



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ГРАДСКО ВЕЋЕ  
Број: 001292610 2024 09178 004047 000 001 04 003  
Дана: 05.04.2024. године  
З р е њ а н и н

### СКУПШТИНИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

На основу члана 57. став 1. тачка 1. Статута града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 17/20 – пречишћен текст и 7/23) и члана 6. и 10. Пословника Градског већа града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 16/14 – пречишћен текст, 17/14, 20/14, 25/19 и 30/20) Градско веће града Зрењанина је дана 05.04.2024. године разматрало **Извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2023. годину**, на исти нема примедби, утврдило је Предлог Закључка о разматрању наведеног Извештаја о раду и предлаже Скупштини града Зрењанина да донесе Закључак у датом тексту.

За известиоца по овој тачки одређује се Славица Михаљица.

ПРЕДСЕДНИК  
ГРАДСКОГ ВЕЋА  
Симо Салапура

ДВ/

На основу члана 125. став 3. Статута града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 17/20 – пречишћен текст и 7/23) и члана 29. Одлуке о Локалном омбудсману града Зрењанина ("Службени лист града Зрењанина", бр. 23/19), Скупштине града Зрењанина на седници одржаној дана \_\_\_\_\_, 2024. године, разматрала је Годишњи извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2023. годину који је поднео Локални омбудсман града Зрењанина и констатовала:

- Извештај обухвата годину рада овог органа у периоду од 01. јануара до 31. децембра 2023. године.

На основу Извештаја и изведених констатација Скупштина града је донела

### **З А К Љ У Ч А К**

1. Размотрен је Извештај о раду Локалног омбудсмана града Зрењанина за 2023. годину.

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

3. Закључак доставити:

- Градоначелнику
- Начелнику Градске управе
- Локалном омбудсману града Зрењанина

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

ПРЕДСЕДНИК  
СКУПШТИНЕ ГРАДА  
Чедомир Јањић

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА ЗРЕЊАНИНА**



***ИЗВЕШТАЈ О РАДУ  
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
ЗА 2023. ГОДИНУ***

**У ЗРЕЊАНИНУ  
МАРТ 2024. ГОДИНЕ**

## УВОД

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

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

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

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

Извештај је обухватио период од 01.01.2023. - 31.12.2023.године.

## І Д Е О

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

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

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

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

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

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

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

## И Д Е О

### НАДЛЕЖНОСТ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Локални омбудсман Града Зрењанина је овлашћен да обавља следеће послове:

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

### Ш Д Е О

#### ТОК ПОСТУПКА ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

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

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

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

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

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

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

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

Поступак може да се оконча:

- Доношењем мишљења, препоруке или предлога за отклањањем неправилности у раду (уколико се у току поступка утврди неправилно поступање органа или службе).
- Одлуком о обустави поступка уколико орган или служба на чије се поступање притужба односила отклони начињену повреду још у току самог поступка, ако подносилац притужбе не сарађује у поступку, ако је задовољан одговором органа или службе на коју се притужба односила, повуче притужбу или ако утврди да је након подношења притужбе покренут други одговарајући поступак за заштиту права.
- Одбијањем захтева (уколико се утврди да нема неправилног поступања органа).

- Одбацавањем притужбе:

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

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

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

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

#### IV ДЕО

#### ВРСТЕ ПРЕДСТАВКИ

Локалном омбудсману града Зрењанина грађани су се у 2023. години, у извештајном периоду од 1. јануара до 31. децембра, обраћали путем писмених притужби упућених поштом, путем електронске поште, лично доласком у канцеларију или путем телефона.

**Локалном омбудсману у 2023. години обратило се укупно 1035 лица, а број грађана чија су права заштићена кроз поступак пред Локалним омбудсманом је 102.**

Субјекти у вези чијег рада су се грађани обраћали Локалном омбудсману у току 2023. године обухватају локалне институције, али и институције покрајинског и републичког значаја, с обзиром на чињеницу да је велики број надлежности у домену тих органа.



Притужбе су углавном подносила лица са пребивалиштем у Зрењанину, њих 106 док су 24 притужбе поднете од стране лица са пребивалиштем у Елемиру, Лукином Селу, Меленцима, Банатском Деспотовцу, Клеку, Томашевцу, Орловату, Арадцу и Ечки.

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

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

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

Током 2023. године и даље је приметно обраћање грађана директно институцији Локалног омбудсмана у **вези проблема који се примарно решавају на подручју месних заједница** и за које су оне надлежне да се у име грађана обраћају предузећима и установама Града Зрењанина ради остваривања заједничких интереса.

С обзиром на чињеницу да је Одлуком о Локалном омбудсману града Зрењанина, предвиђено да Локални омбудсман контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем Градске управе града Зрењанина, Градског већа града Зрењанина када поступа као другостепени орган у управном поступку, јавних служби (јавних предузећа и установа) чији је оснивач Град и других организационих облика чији је оснивач Град, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града, грађани су упућивани да се за решење изнетог проблема обратe њиховој месној заједници која је и надлежна да се у име грађана обраћа одговарајућим институцијама.

Истовремено, грађани се могу писмено обратити и Комуналној инспекцији те ако у законом предвиђеном року инспекција не одговори на њихову притужбу или ако нису задовољни поступањем инспекције притужба се може поднети Локалном омбудсману на поступање или непоступање Комуналне инспекције.

Локални омбудсман је реаговао и у случајевима када су се грађани обраћали са

питањима и проблемима у вези стицања статуса енергетски угроженог купца; примедбама у вези инспекцијског надзора за уклањање мањих монтажних објеката, киоска; рада Комисије за вођење поступка и доношење решења по захтеву за враћање одузетог земљишта те примедбе на Одлуке Комисије за утврђивање назива улица и тргова.

**Грађани су се притуживали и на: висину и начин обрачуна пореза на имовину** (проблем на који се притужују датира од 2020. године а појавио се у случајевима када су на адресу појединих грађана стигла решења са већим износом пореза на имовину у односу на претходни период услед непријављивања смрти лица, пореског обвезника, а за које је локална пореска администрација сазнала увидом у матичне књиге умрлих и утврдила чињенично стање. Грађани су упућени да овај проблем реше подношењем захтева и испуњавањем своје законске обавезе); **проблеме везане за уличну расвету (непостојање адекватне уличне расвете); однос запослених здравствених радника према пацијентима као и проблем са заказивањем прегледа.**

**У области имовинско правних односа највећи број обраћања је био усмерен према поступку спровођења уписа у катастар непокретности, издавања брисовних дозвола и поступку озакоњења нелегалних објеката.**

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

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

Грађани су се притуживали и **на држање домаћих животиња** (ту су примедбе биле усмерене пре свега према комшијама, али и органима надлежним за контролу и спровођење Одлуке о условима и начину држања домаћих животиња), **проблем повезивања стажа у ПИО фонду, евидентан је и пораст притужби на поступање Електродистрибуције Зрењанин у вези са дуговањима и искључењима са електро мреже.**

Такође, примедбе грађана су се у великом броју односиле **на решења и висину накнаде за рад извршитеља. Затим, на поступање приватних послодаваца у вези уплате стажа запосленима, здравственог осигурања и неадекватних услова за рад, права на породилско одсуство, те рад банака и мобилних оператера. Одређени број грађана обраћао се и за савете у вези поступка за остваривања права на накнаду у случајевима уједа паса луталица, права на наслеђивање, права на остваривање социјалне помоћи, начином поступања у случају породичног насиља и узнемиравања, одлука суда као и права из делокруга рада других установа чија делатност није у надлежности локалног омбудсмана.**

Увидом у структуру поднетих притужби и обраћања грађана појединачно, дошло се до закључка да се проблеми са којима се наши суграђани суочавају **највише односе на здравствене установе било да се ради о заказивању термина за прегледе или о**

**немогућности да добију упуте за жељене здравствене установе ван територија Града као и проблеми проишли из поступка легализације било да се односе на рокове решавања по поднетим захтевима или незадовољства донетим решењима.**

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

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

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

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

## **СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА И ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА**

Град Зрењанин је мултикултурална средина у којој живи преко 20 различитих народа, народности и етничких група.

Чланом 6. Статута прописно је да „на територији града у службеној употреби су и језици националних мањина: мађарски, румунски и словачки језик и њихова писма“. Из ове одредбе Статута, а у складу са одговарајућим одредбама Закона о заштити права и слобода националних мањина и Закона о службеној употреби језика и писама, произилази да се на територији Града Зрењанина називи органа, јавних предузећа и установа исписују и на мађарском, румунском и словачком језику и правопису и према њиховој традицији. Називи на мађарском, румунском и словачком језику исписују се после текста на српском језику испод или десно од њега, у истом облику и истом величином слова.

Чланом 5. Статута Града Зрењанина (“Службени лист града Зрењанина”бр.17/20 и 7/23) прописано је да органи Града имају свој печат те да се текст печата исписује на српском језику, ћириличним писмом и на мађарском, словачком и румунском језику и писму.

Такође, настава у школама се осим на српском језику, изводи и на мађарском, румунском и словачком језику. Према извештају Предшколске установе у Зрењанину у вишекултурној средини деци се пружају могућности да усвоје различите облике комуникације кроз развијање позитивних ставова према култури других народа и неговање толеранције на различитости, упознавање националне културе, очување културног идентитета, успостављање различитих културних веза и сл. У тој установи, васпитно-образовни рад се спроводи на српском и на мађарском језику.

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

## **VI ДЕО**

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

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

У допису Градске управа града Зрењанина, Одељења за имовинско- правне послове, одсек за стамбене послове наводе да је стамбена подршка пружена кроз привремену доделу одговарајућих станова у јавној својини града Зрењанина, лицима која из социјалних и економских разлога нису у могућности да сопственим средствима, по тржишним условима реше своје стамбене потребе и стамбене потребе своје породице а та лица су бескућници, корисници новчане социјалне помоћи, жртве породичног насиља, као и лица чијим је становима или породичним кућама, услед дотрајалости или већег оштећења угрожена стабилност, па представљају опасност по живот здравље људи. У допису Градске управа града Зрењанина, Одсека за послове писарнице и пријем странака наводи се да је у 2023. години, велики број грађана тражило помоћ у вези различитих проблема на Порталу Еуправа, који су осим за регистрацију и електронску идентификацију везани и за проверу личних података у регистрима и примљеним документима у јединственом електронском сандучету, где им највише стижу решења о утврђивању пореза на имовину.

Дом здравља "Др Бошко Вребалов" Зрењанин, у 2023. години унапредио је рад са децом са посебним потребама, тако што је комплетно опремљено Развојно саветовалиште са намештајем, играчкама и медицинско-помоћним средствима. Током 2023.године, набављена је медицинска опрема: санитетско комби возило, пет 12-каналних ЕКГ апарата са колицима и спирометар са рачунаром. Настављена је добра сарадња са Саветником за заштиту права пацијената, са циљем да се на сваки приговор пацијената одговори благовремено.

Центар за социјални рад у Зрењанину, везано за област-заштита деце и младих, насиље у породици, заштита одраслих и старих лица, наводи да без обзира што се укупан број становника на подручју града Зрењанина смањује, а повећава број старих, не уочава се тенденција смањења броја предмета у служби за заштиту деце и младих. У току 2023.године није смањен број деце која су измешетена из биолошке породице. Из хранитељских породица су изашла само деца која су завршила средњу школу и осамосталила се. Само двоје деце је враћено у биолошку породицу и то су деца која су и била кратко на смештају. Тај тренд и проблем постоји годинама. Потребан је врло интензиван рад са биолошким породицама, као и значајнија материјална подршка да се деца не би издвајала из породице или пак да би се вратила у њу. У току 2023. закључена су три усвојења, те је на тај начин за децу обезбеђено трајно и адекватно збрињавање. Број деце под старатељством у 2023.год се смањило у односу на претходну годину. На евиденцији је 113 деце у хранитељским породицама, од чега је половина ван територије Зрењанина и насељених места (Фекетећ, Ловћенац, Планиште, Суботица и сл.) Од 113 деце свега је дванаесторо деце у сродничким хранитељским породицама. Постоји стална потреба за новим хранитељским породицама јер има још деце која су потенцијално за измештање из примарне породице. .

На крају 2023.године на смештају у установама социјалне заштите било је 27 деце и

младих. Када је реч о смештају деце и младих и даље постоји огроман проблем око обезбеђивања смештаја. Не постоји довољан број хранитељских породица ни за децу на нижем узрасту, а тај проблем је још израженији код деце старије од 12 година. У току 2023.год. отворена су 92 нова предмета занемаривања деце, тј где се процењивало да ли су родитељи занемарили дете и пропустили да врше своју родитељску дужност адекватно. У 2022.год. таквих предмета је било 108 док их је у 2021. год било 170.Услед трагичних догађаја у ОШ „Рибникар“ у Београду дошло је до сензибилнијег и бржег реаговања институција (полиције и школа, као и самих грађана) на појаву вршњачког насиља. У току године је Центру за социјални рад од стране школа или полиције пријављено 73 нова случаја вршњачког насиља. Број поступака везаних за заштиту од насиља у породици је порастао. У току 2022. године било је 208 поступка везаних за заштиту од насиља у породици, а током 2023.године 213 поступака. Уочен је и пораст броја поступака збрињавања одраслих и старих лица који имају блиске сроднике, а који не желе да учествују у организовању њиховог збрињавања или су то старија лица који живе у самачким домаћинствима, а здравствено су оболели, тешко или теже покретни- са 115 на 117. Изражена је и потреба за Прихватилиштем за одрасла и стара лица у кризним ситуацијама, бескућнике и просјаке је и даље актуелна.

У току 2023. године, ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин, је у области унапређења права грађана спровело истраживање тржишта, којим се мерио степен задовољства корисника услугама, које обавља. У поступку испитивања тржишта који је спроведен у периоду од 10. новембра 2023. године до 11. децембра 2023. године, на званичном веб сајту Предузећа ([www.jkpciz.co.rs](http://www.jkpciz.co.rs)), корисницима услуга било је омогућено да меру свог задовољства услугама Предузећа, изразе попуњавањем електронског упитника. Анкета је укључивала 27 (двадесет седам) питања, груписаних у неколико области.Циљ истраживања био је да се обухвате сви елементи услуга као и облици комуникације које Предузеће остварује са странкама, те да се утврди до ког степена су њихове потребе и очекивања испуњени.Из града Зрењанина учешће у испитивању узело је 76.2% грађана, док је 23.8% становника насељених места. У колективном типу становања станује 19.5%, док у индивидуалном типу становања станује 80.5% од укупног броја грађана који су учествовали у анкети.Услуге изношења и депоновања комуналног отпада, корисници услуга су вредновали просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни.Без обзира што је оцена висока, један део грађана имао је и извесне примедбе, указујући на околности да је недовољан број акција за изношење комуналног, кабастог отпада (током године се организују две, како у граду, тако и у насељеним местима), примедбе које се односе на динамику пражњења канти из индивидуалног типа становања у граду и насељених места, на однос радника према имовини корисника (општећења канти за одлагање комуналног отпада), време изношења комуналног отпада, дивље депоније око контејнера, недоступност службе (не јављање на телефон, или заузеће веза) и сл.Када је цена услуге изношења комуналног отпада у питању,

већи део грађана, учесника анкете (70.7 %), сматра да је коректна. Пружање услуга службе одржавања јавно-прометних и зелених површина, грађани су оценили просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни. Међутим, један део грађана сматра да зелене површине могу бити уређеније и да је потребно чешће кошење зелених површина, да површине на дечијим игралиштима и парковима треба да буду чистије, да је потребан већи број садница и украсног дрвећа по граду. Пружање услуга одржавања јавне хигијене и чистоће јавно-прометних површина грађани су оценили просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни. Део грађана сматра да улице треба чешће прати, да возила за прање и чишћење улица не треба користити за време саобраћајног шпица (због стварања гужве у саобраћају), да је дуж прометних улица потребно поставити више посуда за одлагање отпада и да је током периода јесен-зима неопходно уклањаги опало лишће са јавних површина. Када је у питању задовољство пружањем услуга зоохигијенске службе, грађани су га исказали оценом 3, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Примедбе су се односиле на велик број паса луталица у граду и насељеним местима као и да је потребно чешће ангажовање радника службе на уклањању паса луталица са јавних површина. Учесници анкете су се осврнули и на цене појединих услуга наведене службе, за које сматрају да су високе, као и на понашање и љубазност радника. Пружање услуга погребне службе грађани су бодовали просечном оценом 3, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Закључак је да су корисници највише задовољни услугама уређења и одржавања гробаља (42.9 %), односом и понашањем запослених на гробљима (83.3 %), количином постављених мобилијара на гробљима (50 %), те да је већи део корисника изразио своје мишљење у погледу затечене тренутне ситуације на Централном гробљу (26.2%), Граднуличком гробљу (19%) и Реформаторко-Евангелистичком гробљу (16.7 %). Један део грађана сматра да би свако гробље требало да има свог ткз. "домаћина" и истакнуте табле са контакт телефонима и именима "домаћина" којима би се заинтересовани грађани могли обратити ради добијања информација у овој области рада предузећа. Капеле би, по процени анкетираних грађана, могле бити уређеније, чешће косити зелене површине, а потребно је обезбедити и већи број клупа. Такође, предложено је да се на улазу у Централно гробље постави табла са обележеним гробним местима, како би се корисницима олакшао проналазак гробног места, као и то, да се приликом чина сахране омогући употреба разгласа, ради одржавања примереног и прикладног говора, односно комеморација. Грађани су најчешће уочавали проблеме који се тичу чистоће града. Скретали су пажњу и истицали потребу да град мора бити чистији, да га је потребно интензивније очистити. Треба постављати више клупа, као и канти за одлагање комуналног отпада. Опало лишће је неопходно редовно сакупљати, а зелене површине чешће косити. Треба омогућити да сваки парк у граду има свог „домаћина“, који би редовно радио на његовом уређивању, поново поставити контејнере за селекцију отпада, лети (једном недељно) прати контејнере и контејнерска места, износити комунални отпад и током празника, увести већи број акција изношења кабастог отпада (минимум 4 годишње).

Поводом ових сугестија 2023. године је два пута организована акција изношења кабастог отпада из сеоских месних заједница, куповином нових возила и опреме унапређен је рад и ефикасност служби Предузећа, преузета су на управљање гробља у насељеним местима, реновиран је простор у Прихватилишту за напуштене животиње, уведена је нова услуга погребне службе “Мобилна. погребна служба“, за насељена места. Презентација Предузећа налази се на веб адреси [www.jkrciz.co.rs](http://www.jkrciz.co.rs) и садржи посебан одељак преко којег грађани могу проследити поруку служби за маркетинг, у виду рекламације на пружену услугу, а исто тако и поставити питање, затражити информације везане за делатности Предузећа, упутити предлоге и исказати мишљење. На рекламације корисника услуга одговара се у складу са Законом о заштити потрошача. Да би се остварила што боља комуникација са корисницима услуга, редовно се ажурира *Facebook* страница. Преко *Facebook* странице Прихватилишта за напуштене животиње, грађани који су заинтересовани могу добити све информације о животињама које желе да удоме и о раду службе. Предузеће је својим корисницима омогућило да рачуне за услугу изношења и депоновања кућног, комуналног отпада и чишћење улаза добијају у електронској форми, путем електронске поште. Ова услуга је потпуно бесплатна. Рачун корисник услуге добија одмах по његовом креирању. Изузетно важан аспект овог начина дистрибуције рачуна је очување животне средине и смањење количине папирног отпада. Назив Предузећа на објектима у којима Предузеће обавља делатност, исписани су на језицима националних мањина, а урађен је и печат Предузећа. У складу са важећим прописима истакнута је државна застава на објекту седишта Предузећа. Предузеће као орган јавне власти, у складу са прописима који уређују област остваривања равноправности засноване на полу, израдом Плана мера за отклањање или ублажавање неравномерне заступљености полова и Годишњег извештаја о његовом спровођењу за 2023. годину, реализује даље активности ка стварању једнаких могућности остваривања права и обавеза и предузимању мера за спречавање и отклањање дискриминације засноване на полу и роду.

Почев од 2013 године ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин има активан кориснички сервис у ближем центру града на адреси Раде Кончара 10, Зрењанин, у намери да све категорије купаца, старији потрошачи, као и потрошачи са инвалидитетом могу добити информације везане за рад ЈКП „Градске топлана“ Зрењанин, да изврше промену корисника услуга, предају захтеве, рекламације, молбе, и да изврше плаћање рачуна. У складу са законском обавезом, а у сарадњи са градом Зрењанином редовно се спроводи годишње истраживање, којим се мери степен задовољства корисника услуга које обавља ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин, а ради унапређења услуга и односа према грађанима. ЈКП Градска топлана Зрењанин настоји да буде доступна грађанима свих 24 сата.

Предшколска установа у Зрењанину, у сарадњи са Министарством просвете, науке



и технолошког развоја и у 2023. години, учествовала је у реализацији пројекта „Инклузивно предшколско васпитање и образовање-С осмехом у вртић“ која је отпочела 2019. године. Циљ пројекта јесте унапређење координације и сарадње релевантних учесника у пружању холистичких и квалитетних предшколских услуга (укључујући и оне у области здравствене заштите, здраве исхране, раног откривања промена у понашању и заостајања у развоју и стимулације и учења у периоду раног развоја) родитељима и деци од рођења до узраста од 6,5 година, с нагласком на оне из најосетљивијих друштвених група. У области **сарадње са породицом**, пажња је била посвећена сарадњи са родитељима. Родитељи се лично позивају на учешће у појединим активностима и имају помоћ и подршку васпитача и других родитеља. У циљу повећања обухвата деце, поготово деце из осетљивих група, Предшколска установа је и током 2023. године, кроз пројекат „Инклузивно предшколско васпитање и образовање“ настојала да кроз различите програме укључи што већи број деце која до сада нису била обухваћена системом предшколског васпитања и образовања. У предшколској установи у циљу заштите права и безбедности деце редовно функционишу тимови: Тим за развојно планирање, Тим за обезбеђивање квалитета рада и развој установе, Тим за планирање и праћење професионалног развоја запослених, Тим за заштиту деце од дискриминације, насиља, злостављања и занемаривања, Тим за инклузивно образовање, Тим за предшколски програм и Тим за самовредновање рада установе; Са децом се реализују радионице на тему дечијих права, развоја самопоштовања путем кооперативне комуникације и конструктивног решавања проблема.

Јавна установа „Спортски објекти“ Зрењанин, наводи да непостојање адекватних спортских објеката умањује могућност и жељу за бављењем спортом, а истовремено дестимулише грађане да се баве рекреативним спортом. Међутим, није довољан само њихов број, већ и да ти објекти задовољавају прописане услове (у погледу безбедности, санитарно-хигијенске противпожарне заштите, исправне инсталације и др.). Рекреативно бављење спортом кроз дружење смањује отуђеност међу људима, па у том циљу Установа планира да организује разне манифестације и ангажује на побољшању услова у спортским објектима, који су у њеној надлежности. На основу одредби чл. 19. 21. и 23. Закона о равноправности полова („Сл. гласник РС“ бр. 52/2021), те одредби Правилника о изради и спровођењу плана управљања ризицима од повреде принципа родне равноправности („Службени гласник РС“ бр. 67/2022, Јавна установа „Спортски објекти“ Зрењанин, дана 30.12.2022. године, донела је „План управљања ризицима од повреде принципа родне равноправности са мерама за остварење и унапређење родне равноправности“).

ЈКП „Пијаце и паркинзи“ је крајем 2023. год. спровело анкету у циљу прикупљања података и информација од значаја У току 2023. год. поступајући по Закону о заштити права потрошача, достављено је укупно 171 рекламација и свим корисницима је одговорено. Поступајући по Закону о слободном приступу информацијама од јавног значаја, решено је укупно 9 захтева.

Достављени су и одговори Поверенику за информације од јавног значаја по жалбама

корисника.

ЈКП "Пијаце и паркинзи" је крајем 2023.год.спровело анкету у циљу прикупљања података и информација од значаја за боље сагледавање потреба корисника пијачних услуга и услуга паркирања.

Према извештају о статистичким подацима, Полицијској управи у Зрењанину током 2023. године нису пријављивани догађаји са елементима сукоба, односно инциденти на међунационаној основи. У погледу догађаја у којима су учествовала малолетна лица, са елементима насиља извршило је 53 малолетних лица.

Такође, 89 деце и малолетних лица су се појављивала и у својству оштећених током 2023.године. Ради се о кривичним делима: тешка телесна повреда, лака телесна повреда, злостављање и мучење, угрожавање сигурности, силовање, запуштање и злостављање малолетног лица, насиље у породици, уништење и оштећење туђе ствари и насилничко понашање. У погледу насиља у породици, пријављено је укупно 733 догађаја са елементима кривичног дела, поводом истих поднето је 203 кривичне пријаве због извршења кривичног дела насиља у породици и изречено је 703 хитних мера према пријављеним насилницима. У овим догађајима је евидентирано укупно 772 учиниоца и 902 жртве.

## VII ДЕО

### РОДНА РАВНОПРАВНОСТ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

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

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

- Одборнице у Скупштини Града Зрењанина – 30 жена.
- Градско веће – нема жена.
- Начелник градске управе -
- Заменица начелника градске управе - жена
- Руководиоци Одељења /Служби Градске управе Зрењанин – 7 жена
- Заменици/е Одељења/Служби Градске управе Зрењанин - 10 жена
- Шефови /це - 18 жена

- Јавна предузећа – нема жена на руководећим местима.
- Установе Града Зрењанина – 2 жене на руководећим местима.

## VIII ДЕО

### ОПШТА ОЦЕНА РАДА

На основу дугогодишњег рада Локалног омбудсмана можемо закључити да постоји континуитет у сарадњи између Локалног омбудсмана и органа и служби чији рад контролише у смислу да су испоштоване обавезе органа управе и јавних комуналних предузећа а које проистичу из Одлуке о локалном омбудсману.

Органи су Локалном омбудсману, на његов захтев, достављали одговоре, тражена списе и документе те углавном поступали у предвиђеним роковима а неретко отклањали неправилности на које су се грађани притуживали још у току самог поступка те је Локални омбудсман обустављао поступак за заштиту права грађана.

У 2023. години као позитиван пример сарадње Града, јавних предузећа и грађана посебно се истиче пракса спровођења истраживања у сврху сагледавања степена задовољства корисника услугама које јавна предузећа пружају.

Мишљења смо да се на тај начин омогућава јасна слика и увид у приоритете рада јавних предузећа и побољшање квалитета услуга. На основу примедби анкетираних грађана уз повећане напоре јавних предузећа као и уз подршку локалне самоуправе када су у питању инвестициона улагања може се доћи до значајних резултата на пољу пружања комуналних услуга у нашем граду.

## IX ДЕО

### ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА У 2023. ГОДИНИ И ИНФОРМИСАЊЕ ЈАВНОСТИ О РАДУ

На основу члана 19. Одлуке о Локалном омбудсману града Зрењанина, поступак пред Локалним омбудсманом није јаван. Локални омбудсман је дужан да и након престанка мандата чува тајност података до којих је дошао у свом раду, међутим, рад Локалног омбудсмана је доступан јавности.

Јавност рада обезбеђује се на основу члана 29. Одлуке о Локалном омбудсману града Зрењанина, којим је предвиђено да Локални омбудсман града Зрењанина подноси Скупштини једном годишње, најкасније до краја марта за претходну годину, извештај о

остваривању, поштовању и унапређењу људских права у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање.

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

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

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

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

Као и претходних година и у протеклој 2023. години Локални омбудсман града Зрењанина је био отворен за сарадњу са локалним медијима и субјектима јавног информисања.

ЗАМЕНИЦА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Славица Михаљица

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Број: ОМБО 24/1- 3  
Дана: 28.03.2024.године  
Зрењанин  
Гимназијска 17

СЕКРЕТАРУ СКУПШТИНЕ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
СЕКРЕТАРУ ГРАДСКОГ ВЕЋА

Одредбом члана 29 Одлуке о Локалном омбудсману Града Зрењанина („Сл. лист Града Зрењанина“ бр. 23/19) прописано је да Локални омбудсман једном годишње, најкасније до краја марта текуће године, подноси Скупштини Града извештај о остваривању, поштовању и унапређењу људских права у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода и положаја рањивих група на територији Града за претходну годину.

У складу са наведеним у прилогу Вам достављам годишњи извештај Локалног омбудсмана Града Зрењанина за 2023. годину, како бисте исти уврстили у дневни ред седнице Скупштине и Градског већа. Извештај је достављен у писаном и електронском облику.



ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН  
ГРАДА ЗРЕЊАНИНА  
Славице Михаљица

*Славица Михаљица*