања путем кооперативне комуникације и конструктивног решавања проблема;
- Установа обезбеђује уравнотежену исхрану која одговара потребама деце предшколског узраста.

Што се тиче права избеглих и расељених лица у оквиру Градске управе Града Зрењанина постоји систематизован одсек који се бави питањима наведених лица.

Из Наративног извештаја о раду Центра за социјални рад Града Зрењанина за 2017.год. евидентно је да незапосленост у 2017.год. смањена у односу на 2016.год.

Зграда Центра приступачна је особама са инвалидитетом из дворишта, док на главном улазу постоји рукохват. За Прихватилиште за одрасла и стара лица у кризним ситуацијама, бескућнике и просјаке планира се изградња наменског објекта, што би, дугорочно, смањило трошкове, јер се сада користи простор за који се плаћа закуп .

Центар поседује прописану процедуру за поступање по притужбама грађана на рад стручних радника. У 2017. години било је 32 примедбе или притужбе која се односе на рад Центра или однос према корисницима,

укључујући примедбе другостепеном органу. Тај број се не односи на број жалби на решења Центра.

Везано за број корисника услуга Центра за социјални рад примећују се извесне промене у односу на 2016,год. :

Корисничке групе	Укупно у 2016. год.	Укупно у 2017. год.
Жртве насиља, занемарене особе и у ризику од занемаривања	617	622
Особе које се споре око вршења родитељског права	748	577
Особе са инвалидитетом	1515	1800
Особа са друштвено неприхватљивим понашањем	167	242
Особе које имају потребе за домским смештајем и другим услугама социјалне заштите у локалној заједници	469	525
Материјално угрожене особе	4645	4850
Страни држављани и лица без држављанства у потреби за социјалном заштитом	1	1
Жртве трговине људима	0	0
Бескућници	20	0
Остали	0	0

Можемо видети из табеле да је број у 2016. и 2017.години приближно исти, с тим што је различита расподела по корисничким групама.

Током 2017. године Центар је, осим што је пружао непосредну заштиту, помоћ и подршку жртвама насиља у породици, учествовао и доприносио мултисекторској сарадњи институција, учествовао у едукацији професионалаца који у оквиру своје надлежности имају обавезу да поступају у ситуацијама насиља у породици и у информисању јавности о феномену насиља у породици кроз следеће активности:

- Активно учешће у пројекту Покрајинског секретаријата за здравство, социјалну политику и демографију „Заустави-заштити-помози“;
- Учесће на округлом столу у Зрењанину чија је тема била „Ефикасна примена у пракси локалног споразума о интерсекторској сарадњи“;
- Учесће на састанцима Радне групе за праћење реализације Споразума о сарадњи институција у заштити од насиља у породици;
- Одржан је састанак са представником Опште болнице у Зрењанину како би се усагласио начин извештавања Центра за социјални рад од стране болнице о пријављеним и откривеним случајевима насиља над децом и поступању;
- Обједињавање података о пријавама и поступању свих институција у Граду Зрењанину у ситуацијама насиља у породици;
- Учесће на конференцији " Заштита жртава сексуалног насиља у Републици Србији-могућности и изазови" у Новом Саду;
- Активно учешће -излагање- на трибини у МЗ В.Влаховић поводом 16 дана активизма против насиља над женама;
- Учесће на трибини " Заједно у борби против насиља над женама" коју организује Средњобанатски управни округ;
- Организовање и реализација едукација без провере знања-састанак супервизора-„Организовања конференције случаја у ситуацијама насиља у породици“;

- Презентација на едукацији коју је организовао Покрајински завод за социјалну заштиту за стручне раднике центра за социјални рад-Модел рада и организације ЦСР Зрењанин по пријави насиља у породици и интерсекторска сарадња у локалној заједници.

У вези са наведеним чињеницама план Центра за социјални рад у Зрењанину у 2018 год. је да успостави саветодавно–терапијске и социјално–едукативне услуге уз подршку Града Зрењанина и наменских трансфера у социјалној заштити.

У периоду 01.01.2017.-31.12.2017. према подацима Полицијске управе Зрењанин:

- Против малолетних извршиоца поднето је 28 кривичних пријава са елементима насиља и то 7 за кривично дело насиље у породици, 5 за разбојништво, 6 за насилничко понашање, 2 за насилничко понашање на спортској приредби, 3 за силовање, 4 за кривично дело тешка телесна повреда и 1 за кривично дело угрожавања сигурности.

- Малолетници су били оштећени у кривичним делима са елементима насиља у 52 случаја и то у 25 за кривично дело насиље у породици, 6 за кривично дело тешка телесна повреда, 4 за кривично дело лака телесна повреда, 1 за учествовања у тучи, 5 силовања, 2 разбојништва, 1 изнуда и 8 насилничко понашање.

- Број пријављених случајева насиља у породици у погледу жртава насиља у породици 387 су жртве мушког пола, а 892 женског пола, а у погледу извршилаца 255 су женског пола, а 1024 мушког пола.

VI ДЕО

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

У циљу унапређења права грађана у оквиру Одељења за општу управу Градске управе урађено је следеће:

Пуна примена Закона о општем управном поступку ("Службени гласник РС" , број 18/2016) почела је од 1. јуна 2017. године а циљ увођења овог закона, између осталог, је побољшање делотворности и економичности поступка, односно олакшавање положаја странака у управном поступку. У том циљу омогућена је размена података из службених евиденција између органа јавне власти електронским путем преко Информационог система еЗУП на Порталу е Управа, односно путем електронске услуге за прибављање и уступање података. Дана 7. јуна 2017. године Влада Републике Србије усвојила је и Уредбу о прибављању и уступању података о чињеницама о којима се води службена евиденција ("Службени гласник РС" , број 56/2017), којом се ближе уређује начин размене података, а која је донета да би се олакшало и убрзало вршење увида, односно прибављање података из службених евиденција.

С тим у вези Градска управа Града Зрењанина отпочела је са радом у информационом систему еЗУП на порталу еУправа од септембра 2017. године и на тај начин омогућен јој је приступ службеним евиденцијама односно базама података Министарства државне управе и локалне самоуправе, Министарства унутрашњих послова, Националне службе за запошљавање, Републичког фонда ПИО, Пореске управе Републике Србије и Централног регистра обавезног социјалног осигурања. Од септембра месеца па до краја 2017. године на овај начин прибављани су подаци из службених евиденција у 2003 случаја и то највише подаци о пребивалишту грађана (1019) и подаци из матичних књига (798), а затим и подаци из евиденција о незапосленима, евиденција обавезног социјалног осигурања и евиденција које води Пореска управа.

Поступајући по горе наведеном, а у циљу омогућавања грађанима да успешно и целовито остваре и заштите права и правне интересе у поступку који се води без одуговлачења и уз што мање трошкова за странку, у Одељењу за општу управу Градске управе града Зрењанина, у 2017. години, поступано је на следећи начин:

1. У управним поступцима који се воде у Одељењу за општу управу, уколико странка приликом подношења захтева за покретање управног поступка да сагласност да овлашћено службено лице прибави податке који су неопходни за одлучивање, у великој мери скраћено је трајање управног поступка, јер сама странка више не прибавља разне потврде, уверења, изводе и слично, што такође представља и уштеду у времену и новцу за странку.

За поједине управне поступке преузимају се одмах подаци путем електронских услуга на порталу еУправа, тако да, на пример, странка не мора да прибавља извод из матичне књиге рођених или уверење да је измирио своје пореске обавезе за потребе вођења поступка промене личног имена, јер податке прибавља овлашћено службено лице у Одељењу за општу управу.

Такође, и у случајевима прибављања података из службених евиденција органа, који своје услуге још увек нису поставили на порталу еУправа, овлашћено службено лице у Одељењу за општу управу прибавља исте достављањем упита органу који води службену евиденцију.

У Одељењу за општу управу све више је случајева у којима се странке опредељују за то да се подаци, који су неопходни за одлучивање прибављају од стране овлашћеног службеног лица који води управни поступак, чак у деведесет одсто случајева, тако да ће се све већим укључивањем у размену података са другим органима преко информационог система еЗУП-а, у пуној мери, примењивати једно од основних начела управног поступка - начело делотворности и економичности поступка, које, између осталог, одређује да орган од странке може захтевати само податке о идентификацији и документа која потврђују чињенице о којима се не води службена евиденција.

2. Од јула месеца 2016. године у Одељењу за општу управу Градске управе града Зрењанина започела је примена новог система управних поступака везаних за рођење детета, тако да у 2017. години, чак у сто одсто случајева, родитељи све административне послове везане за упис детета и одређивање личног имена детета, пријаву пребивалишта детета и пријаву детета на здравствено осигурање обављају у здравственој установи (принцип јединственог управног места), што раније није био случај, већ су подносили захтеве код три различита органа.

3. У 2017. години завршен је процес превођења матичних књига у електронски облик на свим матичним подручјима на територији града

Зрењанина, и то не само за матичне књиге старе 100 година (законска обавеза) већ и за старије уписе, који се налазе у поседу Одељења за општу управу, јер су раније у једној матичној књизи уписиване чињенице рођења, венчања и смрти за више година, тако да има случајева да су у одређеним ситуацијама у електронски облик преведене матичне књиге чак од 1907. године до данас. Сви ови подаци достављени су и у Централни систем за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига.

Ово у великој мери олакшава и поједностављује живот грађана јер изводе из матичних књига могу добити у месту где живе без обзира где је уписана чињеница њиховог рођења или склапања брака, па и за своје претке, чији уписи су старији и од 100 година, а који су неопходни за решавање, на пример, пријема у мађарско држављанство. Ово такође поспешује и међусобну размену података органа јавне управе о чињеницама из службених евиденција и гарантује правну сигурност и економичност поступка.

4. У Одељењу за општу управу, у Одсеку за послове писарнице и пријем странака врши се електронско завођење и електронско архивирање решених предмета. Приликом електронског завођења запримљених поднесака у Градској управи града Зрењанина врши се и скенирање истих, тако да се у сваком тренутку може видети садржина предмета и ко је задужен за његово решавање, а странка која је поднела поднесак може да прати степен његовог решавања, што свакако води бржем и ефикаснијем раду Градске управе града Зрењанина и повољнијем положају странака приликом остваривања својих права и правних интереса.

5. Велики значај за брже и ефикасније остваривање права и правних интереса грађана, у области личних стања грађана, представљало би успостављање Централног система евиденције о држављанима Републике Србије, који би, као и Централни систем у области матичних књига, омогућавао грађанима да уверења о држављанству прибављају у месту где живе, без обзира где су уписани у евиденције држављана.

Служба за информационо комуникационе технологије Градске управе Зрењанин инсталирањем софтвера Е бебе у Писарници и повезивањем у рачунарску мрежу Друштвених делатности и Центра за социјални рад града Зрењанина и њиховим повезивањем са породилиштем болнице Ђорђе Јоановић у Зрењанину као и обуком запослених омогућено је:

- да се по рођењу бебе у породилишту њени подаци уписују у рачунар у породилишту,
- подаци о новорођеној беби унети у рачунар у породилишту се прослеђују у електронској форми матичару и беба се аутоматски уписује у књигу рођених,
- подаци из Писарнице се у електронској форми прослеђују Друштвеним делатностима Градске управе града Зрењанина и Центру за социјални рад града Зрењанина где се родитељима новорођене бебе издаје решење за родитељски додатак.

У овире Е-управе ово је допринос ИКТ-а у унапређењу права грађана града Зрењанина остварен у 2017. години.

Такође је важно напоменути да је у 2017. години настављено са регресирањем превоза ученика и студената. По први пут омогућено је ученицима првог разреда средњих школа, студентима прве године првог степена студија и студентима трећег степена студија који су у статусу самофинансирања (уз образложење прекида континуитета) да конкуришу за градске стипендије.

Повећан је и број студената и ученика који могу остваривати право на ученичку или студентску стипендију, а који по законској дефиницији припадају некој од осетљивих друштвених група и који се рангирају по блажим критеријумима.

У циљу омогућавања једнаких услова за квалитетно и доступно високошколско образовање Закључком Градског већа студентима из социјално угрожених породица који живе у насељеним местима града Зрењанина а студирају на високошколским установама са седиштем на територији града Зрењанина, чији су оснивачи Република Србија, Аутономна Покрајина Војводина или јединица локалне самоуправе одобрена су средства за регресирање студентских месечних карата у пуном износу у приградском превозу.

У области здравствене заштите уложена су значајна средства како у медицинску опрему тако и у реновирање објеката Дома здравља „Др Бошко Вребалов“. Реновирани су здравствене станице у Стајићеву и Јанковом Мосту,

VI Амбуланта у Зрењанину у Топличиној 15-б и зграда школског диспанзера и диспанзера за жене.

Компанија „Дунав осигурање“ донирала је Дому здравља централни стерилизатор –аутоклав за потребе Дечије стоматологије и Педијатрије. Набављени су нови отоскопи, тензиометри, стетоскопи, ваге, дигитални инхалатори, ЕКГ апарат, пулсоксиметри. Купљени су нови сервери, за сваку амбуланту обезбеђени су рачунари и штампачи, цео Дом здравља је умрежен и покривен брзим интернетом.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ је у 2017.години извршила праћење и мерење задовољства корисника упитником којим су биле обухваћене све делатности овог предузећа. Велики број грађана дао је позитивно мишљење за савесност и коректност у раду. Такође, грађани су давали и своје предлоге за побољшање у пружању и квалитету услуга које је то предузеће узело у обзир и настојало да спроведе у дело, па је тако у 2017.години постављено 120 лимених контејнера, сва градска гробља комплетно су уређена и опремљена, извршена је набавка посипача за снег, даске за снег која се монтира на мини чистилицу и која одржава центар града. Једном недељно уклањају се дивље депоније по граду.

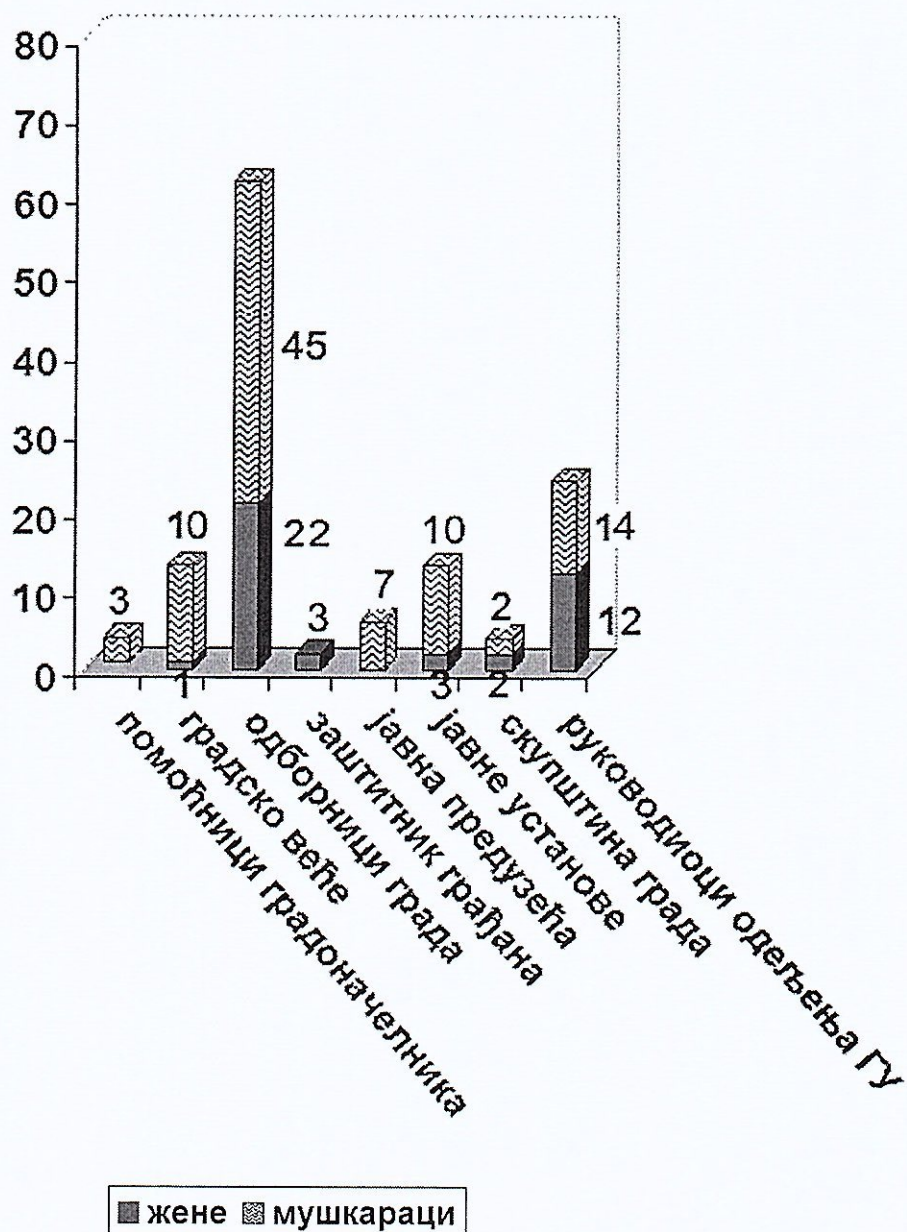
Ово предузеће је својим корисницима омогућило да рачун добијају и у електронској форми, путем електронске поште чиме се смањује количина папирног отпада и апелује на очување животне средине. Такође, изузетно се брине и о грађанима са посебним потребама те се на Централном гробљу направио приступ са оградом поред степеника испред капеле, а у плану је да се овакви приступи направе и на осталим гробљима у надлежности овог предузећа.

VII ДЕО

РОДНА РАВНОПРАВНОСТ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Начело родне равноправности представља један од основних вредности модерних демократских друштава а 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.

На графикону се налазе подаци о броју жена на руководећим и јавним функцијама у Граду Зрењанину у 2017.години.



VIII ДЕО

ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА У 2017. ГОДИНИ

У марту 2017.године у просторијама Канцеларије Заштитника грађана у Зрењанину одржан је састанак руководства Удружења локалних омбудсмана Србије ком су присуствовали Заштитници грађана Панчева, Бачке Тополе и Житишта.

У априлу месецу 2017. године одржана је конференција којој су присуствовали локални омбудсмани Републике Србије, Заштитник грађана Републике Србије, покрајински заштитник грађана и представници Мисије ОЕБС-а у Србији. Том приликом велика пажња је посвећена заштити људских права миграната и избеглица са посебним освртом на локалне механизме заштите (нарочито у подручјима у близини границе: Град Суботица, Шид...).

У августу месецу Канцеларија заштитника грађана града Зрењанина заједно са заштитницима грађана Панчева и Бачке Тополе је одржала састанак са помоћником министра државне управе и локалне самоуправе у циљу побољшања положаја локалних омбудсмана у Србији.

Том приликом су изнети предлози Удружења за које смо сматрали да су неопходни да се нађу у изменама и допунама Закона о локалној самоуправи.

У септембру месецу у Београду одржан је састанак са Заштитником грађана Републике Србије.

У новембру месецу 2017.године одржана је конференција са темом „Актуелна питања из праксе локалних омбудсмана у Републици Србији“. Том приликом Канцеларија заштитника грађана Зрењанина узела је учешће са темом „Лични пратилац детета као услуга у социјалној заштити“

Заштитник грађана Града Зрењанина спровео је истраживање у сврху горе наведене теме са циљем да упореди ову услугу и њено вршење на територији Града Зрењанина са ситуацијом у осталим градовима и општинама на територији АП Војводине, те је дошао до следећих података:

-у Зрењанину је 2016. године донет Правилник о избору, ангажовању и финансирању личног пратиоца детета и ученика којима је потребна додатна подршка

-у оквиру систематизованог радног места начелник Одељења за друштвене делатности у опису послова постоји дефинисан рад координатора Интерресорне комисије

-интерресорна комисија је именована решењем 2010.године и од тада ради у истом саставу

-у Зрењанину је 2016.године. Интерресорној комисији поднето 148 а у 2017.години до 24.10.2017. године поднето је 133 захтева по различитим основама

-у највећем броју захтеве за покретање поступака подносиле су васпитно образовне установе

-Центар за социјални рад је покретао захтев једино у случајевима кад је Центар уједно и старатељ детету

-избор личног пратиоца детета врши се од стране пружаоца услуге али и непосредно

У Зрењанину је у школској 2016/2017 години ангажовано 12 а у школској 2017/2018 ангажовано је 10 личних пратиоца детета.

-уговор са личним пратиоцем детета закључује се између града Зрењанина и личног пратиоца детета.

- лични пратиоци детета су у Зрењанину били ангажовани најпре преко Јавног рада Националне службе за запошљавање и готово сва лица су и наставила да обављају те послове и у 2017.години

-поступак самог избора личног пратиоца детета за конкретно дете је на родитељу и тек ако потенцијални лични пратилац детета успостави добар однос са дететом приступиће се потписивању самог уговора

-за праћење рада личног пратиоца детета задужен је координатор Интерресорне комисије који то врши на дневном нивоу кроз комуникацију са учесницима

- лични пратиоци детета воде свакодневни дневник у којем прате развој, успехе и евентуалне изазове детета/ученика

Везано за карактеристике и својства личних пратиоца детета на територији Града Зрењанина, Заштитник грађана Града Зрењанина је истраживањем дошао до следећих показатеља:

- година рођења личног пратиоца детета била је 1991.-1966.
- Најчешћа стручна спрема била је из области друштвених наука
- У односу личног пратиоца детета према другој деци из одељења примећено је деца често постављају питање „зашто је то дете такво“, избегавају га на одморима и у комуникацији те су љубоморна због пажње која се придаје том детету
- У односу личног пратиоца детета према родитељима примећено је да је остварена отворена комуникација и омогућена стална доступност
- У односу личног пратиоца детета према васпитачима и наставницима примећено је слабије прихватање ове услуге од стране васпитача-наставника старије генерације

Према мишљењу самих личних пратиоца детета њихов рад би могло да унапреди следеће:

- обезбеђивање литературе прилагођене конкретној потреби детета
- похађање едукација
- већа новчана накнада
- боља сарадња са школским психолозима и педагозима.

Заштитник грађана Града Зрењанина је у завршним разматрањима ове теме закључио да би прецизно дефинисање на националном нивоу свих битних аспеката ове услуге значајно смањило потешкоће у пружању исте на локалним нивоима а планирањем и обезбеђивањем средстава у буџету за сваку

календарску годину, обезбедила би се континуирана подршка што је свакако у најбољем интересу сваког детета.

