

Ombudsfrau der Stadt Zürich
Oberdorfstrasse 10
8001 Zürich

Telefon 044 261 37 33
Fax 044 261 37 18
E-Mail: info.omb@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle

Termini za rad sa strankama se zakazuju.

Radno vreme: Od ponedjeljka do petka od 8–12 i od 13.30–17 časova

Tramvajske linije br. 2, 4, 5, 8, 9, 11, 15 do stanice «Bellevue» ili S-Bahn do stanice «Zürich-Stadelhofen»

Ukoliko se dvoumite da li je ombudsman nadležan za Vaš slučaj, jednostavno nas nazovite.

Šta radi Kancelarija ombudsmana?

Kancelarija ombudsmana posreduje u konfliktnim situacijama između gradjana i gradske uprave. Ona preispituje žalbe gradjana (odn. da li je gradska uprava postupala po zakonu i pravdi), zauzima određeni stav o datom slučaju i traži obostrano prihvatljiva rešenja.

Ombudsmana bira Opštinsko veće grada Ciriha na mandat od četiri godine i nezavisan je od gradske uprave.

Besplatan rad

Postupak kod ombudsmana je besplatan.

Poverljivost

Podaci onih koji traže savet odn. podnose žalbu se, na zahtev istih, obradjuju u tajnosti (čak i od gradske uprave).

Nadležnost

Kancelarija ombudsmana je nadležna za sva pitanja vezana za rad neke od gradskih službi odn. gradske uprave.

Ombudsmanu se može obratiti u svakoj fazi nekog postupka. Ipak, Kancelarija ombudsmana nije ovlašćena da interveniše u nekom tekućem pravnom postupku (npr. u postupku prigovora ili rekursa).

Kancelarija ombudsmana stoji na raspolaganju i službenicima gradske uprave za pitanja iz radnog odnosa.

Jurisdikcija suda ne spada u područje nadležnosti Kancelarije ombudsmana.

Pristup Kancelariji ombudsmana

Kancelarija ombudsmana je otvorena za svakoga. Mogu joj se obratiti i stranci, oni koji stanuju van grada Ciriha, omladina, osobe pod starateljstvom, kao i pravna lica.

Svako ko želi da postavi neko usmeno pitanje, može da zakaže razgovor u Kancelariji ombudsmana.

Kancelarija ombudsmana prihvata i pismene žalbe (poslate poštom, faksom, e-mailom).

Preispitivanje žalbi

Kancelarija ombudsmana preispituje da li su službenici na koje se žalba odnosi postupali prema zakonu i pravdi. Ona traži pravedno rešenje.

Kancelarija ombudsmana raspolaže širokim ovlašćenjima po sledećim pitanjima:

- neograničeno pravo uvida u dokumentaciju,
- obaveza uprave da daje obaveštenje u svakoj fazi obrade predmeta,
- vršenje uvidjaja.

Kancelarija ombudsmana sa svoje strane čuva službenu tajnu.

Kancelarija ombudsmana ne raspolaže nikakvim ovlašćenjima po pitanju odlučivanja ili naredjivanja; ona preporučuje. Posećivanjem ili pismenim obraćanjem Kancelariji ombudsmana ne produžavaju se roкови u pravnim postupcima.

Informacije i savetovanje

Kancelarija ombudsmana Vas obaveštava o pravnim osnovama Vašeg slučaja, objašnjava Vam pravnu situaciju i savetuje Vas šta da preduzmete u daljem postupku.

Posredovanje u konfliktima

Kod konflikata unutar opisanog područja nadležnosti, Kancelarija ombudsmana Vam pruža podršku kako biste sa odgovarajućom «protivničkom stranom» našli obostrano zadovoljavajuće rešenje. U odgovarajućim slučajevima Kancelarija ombudsmana preuzima ulogu medijatora (posrednika u procesu pomirenja).

Zaključenje postupka

Nakon obavljenog uvida u dati slučaj i završenog posredovanja, Kancelarija ombudsmana na prikladan način saopštava svoj stav obema stranama. Po pravilu se izdaje pismeni izveštaj koji sadrži rezultat ispitivanja žalbe, odnosno postignut sporazum o dogovoru.

Ako Kancelarija ombudsmana u radu sa odgovarajućom gradskom službom ne postigne zadovoljavajući rezultat, može protiv iste da izda zvaničnu preporuku.

Izveštaj o radu

Ombudsman podnosi godišnji izveštaj o radu Opštinskom veću grada Ciriha i izlaže slučajeve iz prakse u formi koja štiti anonimnost učesnika. Izveštaj se publikuje. Isti se takodje može naći na internet strani Kancelarije ombudsmana.