



РЕПУБЛИКА СРБИЈА – ГРАД БЕОГРАД  
ГРАДСКА ОПШТИНА ВРАЧАР

**Скупштина општине**

Број: 96-84/2012-VIII/1

Датум: 26. децембар 2012. године

Београд, Његошева 77

Скупштина градске општине Врачар је, на седници одржаној 26. децембра 2012. године, на основу члана 8. став 1. тачка 2. и члана 15. став 1. тачка 17. Статута градске општине Врачар („Сл.лист града Београда“, бр. 45/2008, 17/10, 44/10, 6/12, 35/12 и 44/12), **д о н е л а**



## **ГРАЂАНСКУ ПОВЕЉУ ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ ВРАЧАР**

### **1. ПРЕАМБУЛА**

Градска општина Врачар сматра да је квалитетно пружање услуга грађанима њен најбитнији посао.

Овакво опредељење је плод наше визије:

### **ВРАЧАР – ЕВРОПСКА ОПШТИНА.**

Квалитетно пружање услуга грађанима, је кључна активност у остваривању ове визије. Зато смо 2008. године отворили Општински услужни центар, а 2009. године смо увели систем управљања квалитетом по захтевима стандарда ИСО 9001.

Грађанска повеља градске општине Врачар садржи опис наших послова и услуга које пружамо грађанима и правним лицима, као и основне податке о начину на који наши корисници услуга могу да заштите своја права и интересе.

Посебан део Грађанске повеље посвећен је нашим репрезентативним услугама, које потврђују наше стално настојање на унапређењу сервиса услуга и трагање за најбољим начином како наша општина може да задовољи потребе грађана.

Сматрамо да је унапређење квалитетног пружања услуга грађанима стални процес, јер је то најважније поље свих наших активности. Овом Грађанском повељом, градска општина Врачар изјављује и обавезе својих функционера и запослених у понашању према корисницима услуга.

Грађанска повеља градске општине Врачар је додатна гаранција наше општине грађанима, да ће квалитетно пружање услуга и даље бити наш најважнији циљ и истовремено потврда трајног опредељења да наша општина буде, пре свега, сервис грађана.

Рад на остваривању визије наше општине је најбоља гаранција грађанима да ће њихови интереси, за градску општину Врачар увек имати предност и бити најважнији циљ њеног деловања.

Свесни своје одговорности у остварењу ове визије,

Скупштина градске општине Врачар 2012. године

доноси ову **ГРАЂАНСКУ ПОВЕЉУ.**

## 2. ГРАДСКА ОПШТИНА ВРАЧАР – СТРУКТУРА И УСЛУГЕ КОЈЕ ПРУЖА

### 2.1. Структура управе градске општине Врачар

Органи градске општине Врачар су: Скупштина градске општине, Председник градске општине, Веће градске општине Врачар и Управа градске општине Врачар.

Услуге за грађане и правна лица у градској општини Врачар у највећој мери врши Управа градске општине. Управа градске општине Врачар је јединствен орган коју чине одељења, службе и кабинет председника Општине. Организационе јединице Управе градске општине Врачар су:

- 1) **Одељење за грађевинске и комуналне послове**, у оквиру којег су: одсек за управно-правне послове и одсек за грађевинске, комуналне и послове заштите животне средине.
- 2) **Одељење за имовинско-правне и стамбене послове**, у оквиру којег су: одсек за имовинско-правне послове и одсек за стамбене послове.
- 3) **Одељење за буџет, привреду и друштвене делатности**, у оквиру којег су: одсек за буџет и трезор и одсек за борачко-инвалидску заштиту и друштвене делатности. Већина послова у овом одељењу, односи се на јавну потрошњу, са изузетком одређених послова у вези борачко-инвалидске заштите и друштвених делатности (радне књижице, повереник за избеглице, студентске стипендије), где се пружају и услуге грађанима.
- 4) **Одељење за општу управу**, у оквиру којег су: одсек за послове писарнице и Услужног центра, одсек за информатику и аутоматску обраду података (АОП) и реферат административних послова Општинског јавног правобранилаштва и дактилобиро. У оквиру овог одељења, Услужни центар и писарница имају највећи обим пружања услуга грађанима и правним лицима, о чему је више наведено у даљем тексту.
- 5) **Одељење за инспекцијске послове**, у оквиру којег су: одсек за управно-правне послове, одсек за грађевинску инспекцију и одсек за комуналну инспекцију.
- 6) **Служба за скупштинске послове**, у оквиру које су: одсек за скупштинске послове, послове Већа градске општине, председника градске општине и начелника Управе градске општине, и реферат административних и техничких послова, изабраних, именованих и постављених лица.
- 7) **Служба за финансијске и заједничке послове**, у оквиру које су: одсек за финансијско-материјалне послове, одсек за јавне набавке, одсек за заједничке послове и реферат техничких послова, ППЗ и економата.
- 8) **Кабинет** обухвата организационе послове из делокруга рада кабинета; планирање, организовање, обједињавање стручних, организационих, саветодавних и административно-техничких послова за потребе председника општине, који се односе на старање о непосредном извршавању послова извршне власти; припремање програма активности и рада председника; непосредно праћење извршавања донетих аката председника; координирање рада помоћника председника и друге послове по налогу председника општине.

Ван одељења и служби су систематизована места интерног контролора и техничког лица за квалитет.

Највећи број услуга које општина пружа грађанима и правним лицима, врши се директно на шалтерима писарнице и у Услужном центру, од прибављања информација и предаје поднесака и захтева, до издавања уверења, потврда и других појединачних аката. Услужни центар и писарница градске општине Врачар, налазе се у улазном предворју-холу општинске зграде, у Његошевој улици бр. 77 у Београду. Радно време писарнице је радним данима од 8.00 до 16.00, док шалтер за пријем поднесака ради од 8.00 до 19.00 радним данима, и суботом од 9.00 до 13.00 часова. Радно време Услужног центра је радним данима од 8.30 до 16.30, а радно време запосленог који даје информације из надлежности Одељења за грађевинске и комуналне послове је радним данима од 8.30 до 19.00 и суботом од 9.00 до 13.00 часова.

Корисници услуга могу добити потребне информације и телефоном, позивом на број /011/360-2-380, затим електронски на адресу [sovracar@vracar.rs](mailto:sovracar@vracar.rs), као и на званичној интернет страници градске општине [www.vracar.rs](http://www.vracar.rs).

## 2.2. Послови које обавља и услуге које пружа градска општина Врачар

Врачар је једна од централних и најмања од 17 општина града Београда. Градске општине града Београда, па тако и градска општина Врачар, врше послове на основу Закона о локалној самоуправи у пословима за које је овлашћена по основу Статута града Београда.

Ипак, то не чини градске општине мање важним. Напротив, послови које оне обављају, као и услуге које пружају у складу са својим овлашћењима, најдиректније се тичу свакодневног живота грађана.

Послови градске општине Врачар су дефинисани Статутом градске општине Врачар (члан 8.) и Статутом града Београда (члан 77.).

Најбројнија група послова градске општине Врачар су **грађевински послови**, који се односе на изградњу објеката бруто површине до 800 m<sup>2</sup>. У ову групу спадају сви стамбени објекти и већина пословних објеката. Најважнији грађевински послови су:

- доношење решења у првом степену за изградњу и реконструкцију објеката бруто површине до 800 m<sup>2</sup> и о претварању заједничких просторија у стамбени или пословни простор;
- одлучивање о постављању привремених објеката на јавним површинама (киосци, баште, покретне тезге и сл.), у складу са прописом Града;

Посебну групу грађевинских послова чине послови који се односе на јавну потрошњу у вези грађевинарства. То су послови:

- предлагање мера за уређење и одржавање спољног изгледа пословних и стамбених зграда и евиденција начина организовања послова одржавања стамбених зграда;
- предлагање мера за уређење зелених површина и дечјих игралишта и објеката јавне расвете и сл;

Типичне услуге у вези грађевинских послова према грађанима и правним лицима су:

- издавање грађевинске дозволе,
- издавање употребне дозволе,
- издавање решења о одобрењу за извођења радова на инвестиционом одржавању, адаптацији, санацији или изградњи помоћног објекта,
- издавање уверења о структури и квадратури стамбених и пословних објеката,
- измена решења о грађевинској дозволи услед промене инвеститора у току грађења објекта,
- измене решења о грађевинској дозволи услед промена у току грађења,
- издавање решења о привременој грађевинској дозволи,
- издавање потврде о извршеној пријави радова,
- издавање решења о уклањању објекта, односно његовог дела, и друге услуге.

Друга група послова су **услуге у вези имовинско-стамбених питања**, где спадају:

- давање грађевинског земљишта у закуп ради изградње објеката бруто површине до 800 m<sup>2</sup>,
- исељавање бесправно усељених лица,
- издавање уверења о конституисању скупштине станара зграде,
- издавање уверења о исплаћеној откупној цени стана,
- додела станова и гаража на коришћење,
- спровођење поступка у вези откупа станова,
- спровођење поступка експропријације, и друге услуге.

Трећу велику групу послова градске општине Врачар чине **послови друштвених делатности** који се односе на образовање, културу, спорт, бригу о младима и социјална питања. Најважнији од њих су:

- одржавање, осим капиталног, дечјих вртића и основних школа;
- праћење уписа у први разред основне или специјалне школе и редовног похађања наставе у основним школама;
- утврђивање мера и активности заштите и безбедности деце и ученика за време боравка у вртићу и основној школи;
- оснивање установе културе и подстицање развоја културно-уметничког стваралаштва и аматеризма, и одржавање културних манифестација од значаја за градску општину;
- учествовање у изградњи и одржавању спортских објеката, установа, чији је оснивач;
- оснивање установа у области спорта и учествовање у реализацији система школског спорта у градској општини и подстицање спортских такмичења и манифестација;

- доношење акционог плана за младе градске општине, у складу са стратегијом и акционим планом Града;
- помагање развоја различитих облика самопомоћи и солидарности према лицима са посебним потребама и лицима која су суштински у неједнаком положају са осталим грађанима, и подстицање активности и пружање помоћи организацијама инвалида и другим социјално-хуманитарним организацијама на свом подручју; и други послови.

Пошто се ови послови највећим делом односе на јавну потрошњу, грађани и правна лица се ретко срећу са директним услугама из ове групе послова, али су у великом броју корисници резултата ових послова и веома су заинтересовани за њихово квалитетно обављање.

Четврту групу послова чине **послови привреде**. Градска општина доноси програме и спроводи пројекте развоја општине и стара се о унапређењу општег оквира за привређивање у општини, у складу са актима Града, и стара се о развоју угоститељства, занатства, туризма и трговине на свом подручју.

Типичне услуге у вези послова привреде за грађане и правна лица су:

- издавање уверења предузетницима,
- издавање уверења студентима,
- издавање, упис промена и чување радних књижица,
- издавање потврда корисницима борачко-инвалидске заштите,
- издавање уверења избеглим, расељеним и прогнаним лицима, и друге услуге.

Пету групу послова чине **инспекцијски послови**. У ову групу спадају послови одржавања комуналног реда у градској општини, инспекцијског надзора у комуналној делатности и над изградњом и употребом објеката и спровођење поступка принудног извршења.

Типичне услуге у вези инспекцијских послова су:

- инспекцијски надзор над извођењем радова на објектима бруто површине до 800м<sup>2</sup>,
- инспекцијски надзор и доношење решења о уклањању бесправно изведених радова или бесправно изведених радова на објекту,
- доношење решења којим се налаже уклањање бесправно постављених објеката са јавних површина,
- инспекцијски надзор и доношење решења којим се налаже уклањање средстава за оглашавање, постављених без одобрења надлежног органа,
- инспекцијски надзор и доношење решења којим се обезбеђује поштовање радног времена угоститељских и других објеката,
- доношење решења о уклањању башти угоститељских објеката са јавних и других површина, постављених без одобрења надлежног органа,
- спровођење поступка принудног извршења.

Шесту групу послова чине **послови заштите и унапређења људских права**. То су послови који обухватају: старање о остваривању, заштити и унапређењу људских права и индивидуалних и колективних права припадника националних мањина и етничких група; установљавање заштитника грађана за градску општину; јавно обавештавање о питањима од значаја за живот и рад грађана на свом подручју; и други послови.

Најважнија услуга у вези људских права јесте обезбеђење пружања правне помоћи грађанима за остваривање њихових права.

Коначно, седму групу послова чине **послови у вези функционисања градске општине**. Ту спадају овлашћења за доношење прописа, организација органа, организација и служби за потребе општине, извршавање прописа Града и сопствених прописа, послови правне заштите општинских права и интереса, спровођење поступка јавних набавки за потребе општине, и други послови.

Са овом групом послова повезане су **услуге опште управе** за грађане и правна лица, међу којима су типичне услуге:

- овера потписа и преписа,
- издавање уверења о упису у матичне евиденције,
- информисање о делокругу рада органа управе, и друге услуге.

### 2.3. Општа правила поступка пружања услуга у градској општини Врачар

Ради обезбеђења највишег квалитета услуга које пружа, градска општина Врачар увела је 2009. године систем управљања квалитетом по захтевима стандарда ИСО 9001. којег се у целини придржава у сваком свом поступању.

За све кориснике услуга градске општине Врачар, грађане и/или правна лица, битна питања у вези поступка код пружања услуга су регулисана законима и прописима, који су строги оквир поступања Управе градске општине Врачар. Наводимо најважнија општа правила у вези пружања услуга са становишта корисника услуга.

**Место предавања захтева:** Градска општина Врачар уредила је да се у писарници и Услужном центру предају сви захтеви странака које је надлежна да решава. За типизирание услуге, градска општина обезбедила је бесплатне обрасце за странке. Услужни центар и писарница се налазе у улазном предворју општинске зграде, у Његошевој улици бр. 77 у Београду. За поједине услуге, захтеви се могу предати и електронски, преко званичне интернет странице градске општине [www.vracar.rs](http://www.vracar.rs), где се, по правилу, налазе и обрасци свих потребних докумената за поједину услугу.

**Таксе за услуге:** Износ таксе за сваку поједину услугу одређују органи Републике (републичка административна такса) и град Београд (локална административна такса) и обавезно су истакнуте код предаје захтева странке. Таксе се могу уплатити на шалтеру банке која се налази у оквиру Услужног центра.

**Рокови у којима се услуге пружају:** У градској општини Врачар важе општа правила рокова поступања у раду органа управе. Ова правила се односе на три врсте поступака код пружања услуга грађанима и правним лицима, посматрано са аспекта рокова за извршење услуге:

- 1) издавање потврда из службених евиденција и на основу достављене документације (стипендије, потврда о просечним примањима по члану домаћинства за ђаке);
- 2) издавање решења без посебног доказног поступка;
- 3) издавање решења са посебним доказним поступком.

1) Издавање потврда из службених евиденција односи се на захтеве за разноврсним актима (уверења, изводи, потврде и други), којима орган управе потврђује истинитост података који се налазе у самом акту, на основу службене евиденције коју води о тим подацима. Типични пример су изводи из матичних књига или уверења о држављанству. На основу достављене документације издају се потврде везане за стипендије, потврда о просечним примањима по члану домаћинства за ђаке и слично.

Код ове врсте услуга, рок за извршење услуге је одмах, а најдуже за 1 радни дан.

2) Издавање решења без посебног доказног поступка односи се на захтев странке код одлучивања органа управе о појединачном праву или на закону заснованом интересу, када орган управе који доноси одлуку има све потребне чињенице за доношење одлуке. Ово су редовни случајеви доношења решења по захтеву странке, нпр. код захтева за упис или промену података у службену евиденцију (упис/промена података у матичне књиге и друго).

Ову врсту услуга орган управе дужан је да изврши за најдуже 30 дана од дана подношења захтева са свим пратећим документима.

3) Издавање решења са посебним доказним поступком једнако се односи на захтев странке код одлучивања органа управе о појединачном праву или на закону заснованом интересу, али и у ситуацији када орган управе нема све потребне чињенице за доношење одлуке, већ мора да спроведе посебан поступак ради утврђивања чињеница. Ово је у пракси органа управе ређа група поступака. Пример за ову врсту поступка је захтев странке за конверзијом права коришћења грађевинског земљишта у право својине на грађевинском земљишту, код којег је, осим провере тачности и законитости пратећих докумената, потребна и провера стања на терену коју врше вештаци.

Код ове врсте услуга, орган управе дужан је да изврши услугу у року од најдуже 60 дана од дана подношења захтева са свим пратећим документима.

**Право жалбе на одлуку органа управе која је предмет услуге:** Свака странка у поступку пред органом управе, односно сваки корисник услуга Управе градске општине, има право жалбе на одлуку органа управе која је предмет услуге. Ово право је зајемчено Уставом. Само у изузетним случајевима, законом се може предвидети да странка нема право на жалбу, али се истим законом прописује друга врста заштите права странке и то је по правилу управни спор.

Право на жалбу против решења или друге одлуке о појединачном праву или на закону заснованом интересу, увек се налази у самом решењу и садржи рок у којем се жалба може изјавити и којем органу се предаје.

Када је предмет услуге уверење, извод, потврда и сличан акт којим орган управе потврђује истинитост података који се налазе у самом акту на основу службене евиденције коју води о тим подацима, не постоји могућност жалбе. Корисник услуга који је незадовољан садржајем овог акта може захтевом тражити доношење решења о промени података у службеној евиденцији, по основу којег се издаје уверење, извод, потврда или сличан акт.

Када је предмет услуге решење, рокови за подношење жалбе против решења наведени су у самом решењу и по правилу су 8 или 15 дана од дана достављања решења кориснику услуга, зависно од врсте услуге. Другостепени орган доноси одлуку о жалби, по правилу у року од најдуже 30 дана од дана предаје жалбе, а изузетно, када је потребно посебно утврђивање чињеница, у року од најдуже 60 дана од дана предаје жалбе.

**Начин достављања одлуке која је предмет услуге:** Органи управе обавезни су да сваки акт који је предмет услуге доставе странци писмено на адресу коју одреди странка. Уколико корисник жели, орган управе омогућиће кориснику лично преузимање акта који је предмет услуге.

**Заштитник грађана:** Градска општина Врачар установила је заштитника грађана као допунску могућност заштите права грађана. Корисник услуга општине који није задовољан поступком и/или одлуком органа управе градске општине Врачар, може се обратити за помоћ заштитнику грађана након завршеног поступка по жалби (другостепеног поступка). На поднету притужбу не плаћа се такса. Заштитник грађана неће поступати по анонимним пријавама. Образац притужбе налази се на интернет страници градске општине [www.vracar.rs/gradjani/zastitnik-gradjana.php](http://www.vracar.rs/gradjani/zastitnik-gradjana.php).

Корисник услуга може се обратити заштитнику грађана градске општине Врачар на један од следећих начина:

- лично, уз претходно заказивање на телефон (011) 308-1-464, понедељком и средом од 10.00 до 15.00 часова у згради општине, у Његошевој 77, III спрат, соба 17;
- писмено, са знакомом „За заштитника грађана“,
- електронски, на е-адресу [zastitnica.gradjana@vracar.rs](mailto:zastitnica.gradjana@vracar.rs).

### **3. УСЛУГЕ И ОБАВЕЗЕ ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ ВРАЧАР НА КОЈЕ СЕ ПОСЕБНО ОДНОСИ ГРАЂАНСКА ПОВЕЉА**

#### **3.1. Репрезентативне услуге**

Грађанска повеља градске општине Врачар посебно истиче три своје услуге као репрезентативне. За подношење захтева за ове услуге се не наплаћују таксе. Пружање ових услуга је најбоља препорука и јемство наше посвећености задовољавању потреба грађана наше општине.

Наше услуге на које се непосредно примењује Грађанска повеља су:

1. "Да лепше изгледа!"
2. Подршка и помоћ за врачарске сениоре
3. Финансирање пројеката удружења и невладиних организација

##### **3.1.1. "Да лепше изгледа!"**

Од 2007. године градска општина Врачар развија програм "Да лепше изгледа!". Изглед фасада стамбених зграда је огледало бриге о условима живота у градској општини Врачар. Поред тога, наша општина жели да заштити све Врачарце и посетиоце Врачара од опасности коју стварају дотрајале фасаде старијих зграда. Због високих трошкова обнове фасада, градска општина Врачар подстиче уређење врачарских фасада, тако што из свог буџета обезбеђује средства за суфинансирање њиховог уређења у висини до 75% укупне вредности радова, док скупштине или савети станара обезбеђују преостали удео средстава, али не мање од 25% потребних средстава.

Поступак којим се спроводи програм "Да лепше изгледа!" води Комисија за уређење Врачара. Комисија има пет чланова, које именује Председник градске општине Врачар од функционера и запослених у Одељењу за грађевинске и комуналне послове. Комисија започиње појединачни програм "Да лепше изгледа!" утврђивањем текста јавног позива за поправку фасада, критеријума за бодовање пријава на јавни позив у поступку утврђивања ранг листе стамбених зграда и модела уговора о суфинансирању радова између градске општине Врачар и стамбене зграде.

За заинтересоване скупштине/савете станара, програм "Да лепше изгледа!" започиње објављивањем јавног позива за поправку фасада стамбених зграда са територије градске општине Врачар. Јавни позив се објављује у дневним новинама, на интернет страници градске општине Врачар ([www.vracar.rs](http://www.vracar.rs)) и на плакатима истакнутим на улазима у зграде на нашој општини, са знаком контакт особа и бројева телефона преко којих могу бити контактиране. Рокови објављивања јавног позива зависе од расположивих средстава у буџету општине и од броја пријављених скупштина/савета станара у претходно спроведеном програму. На текући програм за период од 2012–2014. године пријавило се 198 скупштина/савета станара.

Рок за подношење пријава на јавни позив је месец дана од дана објављивања јавног позива. Од тренутка објављивања конкурса, конкурсна документација за учешће у програму „Да лепше изгледа!“ може се преузети радним данима од 8.00 до 19.00 часова, на шалтеру писарнице, у згради градске општине Врачар, Његошева 77, или преко интернет странице градске општине Врачар ([www.vracar.rs](http://www.vracar.rs)). Конкурсну документацију чине попуњена пријава оверена од лица овлашћеног за заступање скупштине/савета станара и одлука скупштине/савета станара стамбене зграде о учешћу на јавном позиву и о проценту учешћа у суфинансирању трошкова уређења стамбене зграде, као и примерак модела уговора који општина потписује са скупштином/саветом станара стамбених зграда.

Све пријаве пристигле на јавни позив бодује Комисија за уређење Врачара, на основу критеријума који су објављени уз јавни позив. Постоји седам врста критеријума:

- 1) висина учешћа стамбене зграде у трошковима реконструкције фасаде (до 45 бодова),
- 2) локација стамбене зграде (до 20 бодова),
- 3) процена степена оштећења фасаде и опасности по грађане и имовину, коју врши Грађевинска инспекција Одељења за инспекцијске послове градске општине Врачар (до 15 бодова),
- 4) архитектонска вредност зграде или близина споменика културе или јавног објекта (до 7 бодова),
- 5) учешће зграде у другим пројектима уређења зграде у периоду од 2001–2011. године, нпр. кров, лифт и сл. или учешће у сличним пројектима града Београда (до 5 бодова),
- 6) суседство зграде са новом зградом или са зградом на којој је фасада реконструисана у последње три године (до 5 бодова), и
- 7) положај зграде на углу улица (до 3 бода).

Комисија за уређење Врачара спроводи бодовање свих пријава у року од месец дана од дана истека рока за подношење пријава на јавни позив, утврђује претходну ранг листу стамбених зграда и о њој писмено обавештава све скупштине/савете станара који су поднели пријаву на јавни позив.

Свака скупштина/савет станара која је учествовала на јавном позиву, може поднети приговор на претходну ранг листу стамбених зграда у року од 10 дана од пријема писменог обавештења о утврђивању претходне ранг листе. Комисија за уређење Врачара је дужна да о сваком приговору одлучи најкасније за 10 радних дана од пријема приговора. Након истека рока за решавање приговора на претходну ранг листу, Комисија утврђује коначну ранг листу.

На основу коначне ранг листе, градска општина Врачар спроводи поступак за израду предмера и предрачуна за сваку бодовану пријаву, у роковима који зависе од броја пријава. На основу предмера и предрачуна, градска општина Врачар доставља скупштини/савету станара стамбене зграде предлог уговора о суфинансирању трошкова уређења фасаде. Предлог уговора се усаглашава нарочито у погледу цене, и када се усагласи потписују га градска општина Врачар и скупштина/савет станара стамбене зграде.

Скупштина/савет станара стамбене зграде дужна је да у року од 30 дана од дана потписивања уговора о суфинансирању трошкова уређења фасаде изврши уплату свог удела у трошковима уређења фасаде. Уплата се врши једнократно у целости. Након уплате, скупштина/савет станара завршава своје учешће у поступку, као и у радовима на уређењу фасаде. Радови на поправци фасада стамбене зграде почињу након поступка јавне набавке за избор најповољнијег извођача радова, који спроводи градска општина Врачар.

**Градска општина Врачар спроводи и сличне поступке за уређење улаза и предворишта стамбених зграда и за поправку лифтова у стамбеним зградама.**

### **3.1.2. Подршка и помоћ за врачарске сениоре**

Врачар је прва градска општина града Београда која од 2007. године организовано пружа помоћ у кући најстаријим суграђанима. Наша општина, као општина са највећим бројем грађана у трећем добу у Србији, овим пројектом жели да обезбеди услове за сигуран живот и достојанствену старост својих материјално угрожених најстаријих суграђана.

**Пројектом "Подршка и помоћ за врачарске сениоре"** градска општина Врачар покушава да ублажи последице недовољних капацитета геронтолошких центара у Београду, тиме што средствима из свог буџета финансира пружање помоћи у кући, преко геронто-домаћица. Услуга помоћи у кући за кориснике услуге је бесплатна.

Корисник ове услуге може бити свако лице који испуњава следеће услове:

- да има пребивалиште на територији градске општине Врачар;
- да је старије од 65 година;
- да је самац или брачни пар без млађих чланова домаћинства, а када су оба партнера нарушеног здравља;
- да је слабог материјалног стања.

Потребу за помоћи у кући може да пријави корисник непосредно или преко заступника, који не мора имати формалну пуномоћ. Пријава се врши на телефон (011) 360-2-380, преко нашег е-мејла на адресу [sovracar@vracar.rs](mailto:sovracar@vracar.rs) или лично у Услужном центру градске општине Врачар, Његошева 77.

Најкасније, 3 радна дана након пријаве потребе, овлашћена лица из општине контактираће лице/лица коме/којима је потребна помоћ у кући и заказати посету и разговор. Посета лицу/лицима коме/којима је потребна помоћ у кући, биће обављена најкасније за 5 радних дана од дана заказивања посете. Посета и разговор са лицем/лицима коме/којима је потребна помоћ у кући омогућује да се утврди стварно стање (број чланова домаћинства, материјално стање, здравствено стање и друго) и стварне потребе.

Када посета овлашћених лица потврди да су испуњени услови за добијање помоћи у кући, услуга се омогућује одмах, а најкасније за 5 радних дана од посете и разговора овлашћених лица са лицем/лицима коме/којима је помоћ у кући потребна. Помоћ геронто-домаћица обухвата: набавку намирница, припрему obroka, помоћ у одржавању личне хигијене, помоћ у одржавању чистоће стана, помоћ у задовољењу елементарних потреба за кретањем, помоћ у обављању послова у поштама, банкама и апотекама и сродне послове.

У последњем кварталу 2012. године, градска општина Врачар има 16 ангажованих геронто-домаћица и два координатора. Они пружају услуге за око 120 корисника, што је двоструко више од оптималног оптерећења. Зато се услуге помоћи у кући прилагођавају сваком кориснику, како би свако коме је потребна и ко испуњава минималне услове могао да је добије. Поред тога, градска општина Врачар покренула је активности да се геронто-домаћице оспособе и за послове персоналног асистента, што је начин пружања подршке старијим суграђанима у Европској унији.

Због ограничених капацитета које има и сама општина, препорука свим корисницима ове услуге је да, уколико добију помоћ у кући и/или негу у кући по основу здравственог осигурања, прихвате ову помоћ и омогуће да услугу помоћ у кући коју даје наша општина примају други угрожени старији суграђани.

### **3.1.3. Финансирање пројеката удружења и невладиних организација**

Цивилни сектор је за градску општину Врачар партнер од посебног значаја. Он помаже општини и свим грађанима да се препозна шта су општи интереси и да они буду заштићени и даље развијани. Зато од 2007. године сваки буџет градске општине Врачар утврђује средства за пројекте невладиног сектора. Средства се распоређују за пројекте појединих удружења и невладиних организација на основу годишњег конкурса.

Поступак којим се утврђују средства за поједине пројекте удружења и невладиних организација спроводи Комисија која има пет чланова и коју чине функционери и запослени у Одељењу за буџет, привреду и друштвене делатности градске општине Врачар.

Годишњи јавни конкурс за расподелу буџетских средстава за финансирање пројеката невладиних организација објављује се почетком сваке године, најчешће у марту. Јавни конкурс се објављује у средствима јавног информисања, у "Службеном листу града Београда" и на интернет страници градске општине ([www.vracar.rs](http://www.vracar.rs)), са назнаком контакт особа и бројева телефона преко којих могу бити контактиране.

Средства за пројекте невладиних организација додељују се за реализацију пројеката у области:

- 1) здравства (здравствена заштита; социјална заштита; борачко-инвалидска заштита; заштита лица са инвалидитетом; друштвена бригаа о деци; подстицање наталитета; помоћ старима; и др.);
- 2) заштите и унапређења животне средине (заштита животне средине; одрживи развој; и др.);
- 3) унапређења људских права и демократије (заштита и промовисање људских и мањинских права; заштита интерно расељених лица са Косова и Метохије и избеглица; борба против корупције; развој



локалне заједнице; афирмисање демократизације локалне самоуправе; развој цивилног друштва; афирмисање принципа родне равноправности и др.)

- 4) унапређења тржишта (јачање сарадње између владиног, невладиног и бизнис сектора; заштита потрошача; подстицање и развој привредних делатности – туризам, угоститељство, стари и ретки занати, задругарство и др.);
- 5) унапређења и заштите положаја вулнерабилних група (програми за омладину; волонтерство; заштита и помоћ лицима леченим од болести зависности; активности пензионерских организација; и др.);
- 6) образовања, науке, културе, информисања, као и заштите животиња и осталих хуманитарних пројеката и других пројеката, који искључиво и непосредно следе јавне потребе градске општине Врачар.

Средствима из јавног конкурса се не финансирају појединци ради учешћа на конференцијама, путовања, студирање и сличне активности, затим профитне иницијативе невладиних организација, политичке и страначке организације, верске организације, групе и секте и њихове активности, владине организације или институције, укључујући школе, месне заједнице и сл., активности које заговарају нетолерантност и насиље, као и активности које се односе на проповедање или заговарање одређене религије.

На конкурс могу да учествују невладине, непрофитне и неполитичке организације и удружења грађана регистрована на територији градске општине Врачар, или које реализују пројекат највећим делом на територији градске општине Врачар, или имају седиште или огранак и делују на том подручју као општинске, међуопштинске или републичке организације, најмање две године.

Свака невладина организација може учествовати са више пројеката, а средства из буџета градске општине Врачар додељују се за финансирање само једног пројекта. Укупна средства из буџета за ове намене крећу се од 1,5 до 3,5 милиона динара годишње. Вредност тражених средстава по пројекту износи од 50.000 динара до 300.000 динара, при чему је невладина организација дужна да обезбеди сопствено новчано учешће најмање у висини од 20% од укупне вредности пројекта.

Од тренутка објављивања конкурса, заинтересоване невладине организације могу преузети конкурсну документацију радним данима од 8.00 до 19.00 часова, на шалтеру писарнице, у згради градске општине Врачар, Његошева 77, или преко интернет странице градске општине Врачар ([www.vracar.rs](http://www.vracar.rs)).

Пријаве се, достављају лично на писарницу градске општине Врачар, ул. Његошева број 77 или поштом на адресу: Град Београд, градска општина Врачар – Комисији за спровођење поступка јавног конкурса за финансирање пројеката невладиних организација, Његошева 77, 11000 Београд. Пријаве са пратећим доказима морају бити достављене у затвореној коверти са назнаком: „Пријава за Конкурс за финансирање пројеката невладиних организација из буџета градске општине Врачар - НЕ ОТВАРАТИ“. Рок за подношење пријава је одређен конкурсом и уобичајен је рок од месец дана од дана објављивања јавног конкурса.

Сваки поднети предлог пројекта се вреднује према критеријумима за оцењивање који су прописани јавним конкурсом. Критеријуми за оцењивање су:

- усклађеност пројекта са свим захтевима конкурса,
- реализација предложеног пројекта на територији градске општине Врачар,
- проценат учешћа невладине организације у финансирању предложеног пројекта,
- остварени резултати невладине организације претходних година,
- материјална и кадровска опремљеност невладине организације,
- стручност координатора и кључних стручњака укључених у пројекат, и
- одрживост пројекта.

Комисија која води поступак предлаже Председнику одлуку о избору пројеката невладиних организација у року од 10 дана од дана закључења конкурса. На основу предлога Комисије Председник градске општине Врачар доноси одлуку о избору пројеката у року од пет дана од дана достављања предлога Комисије, након чега се учесници у поступку обавештавају о резултатима конкурса у року од осам дана. Свака невладина организација која је учествовала на јавном конкурсном има право да поднесе приговор на одлуку о избору пројеката у року од 8 дана од дана достављања писменог обавештења о избору пројеката. Одлуку о приговору доноси Веће градске општине Врачар најдуже месец дана од дана достављања приговора. По коначности одлуке, Председник градске општине Врачар у року од 15 дана закључује уговор о финансирању изабраних пројеката са сваком невладином организацијом.

Одлука о избору пројеката објављује се у средствима јавног информисања, на интернет страници градске општине [www.vracar.rs](http://www.vracar.rs) и у „Службеном листу града Београда“.

Изабрани пројекти се морају реализовати најкасније до 15. децембра године у којој је објављен конкурс. Невладине организације кориснице средстава дужне су да предају завршни извештај о пројекту и утрошку средстава најкасније месец дана од завршетка пројекта.

**Градска општина Врачар по сличном моделу врши и финансирање пројеката у култури, као и спортских манифестација и програма спортских организација.**

### **3.2. Посебне обавезе функционера и запослених у градској општини Врачар према корисницима репрезентативних услуга**

Једнакост грађана пред законом је основни принцип којим се сви функционери и сви запослени у градској општини Врачар воде у свом раду.

Наш циљ је да овом Грађанском повељом учинимо да принцип једнакости грађана, који су корисници свих наших услуга, у градској општини Врачар буде увек и према свакоме исказан на најбољи могући начин, и под тим подразумевамо:

- **Одсуство дискриминације по било ком основу** (пола, расе, боје коже, друштвеног порекла, рођења, језика, вероисповести или веровања, политичког или другог уверења, држављанства, припадности народу или националној мањини, имовног стања, рођења, инвалидитета, старосне доби, родног идентитета и сексуалне оријентације, здравственог стања, брачног и породичног статуса, осуђиваности, физичког изгледа, чланства у политичким, синдикалним и другим организацијама и другим стварним или претпостављеним личним својствима).
- **Учтивост у опхођењу:** наши функционери и запослени дужни су да увек буду услужни, коректни, љубазни и приступачни у непосредној комуникацији са грађанима.
- Када ствари због којих су се грађани обратили нашим функционерима и службеницима нису у њиховој надлежности или делокругу рада, они ће их упутити на надлежни орган, односно одговарајућег службеника у свом органу. Приликом одговарања на дописе, телефонске позиве и електронску пошту грађана одговарају потпуно, недвосмислено и у најкраћем року.
- **Пуно поштовање интереса грађана:** функционери и запослени у нашој општини не смеју неосновано, нерационално и несразмерно да ограничавају права грађана или да им намећу непотребне трошкове.
- **Исправљање пропуста:** када функционери и запослени у нашој општини приликом решавања захтева грађана почине грешку, која угрожава права или интересе грађана, у обавези су да у најкраћем року обавесте грађанина о предузетим мерама за исправљање учињене грешке, уз извињење администрације. Обавезу исправљања пропуста и отклањања последица имају сви функционери и запослени у општини, иако сами нису направили пропуст.
- **Поштовање оправданих очекивања грађана:** функционери и запослени у нашој општини на погодан начин обавештавају грађане о току поступка, начину на који се поступак води и начину остваривања њихових права и интереса. Они поштују оправдана и разумна очекивања грађана, посебно обзиром на претходну праксу коју су створили, уздржавају се од стварања нереалних и нетачних очекивања код грађана и предузимају све разумне мере како код савесних грађана таква очекивања не би била створена.

Сваки корисник услуга наше општине има право да, када има контакт са функционерима и запосленима у градској општини Врачар очекује од њих доследно придржавање стандарда који су наведени у овој Грађанској повељи.

У случају да корисник услуга сматра да функционер и/или запослени у градској општини Врачар није испунио ове стандарде, односно да својим понашањем крши или не испуњава стандарде понашања, може изјавити усмени или писмени приговор против функционера и/или запосленог.

Градска општина Врачар је кроз постављање сандучета за рекламације и књиге утисака обезбедила могућност приговора корисника услуга по овом основу, а које ће решавати одговорно лице. Сандуче за рекламације и књига утисака налазе се у улазном предворју-холу општинске зграде, у Његошевој улици бр. 77 у Београду.

О изјављеним приговорима због неодговарајућег понашања и неиспуњавања стандарда понашања против запосленог и/или функционера у градској општини Врачар, одлучује начелник Управе против запосленог, а председник општине против функционера, у складу са Правилником о дисциплинској одговорности, Правилником о поступању у случају рекламација и Етичким кодексом понашања функционера.

#### **4. ЛЕГИТИМНОСТ ГРАЂАНСКЕ ПОВЕЉЕ**

Остваривање права грађана које производи ова Грађанска повеља гарантују Скупштина и сви органи градске општине Врачар. Степен одговорности градске општине Врачар преузет овом Повељом не може бити смањен у делу општих начела и стандарда.

Скупштина градске општине Врачар је усвојила Етички кодекс понашања функционера локалне самоуправе и Кодекс понашања запослених у Управи градске општине Врачар, јавним предузећима, установама и организацијама чији је оснивач градска општина Врачар.

Председник градске општине Врачар утврдио је Политику квалитета градске општине Врачар.

Општа начела и стандарди утврђени наведеним документима саставни су део Грађанске повеље градске општине Врачар.

Посебне обавезе функционера и запослених у Управи градске општине Врачар по основу ове Грађанске повеље односе се на репрезентативне услуге наведене у Грађанској повељи.

Градска општина Врачар може проширити опсег посебних обавеза и врста услуга које гарантује Грађанском повељом.

Ова Грађанска повеља ступа на снагу даном усвајања од стране Скупштине градске општине Врачар.

**СКУПШТИНА ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ ВРАЧАР**  
**Број: 96-84/2012-VIII/1 – 26. децембар 2012. године**

**ПРЕДСЕДНИЦА**

**др Тијана Благојевић**