

**ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
ГРАДА НОВОГ САДА
ЗА 2010. ГОДИНУ**

НОВИ САД, март 2011. године

**ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА ЗА 2010. ГОДИНУ**

УВОД

Скупштина Града Новог Сада је 10. децембра 2008. године на својој VII седници, на основу члана 126. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, број 9/2002) и члана 24. тачка 45. Статута Града Новог Сада – пречишћен текст („Службени лист Града Новог Сада“, број 43/2008), донела Одлуку о заштитнику грађана. Одлука о Заштитнику грађана објављена је у „Службеном листу Града Новог Сада“, бр. 47/2008 од 17. децембра 2008. године.

Скупштина Града Новог Сада је на XXVII седници, одржаној 25. јуна 2010. године, изабрала др Александра Грујића за Заштитника грађана¹. На XXVIII седници која је одржана 25. јуна 2010. године, Стојанка Варајић је изабрана за заменика Заштитника грађана. Поред Заштитника грађана и заменика Заштитника грађана у Стручној служби је запослено три дипломирана правника и један запослени са средњом стручном спремом.

Канцеларија Заштитника грађана почела је са радом 11. октобра 2010. године, са адресом у улици Војвођанских бригада бр.17 у Новом Саду. У складу са својим овлашћењима Заштитник грађана је донео Одлуку о образовању и раду Стручне службе Заштитника грађана („Службени лист Града Новог Сада“, број 37/2010), као и Правилник о унутрашњем уређењу и систематизацији Стручне службе Заштитника грађана.

Институција Заштитник грађана на локалном нивоу је заснована на истим принципима као и у земљама у којима постоји у једном дужем временском раздобљу. Добро је познато, да је настала као резултат развоја демократије и представља врло важан и незаобилазни елемент сваког демократског друштва.

Заштитник грађана је установљен за територију Града Новог Сада, као независан и самосталан орган, који штити права грађана и контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења. Заштитник грађана се такође стара и о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

У обављању својих послова Заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Основни принципи деловања Заштитника грађана су законитост, непристрасност, независност и правичност. Заштитник грађана је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује

¹ Реч „грађани“, баш као и све друге граматички родно опредељене именице, користи се у овом извештају родно неутрално и означава равноправно припаднике односно припаднице оба пола – у овом случају грађане и грађанке.

повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе, ако се ради о повреди одлука и других општих аката органа Града Новог Сада.

Заштитник грађана није овлашћен да контролиште рад Скупштине Града, Градоначелника и Градског већа, као ни рад судова и јавних тужилаштава основаних за територију Града Новог Сада.

Заштитник грађана обавља следеће послове: прати примену међународних стандарда о људским правима на територији Града Новог Сада; прикупља информације из различитих извора о примени закона и других прописа, као и одлука и других општих аката органа Града из области људских права од стране органа управе; припрема годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела недискриминације од стране органа управе и доставља га Скупштини Града; прима и испитује притужбе које се односе на повреду људских права од стране органа управе; поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња о постојању кршења људских права од стране органа управе; посредује у мирном решавању спорова у вези са кршењем људских права на територији Града Новог Сада; организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације; организује и учествује у организацији и припремама кампања за информисање јавности о питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забрани дискриминације; иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота; сарађује и размењује искуства са другим заштитницима грађана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству итд.

Поред горе наведеног, Заштитник грађана је овлашћен: да Скупштини Града, Градоначелнику и Градском већу поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у прописима из надлежности ових органа, као и да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана, с тим да је надлежно тело Скупштине Града, Градоначелник и Градско веће обавезно да разматра иницијативе које поднесе Заштитник грађана; да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости одлука и других општих аката органа Града Новог Сада којим се уређују права и слободе грађана; да јавно препоручи разрешење старешине који руководи органом управе који је одговоран за повреду права грађана, односно да иницира покретање дисциплинског поступка против запосленог у органу управе који је непосредно одговоран за учињену повреду, и то ако из поновљеног поступка старешине који руководи органом управе или запосленог произилази намера да одбијају сарадњу са Заштитником грађана или ако се утврди да је учињеном повредом грађанину причињена материјална или друга штета већих размера; да надлежном органу поднесе захтев, односно пријаву за покретање кривичног, прекршајног или другог одговарајућег поступка, уколико нађе да у радњама старешине који руководи органом управе или запосленог у органу управе има елемената кривичног или другог кажњивог дела.

ПОСТУПАК ПРЕД ЗАШТИТНИКОМ ГРАЂАНА

Заштитник грађана покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи. Грађани подnose притужбу у писаној форми, укључујући све начине електронске комуникације, или усмено на записник.

Поред права на покретање и вођење поступка, Заштитник грађана има право да пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно, у циљу унапређење рада органа управе и унапређења заштите људских права и слобода.

Поступак пред Заштитником грађана је бесплатан, а из разлога једноставније процедуре, сачињен је образац притужбе који грађани попуњавају. По потреби запослени у Стручној служби Заштитника грађана пружају помоћ грађанима приликом попуњавања притужбе.

Заштитник грађана не поступа по анонимним притужбама, осим уколико процени да у анонимној притужби има основа за његово поступање, када ће поступак покренути по сопственој иницијативи. Притужба се може поднети на српском језику или на језицима националних мањина који су у службеној употреби на територији Града Новог Сада. Поступак пред заштитником грађана није јаван.

Након разматрања притужбе Заштитник грађана је овлашћен да поднету притужбу одбаци, уколико иста не испуњава све услове да би се по њој могло поступати, али и у том случају Заштитник грађана даће подносиоцу притужбе савет о евентуално другим могућностима за остваривање и заштиту његових права. Заштитник грађана неће поступати у случајевима када притужба не садржи податке на основу којих се подносилац притужбе може са сигурношћу идентификовати (анонимни захтев); када се односи на рад Скупштине Града, Градоначелника и Градског већа; када се односи на рад републичких и покрајинских органа; када је поднета после протекла рока од једне године од дана достављања другостепене одлуке у случају на који се притужба односи; када је поднета након истека рока од једне године од дана када је повреда учињена, уколико против акта или радње органа управе није могуће покретање управног поступка; када се ради о поновљеној притужби која не садржи нове наводе и чињенице који је поткрепљују; када по одлуци у предмету на који се притужба односи није донео одлуку другостепени орган, када се ради о предмету у коме је у току управни спор или други судски поступак.

Заштитник грађана је обавезан да обавести подносиоца притужбе и орган управе на који се притужба односи, како у случају када утврди да нема основа за покретање и вођење поступка по притужби, тако и у случају када одлучи да покрене поступак по притужби. Орган управе је дужан да обавести Заштитника грађана о свом ставу, с тим да орган управе може сам у току поступка да отклони уочене недостатке, о чему ће обавестити Заштитника грађана, који потом обавештава подносиоца притужбе и уколико је исти задовољан начином на који је недостатак отклоњен, Заштитник грађана обуставља поступак.

У ситуацијама када Заштитник грађана нађе да су постојали недостаци у раду органа управе, упућује препоруку органу управе о томе како би уочени недостатак требало отклонити, с тим да је орган управе дужан да обавести Заштитника грађана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци.

Уколико орган управе не поступи по препоруци, односно не обавести Заштитника грађана о мерама које је предузео, односно ако Заштитник грађана сматра да предузете мере нису одговарајуће, обавестиће о томе орган који врши надзор над радом органа управе, Скупштину Града, Градоначелника и Градско веће, а може и да препоручи утврђивање одговорности старешине који руководи органом управе.

ПРИТУЖБЕ ГРАЂАНА

Канцеларија Заштитника грађана је почела званично са радом 11. октобра 2010. године. У временском периоду од 11. октобра 2010. године, па до 31. децембра 2010. године, Заштитнику грађана се обратило укупно 309 грађана. Од овог укупног броја обраћања, 151 грађанин је поднео писмену притужбу Заштитнику грађана, док су се у осталих 158 случајева грађани усмено обраћали запосленима у канцеларији Заштитника грађана. У случајевима усменог обраћања, сваком од грађана је пружена адекватна помоћ, у смислу да је упућен на адресу органа коме треба да се обрати, објашњена је процедура у поступању органа локалне самоуправе и других државних органа, предочена је могућност коришћења одређених правних средстава, предложено је подношење писмене притужбе итд. Грађани који су поднели писмену притужбу и обратити се Заштитнику грађана чинили су то на начине који су предвиђени Одлуком о Заштитнику грађана и то на следећи начин: 142 грађана је поднело писмену притужбу лично у канцеларији Заштитника грађана, 4 грађана је поднело притужбу телефонским путем, 3 грађана је поднело притужбу путем е-маила, 2 грађанина је поднело притужбу путем поште.

Табела бр.1.

Начин подношења притужби Заштитнику грађана

<i>Ред.бр.</i>	<i>Начин подношења</i>	<i>број притужби</i>
1	Лично	142
2	Телефоном	4
3	Е-маил	3
4	Поштом	2
5	УКУПНО	151

Графикон бр.1.

Начин подношења притужби Заштитнику грађана



Веома је важно нагласити да је канцеларија Заштитника грађана од почетка свог рада обављала послове у оквиру својих надлежности у складу са Одлуком о Заштитнику грађана. Без обзира на дефинисану надлежност из Одлуке о Заштитнику грађана, грађани су се обраћали Заштитнику грађана из свих области права. Сва ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана из стварне надлежности одређене Одлуком о заштитнику грађана и на функцију заштите људских права и слобода грађана. Уколико посматрамо са овог аспекта, Заштитник грађана је од укупног броја притужби, у 116 случајева поступао у складу са Одлуком о заштитнику грађана, док је у 35 случајева поступао са позиције заштите људских права и слобода грађана (члан 2. Одлуке о Заштитнику грађана).

Ситуације у којима је Заштитник грађана поступао у складу са Одлуком о заштитнику грађана, притужбе грађана су се односиле на рад и поступање Градских управа, Јавних предузећа чији је оснивач Град, Установа и Завода које је основао Град и на Месне Заједнице. На рад Градских управа грађани су поднели 59 притужби, на Јавна предузећа 41 притужбу, на Заводе и Установе 13 притужби и на Месне Заједнице 3 притужбе.

У својим обраћањима Заштитнику грађана, притужбе су подношене из готово свих области које су у надлежности Града Новог Сада, односно Градских

управа, Јавних предузећа, Посебних организација, Служби као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад.

У погледу Градских управа предмет притужби био је План детаљне регулације центра Футога, разматрање могућности субвенционисања од стране Града деце која похађају приватне вртиће, разматрање постављања семафора и саобраћајних знакова у близини појединих школа, давање дозволе за паркирање у забрањеној зони (центар града) станарима зграде, трајање поступка легализације, начин опхођења са странком приликом подношења документације за остваривање одређеног права, изградња фекалне и атмосферске канализације и речног одбрамбеног насипа, начин достављања пореских решења, уклањање живе стоке из градске четврти, уклањање летње баште кафића, извршење судске пресуде, неизлазак надлежних инспектора на терен и заустављање бесправне градње, иселење из стана, није изграђено атомско склониште у згради а добијена је употребна дозвола објекта, закуп јавне површине за кокице, није одговорено на упућен писмени захтев, неизвршење решења о рушењу, проблем са пуномоћју у предмету, није исплаћена зарада у складу са Законом о раду, незаконит премештај запосленог из једне канцеларије у другу, недоношење решења поводом изјављење жалбе првостепеном органу, не пружање правне помоћи, на рад инспекције и на одавање података странке, санација клизишта у Сремској Каменици, незадовољство због доношења два различита решења у једној истој правној ствари, незадовољство местом мерења загађености ваздуха, није извршено прекњижавање уплаћеног новца за порез, захтев за забрану ложења фосилних горива у граду, захтев да се уради пут у Алибеговцу, бесправно изграђен стан у сутерену зграде, извршење решења о уклањању киоска, захтев да градска управа исели подстанара из приватне куће, загађење ваздуха мириси и бука од печењаре, неспровођење решења о уклањању бетонских трака и чемирање канализације, рад кафића и бука у улици Светозара Милетића бр. 41, уништен пут и угрожена безбедност приликом возње, на резултате за избор начелника Градске управе за опште послове, доношење одлуке МЗ супротно Статуту, поправка пешачке стазе, није мерен ниво буке у време подношења захтева, постављање знака забране саобраћаја за камионе у улици у Руменци, уклоњено возило са зелене површине, неизвршење решења о рушењу крова, одбијање шалтерског службеника да прими захтев странке, неспровођење одлуке МЗ, изbacивање из канцеларије градске управе приликом тражења информација за повлашћену паркин картицу инвалида, продужетак пројекта „Дневни боравак СУНЦЕ“, недозвољавање странци да изврши увид у списе предмета, начин обрачуна висине пореске обавезе.

Из свега наведеног може се извести закључак да грађани Новог Сада највише притужби имају на област коју покрива Градска управа за инспекцијске послове, затим на област коју покрива Градска управа за комуналне послове и Градска пореска управа, потом на област коју покрива Градска управа за саобраћај и путеве, Градска управа за социјалну и дечију заштиту, Градска управа за урбанизам и стамбене послове, те област коју покривају Градска управа за заштиту животне средине, Градска управа за образовање, Градска управа за опште послове, Служба за заједничке послове и Биро за пружање правне помоћи.

Предмет притужби које су се односиле на рад и поступање предузећа, установа, органа и организација чији је оснивач Град Нови Сад тичале су се следећих ствари: захтев за престанак принудног скидања дуга са пензије, могућности завршетка објекта у Пашићевој улици у Новом Саду, разматрање могућности постављања семафора у близини појединих школа, омогућавање паркирања у забрањеној зони (центар града) станарима зграде, регулација прилазног пута на парцелу, изградња фекалне атмосферске канализације и речног одбрамбеног насипа, преграђивање великих кабина на купалишту Шtrand, искључено грејање у згради, издавање повлашћене аутобуске карте за студенте старије од 26 година, немогућност легализације, мобинг на радном месту, годишња аутобуска карта за превоз повлашћеним категоријама, нерешена атмосферска канализација и подземне воде у Кисачу, асфалтирање остатка пута, молба за останак у додељеном стану, незаконита и неправилна додела станова од стране Центра за социјални рад, висина накнаде за закуп гробног места, високи рачуни за утрошену воду, на рад стоматолога, није исплаћена зарада запосленом у Центру за културну анимацију, обуставе са личног дохотка запосленог преко законског максимума, оштећења на пословно-стамбеном објекту приликом изградње пута, грејање у стану, План детаљне регулације блокова између улица Радничке и Стражиловске, незаконито отуђење имовине штићенице Центра за социјални рад, не добијање свих инвалидних лица повлашћене – бесплатне аутобуске карте за превоз, комунална неопремљеност улице, асфалтирање дела пута у Сремској Каменици, неодобравање запосленом стручног оспособљавања и усавршавања, неодобравања запосленом плаћеног одсуства поводом селидбе и крсне славе, није донет план детаљне регулације, незаконита наредба директора о утврђивању минимума процеса рада за време штрајка, одбијање захтева за искључење са система грејања пословног простора у згради, наплата канализације које не постоји у улици, није откупљена кућа у улици Новосадског сајма, није откупљена парцела, захтев за издавање потврде о исплаћеним обавезама РО Југоалат, проблеми са температуром у становима, да се наспе туцаник у улици Симе Матавуља, недостају обрасци М-4 у архиви послодавца, доношење решења без потписа, печата и поуке и правном леку, није спроведена адекватна интерна контрола у оквиру установе, непостављање громобрана на свим зградама са којих је стари скинут, неодговарање на упућен допис, неправилан рад и неодговарање на допис органа старатељства.

Из наведеног можемо закључити да су грађани Новог Сада притужбе подносили на рад ЈКП Тржница Нови Сад, Завод за заштиту споменика културе Града Новог Сада, ЈП Урбанизам, Завод за урбанизам Нови Сад, ЈП Завод за изградњу града Нови Сад, ЈКП Градско зеленило Нови Сад, ЈКП Новосадска топлана Нови Сад, ЈП ЈГСП Нови Сад, ЈКП Лисје Нови Сад, ЈКП Водовод и канализација, ЈКП Стан, Дом здравља Нови Сад.

У ситуацијама где је Заштитник грађана поступао са позиције заштите људских слобода и права грађана тичале су се поступака и остваривања права пред Националном службом за запошљавањем (упис радног стажа у радну књижицу), Републичким фондом за пензијско и инвалидско осигурање (висина пензије, једнократна помоћ пензионерима, нема уплата за пензионо те нема ни права на пензију), Основним судом у Новом Саду (дужина поступка), ДОО Електровојводина Нови Сад (обрачун и наплата утрошне електричне енергије),

Министарство унутрашњих послова Републике Србије (недобиање држављанства, неодговарање на захтев за држављанство), Републички геодетски завод Служба за катастар непокретности Нови Сад (дужина поступка укњижбе, недобијање потврде о адреси и броју), Адвокатска комора Војводине из Новог Сада (неодговарање на допис, на поступање адвоката), Пореска управа Филијала Нови Сад (достављање обавештења о стању дуга, недостављање другостепених одлука), Министарство просвете РС (исплата отпремнине), Телеком Србија (активирање услуга од стране неовлашћеног лица).

Приликом спровођења процедуре утврђивања да ли је било неких неправилности и пропуста у раду, Заштитник грађана има обавезу да се писмено обрати органу на кога се грађанин жалио. Рок за достављање одговора Заштитнику грађана износи од 8 до 30 дана, с тим што тачну дужину рока у сваком конкретном случају одређује Заштитник грађана у зависности од сложености предмета притужбе. Заштитник грађана је у одређеним ситуацијама писао ургенције органима и то у случајевима када нису одговорили Заштитнику грађана у року који им је остављен. Анализирајући достављене одговоре утврђено је да је Заштитник грађана у 25 ситуација писао ургенције органима, док у 112 случајева то није морао да чини. Сасвим се јасно може закључити, на основу ових података, на који начин органи управе и јавна предузећа поступају према грађанима и како се односе према њиховим правима и обавезама. Ово посебно имајући у виду да је податке и информације тражио Заштитник грађана, тако да је сасвим оправдано негодовање грађана на дужину поступка и одуговлачање решења проблема пред органима управе и јавним предузећима.

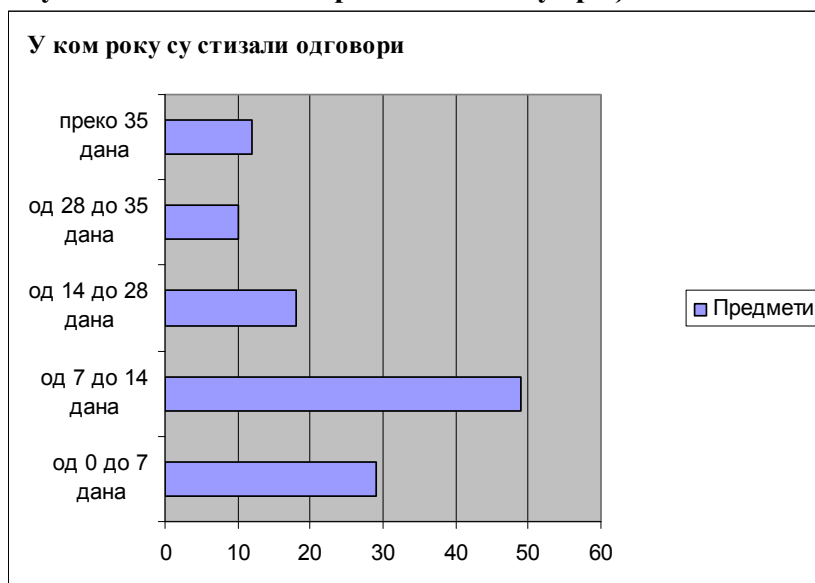
Графикон бр.4.

Ургирање ради добијања одговора



Графикон бр.5.

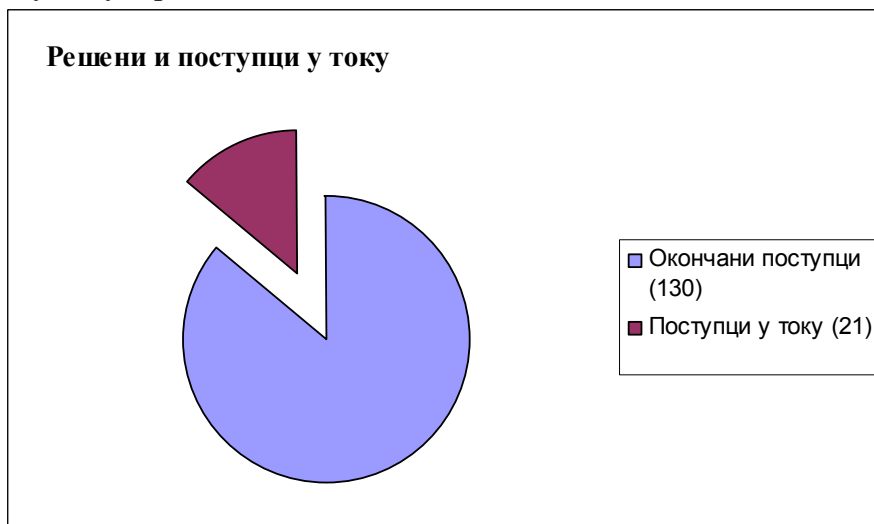
Рок у којем су достављани одговори Заштитнику грађана



Од укупног броја поднетих притужби и покренутих поступака до 31. децембра 2010. године, окончано је 130 поступка, док је 21 поступка и даље у процедури и чека решавање.

Графикон бр.6.

Поступци у току и решени



Исход решења предмета пред Заштитником грађана је веома разнолик. У једном броју случајева, тачније код 58 поднетих притужби Заштитник грађана није утврдио неправилности нити повреде права од стране органа на који се грађанин жалио. У конкретним случајевима, констатовано је да је надлежни орган поступао

у складу са својом надлежношћу и да није дошло до повреде права грађана. У 13 случајева су грађани након поднете притужбе, обавестили Заштитника грађана да пошто је упућен допис са захтевом за изјашњење од органа, надлежи орган је оклонио проблем. Из ових ситуација можемо закључити да је утицај и ауторитет Заштитника грађана допринео да се проблем који су грађани евидентно имали, отклони у максимално могуће кратком року. У десет случајева поднетих притужби Заштитник грађана није узео у поступање, тачније одбацио их је из разлога ненадлежности. Такође, у осам случајева Заштитник грађана је одбацио притужбе грађана из разлога јер грађанин није искористио сва правна средства пре него што се обратио Заштитнику грађана. Разлог оваквог поступања грађана и подношења притужби Заштитнику грађана и у оним областима за које он није надлежан, односно пре него што су искоришћена сва правна средства, представља одраз непознавања саме институције Заштитника грађана, али и информисаности о томе шта може, колико и у којим ситуацијама Заштитник грађана да учини за њих.

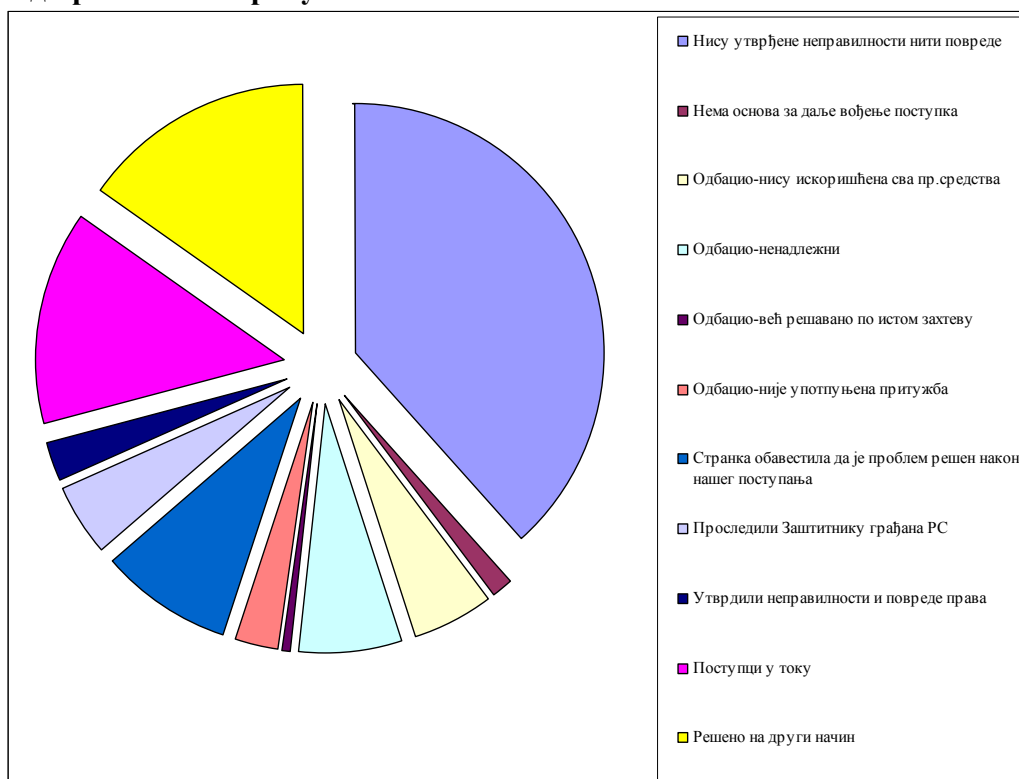
Један мањи део притужби Заштитник грађана је проследио на поступање Заштитнику грађана Републике Србије. Конкретно се радило о седам притужби и у сваком од тих случајева искључиво је надлежан био републички Заштитник грађана, те су му у складу са тим предмети достављени на поступање. Поводом две поднете притужбе Заштитник грађана је након покретања поступка установио да нема основа за даље вођење поступка и исти обуставио. У једној притужби Заштитник грађана је установио да се ради о притужби о којој је већ решавано, те је из тих разлога, иста била одбачена. Заштитник грађана је у четири ситуације захтевао да подносилаца притужбе исту допуни неопходним подацима и документацијом. Како по захтеву Заштитника грађана није поступљено, поднете притужбе су одбачене. У укупно четири случаја Заштитник грађана је утврдио неправилности и повреде у раду, те је у тим случајевима упутио Препоруке и наложио поступање које у будуће неће повређивати људска права и слободе.

Табела бр.7.

Исход решења по притужби

<i>Начин решавања по притужби</i>	<i>број</i>
Нису утврђене неправилности нити повреде	58
Нема основа за даље вођење поступка	2
Одбачено јер нису искоришћена сва пр.средства	8
Одбачено због ненадлежности	10
Одбачено јер је већ решавано по истом захтеву	1
Одбачено јер није употпуњена притужба	4
Странка нас обавестила да је проблем решен након нашег поступања	13
Проследили притужбу Заштитнику грађана РС	7
Утврдили неправилности и повреде права	4
Поступци у току	21
Решено на други начин	23
УКУПНО	151

Графикон број 7.
Исходи решења по притужби



У рубрици остало наведено је да је било укупно 23 притужби грађана. Што се тиче ових притужби и конкретно решења по њима, оне су сврстане у остало из разлога јер су веома различите и неподобне за груписање по осталим категоријама и критеријумима. У једној ситуацији Заштитник грађана није предузимао конкретне радње већ је странки дао упутство како да заштити и оствари своја права пред Националном службом за запошљавање. Један случај је био везан за мобинг на радном месту. Заштитник грађана је спровео поступак и утврдио да постоје одређене индиције у погледу мобинга, али је подносиоцу притужбе предложио да покуша да свој проблем са послодавцем реши путем медијације. Подносилац притужбе је пристао на такво решење, а исто тако и послодавац. Како Заштитник грађана у том периоду није био обучен за вршење медијације, за спровођење поступка је замољен Покрајински омбудсман. Покрајински омбудсман је предлог прихватио и поступак је успешно окончан закључењем споразума између послодавца и подносиоца притужбе.

У једној ситуацији Заштитник грађана је испитујући наводе притужбе утврдио да није дошло до повреде прописа од стране органа, али да је и поред тога право подносиоца притужбе повређено. Суштина се огледала у томе да је услед недостатка у пропису дошло до повреде права грађана, тачније он није могао да оствари своје право. У вези са тим, Заштитник грађана је констатовао да није било

пропушта у раду органа, али да је услед недостатка у пропису дошло до повреде права грађанина, те је предложио да се измени одлука која је регулисала конкретну ствар. Предлог са образложењем за измену градске одлуке упућен је свим надлежним органима Града Новог Сада и очекује се позитиван одговор.

У следећој ситуацији Заштитник грађана је испитујући наводе из притужбе, те након спроведеног поступка установио да је било пропушта у раду органа и да је тиме дошло до повреде права грађанина. У конкретном случају радило се о извршном решењу које надлежни орган није годинама спроводио. На тај начин, орган је са једне стране одбијао да спроведе нешто на шта је обавезан, а са друге стране тиме је вршио повреду права грађанина који је захтевао доношење оваквог решења. Посебан проблем у целокупној овој ситуацији је било то што је у међувремену донет закон који је дозволио да се прекине са извршењем оваквих решења све док се не оконча поступак који је овај закон предвиђао. У овом случају Заштитник грађана је констатовао да је било недостатака и пропушта у раду органа, те да су тиме повређивана права грађана, и том смислу је упутио препоруку органу.

Заштитник грађана је у једној ситуацији, након спроведеног поступка по притужби, био позван да подржи иницијативу да се забрани ложење фосилних горива на територији Града Новог Сада. Након разматрања целокупних списа, али узимајући у обзир и друге критеријуме, Заштитник грађана је подносиоца притужбе обавестио да би подржавањем ове иницијативе повредио право свих осталих грађана који се греју на фосилна горива, те није подржао ову иницијативу. За разлику од ове ситуације, Заштитник грађана је у више случајева, подржавао иницијативе и предлоге подносилаца притужби, у смислу да надлежни градски органи, односно јавна предузећа, у своје Програме пословања уврсте и решавање проблема подносилаца притужби.

ПРЕПОРУКЕ

Према одредбама члана 48. Одлуке о заштитнику грађана, ако Заштитник грађана нађе да су постојали недостаци у раду органа управе, упутиће препоруку органу управе о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Орган управе коме је Заштитник грађана упутио препоруку дужан је да обавести Заштитника грађана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци, најкасније у року од 30 дана од дана добијања препоруке.

У складу са тим Заштитник грађана је упутио четири препоруке, којима је захтевао од органа да отклоне уочене недостатке и да након тога обавесте о томе Заштитника грађана. У даљем тексту су укратко наведене упућене препоруке:

Препорука бр.1.

Скупштина зграде Ђ.Н.Ј. из Новог Сада поднела је притужбу која се односи на рад Градске управе за инспекцијске послове, Област грађевинске инспекције,

због неспровођење решења којим је наложено рушење стаза за боћање испред стамбене зграде у Новом Саду, у улици Ђ.Н.Ј.

Након спроведеног поступка, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је Препоруку Градској управи за инспекцијске послове да, у складу са позитивним законским прописима, обезбеди извршење решења које је донела у вршењу инспекцијског надзора.

Градска управа за инспекцијске послове Града Новог Сада обавестила је Заштитника грађана, да је поступила по Препоруци Заштитника грађана Града Новог Сада и извршила своје решење.

Препорука бр.2.

Грађанин С.Н. поднео је притужбу која се односи на рад Градске управе за социјалну и дечију заштиту, а везано за статус лица са инвалидитетом и остваривање бенефиција у погледу бесплатног паркинга и бесплатне карте за градски и приградски аутобуски превоз.

Након спроведеног поступка, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је Препоруку Градској управи за социјалну и дечију заштиту, да размотри захтев инвалидних лица и пронађе могућност да се Одлука о јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада измени у правцу проширења круга инвалидних лица која имају повластицу на коришћење бесплатне паркинг картице у Граду Новом Саду, као и да се у Одлуци о издавању бесплатних карата у градском и приградском саобраћају за 2011. годину, прошири круг инвалидних лица која имају право на бесплатну карту у градском и приградском аутобуском саобраћају.

Градска управа за социјалну и дечију заштиту обавестила је Заштитника грађана Града Новог Сада да је предузела активности, односно да је поднела образложене предлоге надлежним органима Града Новог Сада, у смислу измене наведених Одлука.

Препорука бр.3.

Грађанка Б.А. поднела је притужбу која се односи на рад Градске управе за инспекцијске послове, Област грађевинске инспекције, због неспровођење решења којим је наложено отклањање оштећења на равном непроходном крову колективне стамбене зграде.

Након спроведеног поступка, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је Препоруку Градској управи за инспекцијске послове да, у складу са позитивним законским прописима, обезбеди извршење решења које је донела у вршењу инспекцијског надзора.

Градска управа за инспекцијске послове поступила је по Препоруци Заштитника грађана Града Новог Сада и обавестила да су предузете мере ради извршења решења Градске управе за инспекцијске послове.

Препорука бр.4.

Грађанин Л.Р. поднео је притужбу која се односи на рад Савета Месне Заједнице К., због начина доношења одлуке о закључивању уговора о налогу између Месне Заједнице К. и ЈКП И. Нови Сад, везано за наплату средстава за одржавање гробља.

Након спроведеног поступка, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је Препоруку Месној Заједници К., да Савет Месне Заједнице К. донесе Одлуку о закључивању Уговора о налогу у складу са чланом 39. став 1. алинеја 11. Одлуке о месним заједницама и чланом 32. став 1. алинеја 11. Статута Месне заједнице К.

Савет Месне Заједнице К. је обавестио Заштитника грађана да је поступио по Препоруци и да је донета одлука у складу са Одлуком о месним заједницама и Статутом Месне заједнице К.

СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ И КОНФЕРЕНЦИЈЕ

У 2010. години Заштитник грађана учествовао је на неколико стручних скупова, семинара, конференција и радионица, који се односе на остваривање и заштиту људских и мањинских слобода и права, и то:

- Семинар за локалне омбудсмане који је одржан 5. и 6. октобра 2010. године у оквиру Пројекта „Родно заснована дискриминација на радном месту у покрајинским и локалним органима управе“, у организацији Покрајинског омбудсмана и Заштитника грађана Републике Србије, подржано од UNIFEM-а.
- Регионалној конференцији омбудсмана о родној равноправности и поштовању уставних и законских одредби о родној равноправности, одржаној 7. и 8. октобра 2010. године, у организацији Заштитника грађана Републике Србије и Покрајинског омбудсмана, подржано од UNIFEM-а.
- Радионици „Унапређење система за заштиту људских и мањинских права кроз партнерство републичких органа и јединица локалне самоуправе“, одржаној од 27. до 29. октобра 2010. године, у организацији Министарства за људска и мањинска права, Сектора за међународну сарадњу и интеграције. Радионица је организована у оквиру ИПА 2007 пројекта Европске Уније „Имплементација приоритета у области људских права и заштите националних мањина у Републици Србији“.
- Округлом столу посвећеном остваривању права на породилску накнаду за запослене жене, одржаном 16. новембра 2010. године, под називом „Изазови добре управе и материнство“ у организацији Покрајинског омбудсмана.
- Састанку под називом „План рада и методологија сарадње републичког, покрајинског и локалних омбудсмана“, који је организовао Заштитник грађана РС у оквиру Твининг пројекта Европске уније за подршку јачања институције Заштитника грађана, који реализују Омбудсман Грчке,

Омбудсман Холандије и Европски центар за јавно право, одржан 24. новембра 2010. године.

- Трибини „О заштитним механизмима и остваривању људских права у академском окружењу“, који је организовао Покрајински омбудсман и Универзитет у Новом Саду, која је одржана 10. децембра 2010. године.
- Конференцији „Искуства у спровођењу мера заштите од насиља у породици“ у организацији Покрајинског омбудсмана, одржаној 15. децембра 2010. године.

Напомињемо да присуство Заштитника грађана и запослених у канцеларији, семинарима, конференцијама, округлим столовима и састанцима није финансирано из буџета институције, осим коришћења службеног возила, имајући у виду тешку економску ситуацију у којој се налазимо.

САРАДЊА СА ДРУГИМ КАНЦЕЛАРИЈАМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У релативно кратком временском периоду, Заштитник грађана је остварио добру сарадњу са другим канцеларијама Заштитника грађана на локалном нивоу, затим са Покрајинским омбудсманом и Заштитником грађана Републике Србије.

Посебно је потребно истаћи веома успешну и добру сарадњу са Покрајинским омбудсманом који врши надлежности на целокупној територији АПВ. Од стране Покрајинског омбудсмана пружена је максимална помоћ, сарадња и дате су све неопходне информације које су биле важне за почетак рада и функционисања канцеларије Заштитника грађана Града Новог Сада. Исто тако, успостављен је веома висок степен сарадње у погледу решавања предмета и то како кроз уступање предмета, заједничко решавање предмета, па све до спровођења поступака медијације. Такође, важно је напоменути да је Покрајински омбудсман позивао Заштитника грађана на све састанке, округле столове и семинаре који су били организовани од стране Покрајинског омбудсмана.

Добра сарадња је успостављена и са Заштитником грађана Републике Србије, посебно у погледу уступања предмета који су у надлежности Републичког омбудсмана. Исто тако добра сарадња је постигнута и у погледу размене појединих искустава и знања, а поводом конкретних проблема који су се појавили у раду.

У погледу сарадње са локалним омбудсманима добра сарадња је успостављена са канцеларијама у Суботици, Бачкој Тополи, Бечеју, Зрењанину, Врачару и Врању. Готово се свакодневно одвија комуникација са овим канцеларијама и врши се размена искустава и знања поводом проблема који се у раду појављују.

САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Важно је навести да је у медијима била веома приметна промоција Канцеларије Заштитника грађана и то како на телевизији, тако и у штампи. Остварена је веома добра сарадња са медијима у циљу промовисања институције Заштитника грађана. Овај део активности Заштитника грађана представља једну од његових најважнијих активности, јер је једно од најснажнијих „оружја“ Заштитника грађана – јавност. Такође, на овај начин грађани се потпуније информишу о самој институцији и делокругу његовог рада, што је веома значајно, с обзиром да је то на нашим просторима једна нова институција.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Средства за финансирање рада канцеларије Заштитника грађана обезбеђују се у буџету Града Новог Сада. Канцеларија Заштитника грађана је индиректни корисник буџетских средстава, што је веома важан елемент самосталности и независности канцеларије.

Буџетом за 2010. годину за рад канцеларије предвиђено је 6.134.098,00 динара, а укупно утрошена средства су износила 2.291.566,53 динара, односно на нивоу од 37,36 %.

Средства су у највећој мери утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених.

ЗАКЉУЧАК

Заштитник грађана представља једну од институција сваког демократског друштва, која има за циљ заштиту и унапређење људских слобода и права. Како ни један правни систем није савршен, питање заштите слобода и права човека и грађана су одувек заокупљала пажњу интелектуалне елите у свету. Интерес за то питање не познаје границе, већ је општи и заједнички за све државе и нације. У том смислу потреба за постојањем ове институције на локалном нивоу, нивоу где се у највећем обиму одлучује о конкретним правима и слободама грађанина, је несумњиво велика.

Поставља се питање, зашто веровати институцији Заштитника грађана?

Одговори су следећи: зато што су основни принципи његовог рада законитост, непристрасност, независност и правичност, зашто што је поступак пред њим брз, бесплатан и неформалан, зашто што гарантује тајност података; зато што сарађује са другим институцијама које се баве заштитом људских права; зато што ће саслушати сваког грађанина и дати му прави савет како да поступи.

Анализирајући претходни период може се извести закључак да су створени добри услови за рад Заштитника грађана. Обезбеђен је адекватан простор за рад, набављена су неопходна средства и опрема, а обезбеђен је и стручни кадар као подршка у раду Заштитнику грађана.

Сарадња са органима управе, јавним предузећима и другим органима и организацијама чији је оснивач Град Нови Сад (у даљем тексту: органи управе), може се оценити као задовољавајућа. Посматрано са једне стране, постигли смо да органи управе одговарају на упућене дописе и што је такође важно да се одговара о року, што у почетку рада баш и није био случај. Ако посматрамо са друге стране, након дописа које је Заштитник грађана упућивао органима управе убрзало се решавање проблема грађана. У даљем раду Заштитник грађана стараће се да органи управе још ефикасније решавају о правима грађана, доследно поштујући начела Закона о општем управном поступку, друге законске прописе и Кодекс добре управе.

У кратком периоду рада поднет је одређени број притужби које нису биле у искључивој надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада, што је последица неинформисаности грађана о самој институцији. У том циљу Заштитник грађана планира да, у наредном периоду, путем медија, личним контактом са грађанима у месним заједницама, промоцијама као и изградом интернет презентације, упозна грађане са својим надлежностима и начином на који може да им помогне.

Из свега напред наведеног може се закључити да је канцеларија Заштитника грађана Града Новог Сада успела да обезбеди присутност у Граду Новом Саду и да је успела да одговори потреби за постојањем ове институције на локалном нивоу. У даљем раду уложиће се напори, да се канцеларија Заштитника грађана, што више активира у информативном, превентивном и едукативном раду са свим чиниоцима друштвеног живота, како би се што боље заштитила права и слободе грађана Града Новог Сада.

Нови Сад, 10. март 2011. године,

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

др Александар Грујић