



Годишњи извештај Заштитнице грађана

СКУПШТИНИ ГРАДА СОМБОРА

На основу члана 37 Одлуке о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 01/15) Заштитница грађана Града Сомбора доставља Скупштини Града Сомбора годишњи извештај о раду за 2015. годину.

БРОЈ И СТРУКТУРА ПРЕДСТАВКИ

У периоду од 09.02.2015. године до 31.12.2015. године Заштитници грађана Града Сомбора поднето је 127 писмених притужби, а 449 лица се обратило усменим притужбама.

Од запримљених 127 притужби, на дан 31.12.2015. године 118 притужби је обрађено и архивирано, док је 9 у раду.

83 писмене притужбе су обрађене и архивирани у року од 30 дана, што процентуално представља 65% од укупно запримљених притужби, а индикатор је изузетне експедитивности у раду која за Заштитницу грађана Града Сомбора представља један од основних постулата.

Заштитница грађана Града Сомбора упутила је, у складу са чланом 34 Одлуке о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ , бр.1/2015) 4 препоруке и то:

1. ЈКП “Енергана” Сомбор
2. Одељењу за комуналне послове Градске управе Града Сомбора
3. Одељењу инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора
4. ЈКП “Чистоћа” Сомбор

Заштитница грађана покренула је поступак против ЈКП “Простор” Сомбор по притужби грађана, но исти поступак је обустављен, обзиром да су у току вођења поступка отклоњени разлози за покретање истог.

Такође, у поступку где је дошло до повреде права грађанина Сомбора, те се исти писменим путем обратио Заштитници грађана Града Сомбора, ЈКП “Водоканал” је исту повреду права отклонило, на основу усмених консултација са Заштитницом грађана Града Сомбора, те нису постојале основе за вођење поступка, обзиром да поступљено по налогу Заштитнице грађана Града Сомбора, а у интересу подносиоца притужбе.

У доброј сарадњи са Одељењем инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора, као и Републичког инспектората за путеве, а по обавештењу Заштитнице грађана Града Сомбора отклоњена је повреда права грађанке, што представља сјајан пример међусобне сарадње, вођења рачуна о сопственој надлежности и поступања у оквиру исте, а све у циљу решења проблема.

У складу са чланом 17 Одлуке о заштитнику грађана Града Сомбора („Сл. лист Града Сомбора“ број 1/15) Заштитница грађана Града Сомбора је 13.07.2015. године поднела иницијативу за доношење нових и промену постојећих прописа из надлежности Града, а везано за Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл. лист општине Сомбор“ 10/2006) и Тарифни систем за обрачун топлотне енергије и услуга („Сл. лист општине Сомбор“ 10/2006).

Сумарно, Заштитници грађана Град Сомбора се у периоду од 09.02.2015. године до 31.12.2015. године обратило 576 грађана.

УСМЕНЕ ПРИТУЖБЕ ОД 09.02.2015. ДО 31.12.2015.

1	Судска надлежност	108	
2	ЈКП "Чистоћа" Сомбор	5	
3	ЈКП "Енергана" Сомбор	54	
4	ЈКП "Водоканал" Сомбор	13	
5	ЈКП "Простор" Сомбор	9	
6	ЈП "Дирекција за изградњу града Сомбора" Сомбор	3	
7	ЈП "Електропривреда Србије"	6	
8	Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора	58	25
9	Одељење за финансије Градске управе Града Сомбора		1
10	Одељење за комуналне послове Градске управе Града Сомбора		16
11	Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора		1
12	Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора		2
13	Одељење за имовинско правне послове Градске управе Града Сомбора		8
14	Одељење за општу управу Матична служба Градске управе Града Сомбора		5
15	Геронтолошки центар Сомбор	1	
16	Инспекција рада	2	
17	Грађевинска инспекција	4	
18	Тржишна инспекција	2	
19	РФ ПИО-филијала Сомбор	23	
20	Пореска управа- филијала Сомбор	26	
21	Полицијска управа Сомбор	15	
22	Центар за социјални рад Сомбор	24	
23	Дом здравља "Др Ђорђе Лазић" Сомбор	2	
24	Републички фонд за здравствено осигурање, филијала Сомбор	10	
25	Рад адвоката	10	
26	Скупштина станара	6	
27	Приватни послодавац	17	
28	Народна банка Србије	1	
29	Републички геодетски завод служба за катастар Сомбор	2	
30	ДП "Борели" Сомбор	1	
31	АД "Алекса Шантић"	2	

32	АД "Гаково"	2
33	АД "Севертранс" Сомбор	2
34	Фармаком МБ Шабац – Фабрика акумулатора Сомбор А.Д.	2
35	Национална служба за запошљавање, филијала Сомбор	2
36	Заштитник грађана Републике Србије	4
37	Покрајински омбудсман	2
38	Мобилни оператер "ВИП"	2
39	Социјална проблематика	12
40	Агенција за привредне регистре	1
41	Рад школа	14
42	ВУ"Протеинка"	1
43	Ујед пса	1
	УСМЕНИХ ПРИТУЖБИ	449

ПИСМЕНЕ ПРИТУЖБЕ ОД 09.02.2015. ДО 31.12.2015.

1	Судска надлежност	36
2	ЈКП "Чистоћа" Сомбор	8
3	ЈКП "Енергана"Сомбор	13
4	ЈКП "Водоканал"Сомбор	4
5	ЈКП "Простор"Сомбор	2
6	Одељење за комуналне послове Градске управе Града Сомбора	1
7	Одељење инспекције и комуналне полицијеГрадске управе Града Сомбора	1
8	ЈП "Дирекција за изградњу града Сомбора"Сомбор	8
9	Заштитник грађана Републике Србије	12
10	Покрајински омбудсман	1
11	Грађевинска инспекција	1
12	Санитарна инспекција	1
13	РФ ПИО-филијала Сомбор	6
14	Пореска управа- филијала Сомбор	2
15	Центар за социјални рад Сомбор	3
16	Дом здравља "Др Ђорђе Лазић"	1
17	Рад лекара	1
18	Рад адвоката	1
19	Службена употреба језика и писма националних мањина у поступку пред јавним бележницима	1
20	Фонда за пружање помоћи избеглим, прогнаним и расељеним лицима ,Нови Сад	1
21	Анонимне притужбе	2
22	Социјална сигурност	11
23	Уплата за здравствено осигурање од стране послодавца Фармаком МБ Шабац – Фабрика акумулатора Сомбор А.Д.	1
24	Рад приватног послодавца	2
25	Информација о заштити података о личности	1
26	Школа	1
27	ВУ"Протеинка" Сомбор	2
28	ЈП"Електропривреда Србије"	1
29	Градско веће Града Сомбора	1
30	физичко лице Н.Н.	1
	ПИСМЕНИХ ПРИТУЖБИ	127

Такође, у складу са Одлуком о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“Заштитница грађана Града Сомбора, узела је активно учешће у следећим активностима:

-23.02.2015. године „Прва конференција женске одборничке мреже Скупштине града Сомбора“ у Сомбору

-06.03.2015. године „Представљање женске платформе за развој Србије“ у Београду

-19.03.2015. године трибина „ Системи подршке особама са инвалидитетом и старијим лицима у локалној заједници“ у Сомбору

-02.04.2015. године „Састанак удружења локалних омбудсмана у просторијама ОЕБС-а“ у Београду

-05.05.2015. године трибина „ Дани самосталног живота“ у Сомбору

-11.05.2015.године конференција“Резолуција 1325 Женско лице мира и безбедности“ у Београду

-02.07.2015. године-студијска посета Омладинског одбора за образовање уз подршку организације CIVIL RIGHTS DEFENDERS у Дому омладине, Заштитница грађана Града Сомбора одржала трибину

-08.07.2015.-12.07.2015.-одржана Основна обука за посреднике-медијаторе у просторијам Привредне коморе у Београду.**Заштитница грађана Града Сомбора је уписана у Регистар посредника Министарства правде, те је овлашћена да поступа као посредник –медијатор међу грађанима, у радно време, pro bono, што представља значајан бенефит за грађане Сомбора.**

-22.07.2015. Округли сто “ Политика социјалног укључивања и смањења сиромаштва на локалном нивоу“ у Сомбору

-03.09.2015. године-04.09.2015. године-Састанак институција омбудсмана у РС-УЛОС у Новом Саду, Заштитница грађана известилац на тему „ Проблем индивидуалног искључења са дистрибутивног система топлотне енергије, односно отказ уговора о продаји топлотне енергије“

-10.09.2015. године конференција „ Локални омбудсмани и медијација“ у Београду

-03.11.2015. године Заштитница грађана Града Сомбора одржала трибину у Гимназији, а у циљу познавања средњошколаца са институтом заштитника грађана

-10.11.2015. године- конференција“ Положај националних мањина у АПВ“ у Новом Саду

-16.11.2015. године- 3. Међународна конференција локалних омбудсмана и традиционална додела међународне награде за толеранцију

-02.12.2015. године-04.12.2015. године- састанак институција омбудсмана у РС-УЛОС у Шапцу.Заштитница грађана Града Сомбора је била извештач на тему “ Комунално уређење у збрињавању паса и мачака луталица“

- 08.12.2015. године –Панел који организује институција Покрајинског заштитника грађана у Новом Саду „Неафирмисаност као препрека остваривању и заштити људских права“.

У сарадњи са месним заједницама Заштитница грађана Града Сомбора је примала притужбе у насељеним местима: Чонопља(23.03.2015.године), Светозар Милетић(15.04.2015. године), Станишић(21.04.2015. године),Алекса Шантић(15.08.2015. године),Дорослово(19.08.2015. године),Растина(27.10.2015.године) и Стапар (07.12.2015. године) а та пракса ће се у даљем раду наставити, обзиром да се показала као изузетно плодносна, јер олакшава приступ и упознавање са институтом заштитника грађана свим људима.Заштитница грађана Града Сомбора, ће, у циљу боље заштите права становника насељених места, са добром праксом изласка на терен у насељена места наставити, како би процес правне заштите учинила доступнијим и једноставнијим за све грађане Града Сомбора.

УОЧЕНИ ПРОПУСТИ И ПРЕПОРУКЕ ЗА ЊИХОВО ОТКЛАЊАЊЕ

Као што је из статистике јасно уочљиво највећи број притужби које се односе на рад јавних служби и органа управе града се односи на ЈКП“Енергана“ Сомбор.

Поред изузетног незадовољства грађанства поступањем ЈКП“Енергана“Сомбор, а везано за поднете захтеве за искључење са дистрибутивне мреже у периоду ван грејне сезоне 2014/2015. године, грађани у усменим притужбама истичу непрофесионалност, некоректност и бахатост у опхођењу лица запослених у ЈКП“Енергана“ Сомбор, као и недовољно пружање информација, а везано за остваривање права.Грађани нису довољно правно едуковани, и на томе Заштитница грађана Града Сомбора интензивно ради, те се надлежнима обраћају усмено, примају усмени одговор, који оставља простор различитом тумачењу и погрешној интерпретацији.Грађани се жале на неажурност у одговарању на писмене поднеске истих.

Заштитница грађана Града Сомбора је 13.07.2015. године упутила иницијативу Већу града Сомбора за измену постојећих и доношење нових прописа, а везано за Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом(„ Сл.лист општине Сомбор“ 10/2006) и Тарифни систем за обрачун топлотне енергије и услуга(„Сл.лист општине Сомбор“10/2006), а у циљу што потпуније заштите права грађана Сомбора.

Одлука о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист града Сомбора „ број 9/15) је регулисала начин и услове за привремено или трајно отказивање коришћења топлотне енергије од стране корисника, но садржано у иницијативи Заштитнице грађана Града Сомбора није уважено, те је као један од услова за трајно искључење уведена и сагласност свих тарифних купаца, што је Заштитница грађана Града Сомбора истицала као услов који ће готово онемогућити искључивање грађана са система дистрибутивне мреже, а обзиром на учесталост захтева грађанства у вези са истим, као и огроман број примљених притужби, евидентна је потреба за заштитом права грађана.

И у 2016. години грађани се жале на наведено, и то је проблем, који по мишљењу Заштитнице грађана заслужује посебну пажњу.

Евидентан је и број притужби у усменој форми које се односе на рад Одељења за комуналне послове и Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора, али исправно је истаћи, и сама надлежност ових одељења утиче на број притужби, које се често односе на недовољну ажурност, где се као разлог истиче недовољна бројност у људском фактору према обиму посла.

Сумарно, у наведеном грађани готово никад нису истакли нељубазност или непрофесионалност, већ су се дапаче о томе похвално изразили, него као проблем истичу недовољну ажурност, а везано за шта је Заштитници грађана поднета притужба у писменој форми, те је Одељење за комуналне послове Градске управе Града Сомбора уважило препоруку Заштитнице Грађана Града Сомбора у поступку, поступајући изузетно професионално.

Заштитница грађана Града Сомбора истиче како су оба наведена одељења Градске управе Града Сомбора у професионалној комуникацији демонстрирала изузетну ажурност и стручност, као и свеобухватно Градска управа Града Сомбора.

Поступање ЈКП „Чистоћа“ Сомбор према Заштитници грађана Града Сомбора, а у вези притужби грађанства одличан је пример поштовања институција, које у правној стварности доноси добре резултате.

Поред наведеног грађани у усменом обраћању највише истичу да им је изузетно нејасан систем надлежности, не знају ком органу треба да се обрате како би заштитили своје право, упућују захтеве ненадлежним органима, нарочито им је конфузна надлежност инспекција.

Грађани често истичу у својим усменим обраћањима тежак социјално – економски положај и потребу за материјалном помоћи, као и непоштовање законских одреби из области радног права код приватних послодаваца (право на годишњи одмор, поштовање одредаба у вези са отказом, радним временом, радом „на црно“ итд.).

Евидентан је, готово алармантан, ниво непознавања права код грађанства, а у циљу заштите својих права, те се само може констатовати да је пред свима нама дугачак пут едукације.

О П Ш Т А О Ц Е Н А

Из свега гореописаног евидентно је да ниво заштите људских права на територији Града Сомбора није на жељеном нивоу, иако су остварени конкретни помаци.

Неопходно је едуковати грађанство о начиним заштите својих права, учинити систем утврђивања надлежности доступнији лаику, стално промовисати значај образовања и унапређивања грађана као јединки у друштву.

Јавна предузећа и органи управе Града Сомбора у служби су грађана, и као такви морају водити рачуна о доступности, ефикасности и транспарентности у раду.

З А К Љ У Ч А К

Заштитник грађана је тековина демократског друштва, институција чији је задатак да штити и унапређује људска права.

Значај ове институције је огроман, но потребно је одређено време како би се развио однос базиран на уважавању са осталим институцијама, узевши у обзир да одлуке заштитника грађана немају обавезујући карактер.

Једини исправан пут да овај институт у будућности пронађе своје право место је да кроз квалитетан рад оправда поверење грађана и врати веру у све вредности које су евентуално пољуљане.

У Сомбору, 19.01.2016. године

Заштитница грађана Града Сомбора

Чарна Петричевић