

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД НОВИ САД

ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
ГРАДА НОВОГ САДА
ЗА 2011. ГОДИНУ

НОВИ САД, март 2012. године

I. УВОД

Грађани¹ у свом свакодневном животу постају све свеснији својих права и све их упорније и одлучније траже. Органи јавне управе², са друге стране, истом брзином не одговарају и не унапређују свој рад и делотворност у остваривању и поштовању права и слобода које правни поредак гарантује. Све је видљивије незадовољство грађана радом органа јавне управе и поштовањем њихових права, јер су очекивања у многим областима изневерена. Огроман број грађана услед растућег сиромаштва, не види и не примећује, напредак и бољитак у било којој области друштвеног живота и рада, и свака прича о бољитку доживљава се готово као увреда.

Грађани се готово свакодневно суочавају са огромним раскоракм између високих стандарда поштовања људских права који су предвиђени Уставом, законима, покрајинским одлукама, градским одлукама и другим правним актима, и свакодневног живота. У нарочито тешком положају налазе се рањиве групе, као што су особе са инвалидитетом, болесни, жене, избегли и расељени, припадници сексуалних и појединих верских мањина, деца, социјално угрожени, странци, Роми, припадници других националних мањина, итд. Њихови проблеми имају такве карактеристике, да често не изазивају довољно пажње најшире јавности, све док неки од њих не доведу до трагичног догађаја. Смањен степен толеранције и солидарности, који се уочава и то посебно према овим групама, представља последицу растућег сиромаштва. Овај процес наравно није карактеристичан само за Србију, Војводину, Град Нови Сад, али тиме не умањује његову штетност и опасност.

¹ Реч „грађани“, баш као и све друге граматички родно опредељене речи, користе се у овом извештају родно неутрално и равноправно означава припаднике односно припаднице оба пола.

² Термин „јавна управа“ и „органи“ користи се у овом извештају да би обухватио градске управе, посебне организације и службе Града Новог Сада, орган надлежан за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и друге органе и организације, предузећа и установе чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења, односно који су прописима овлашћени да одлучују о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана.

Број обраћања Заштитнику грађана Града Новог Сада, се у односу на прошлу годину повећао. Број и садржина притужби због изостанка делотворне заштите и остваривања социјалних права, права на вођење управног поступка у законском року, права на мирно уживање имовине, права на поштовање достојанства од стране администрације и њен одговоран рад, као и природа пропуста у раду органа власти које Заштитник грађана Града Новог Сада свакодневно утврђује, не оставља простора за оптимизам и задовољство.

Као једну од светлих тачака, важно је навести да је институција Заштитника грађана Града Новог Сада, на Генералној скупштини Европског омбудсман института (ЕОИ), која је одржана у Новом Саду у септембру месецу 2011. године, постала пуноправни институционални члан. Ово представља веома велико признање за Град Нови Сад, али и за саму институцију Заштитника грађана Града Новог Сада. ЕОИ окупља омбудсмане из свих земаља Европе и представља веома значајну институцију која ради на развоју и приближавању институције омбудсмана свим релевантним факторима државних заједница, али исто тако и грађанима.

Исто тако, потребно је навести да је канцеларија Заштитника грађана у току 2011. године, стекла овлашћени сертификат за вршење медијације – мирног решавања спорова. Сертификат је добијен за двоје запослених, након стручне обуке која је спроведена пред јединим овлашћеним телом у Републици Србији за издавање ових сертификата, Центром за медијацију Београд. Наведени сертификат представља веома важно средство које Заштитнику грађана може помоћи да у свом раду стручно и ефикасно реши све конфликтне ситуације, али и средство помоћу којег може помоћи свим учесницима неког спора или сукоба да га што брже, квалитетније и ефикасније реше.

II. ПРАВНИ ОКВИР РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА

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 („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 47/2008). Заштитник грађана Града Новог Сада и његова заменица изабрани су у јуну 2010. године.

Канцеларија Заштитника грађана почела је са радом 11. октобра 2010. године, са адресом у улици Војвођанских бригада бр.17 у Новом Саду. Тренутно је у канцеларији, поред Заштитника грађана и његове заменице, запослено и шест извршилаца.

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 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 опшних 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 опшних 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 опшних 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 опшних 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.

III. ЗАПАЖАЊА О СТАЊУ ЉУДСКИХ ПРАВА У ОБЛАСТИМА ИЗ НАДЛЕЖНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА

1. ДОБРА УПРАВА

Приликом свог поступања у раду, органи управе, имају обавезу да сваки поступак који се односи на утврђивање обавеза, права и на закону заснованих интереса грађана воде формално исправно и суштински правично, сврсисходно, транспарентно, објективно, ефикасно, стручно, брзо, љубазно, уз поштовање достојанства грађанина који се налази пред органом јавне власти, што у ствари представља и право грађанина када се нађе пред органом јавне власти.

У току 2011. године повећан је број притужби грађана на поступање органа јавне власти којима се одступа од принципа добре управе. Услед тога Заштитник грађана је посветио посебну пажњу, контроли органа јавне власти у светлу примене начела добре управе. Највећи број притужби Заштитнику грађана Града Новог Сада односио се на ћутање администрације, спорост, неусклађеност процедура, очигледно погрешну примену закона, недоношење аката и друга кршења начела добре управе. Право на добру управу унето је у правни систем Европске уније као основно право њених грађана, док у Републици Србији још није званично признато као такво. У свом раду Заштитник грађана Града Новог Сада у пуној мери примењује Кодекс добре управе³, као једно од основних инструмената доброг поступања управе према грађанима.

³ Заштитник грађана Републике Србије начинио је Кодекс добре управе и у присуству омбудсмана ЕУ уручио га председници Народне скупштине у јуну 2010. године како би га парламент својим ауторитетом оснажио. Као модел за овај кодекс послужио је Европски кодекс доброг административног понашања (The European Code of Good Administrative Behaviour) који је, на основу посебног извештаја Европског омбудсмана и на његову иницијативу, усвојио Европски парламент Резолуцијом од 06. септембра 2001. године. Европски парламент је позвао Европског омбудсмана да свакодневно примењује овај кодекс када испитује правилност рада органа Европске заједнице, а како би се оснажило право грађана на добру управу.

У веома великом броју случајева, Заштитник грађана, се сусрео са тзв. „ћутањем управе“, односно „ћутањем администрације“. „Ћутање управе“ представља акт лоше управе, који захтева корекцију која се обезбеђује не само тиме што је грађанину омогућено да користи правни лек, већ и променом става органа према обавези делотворног и ефикасног вршења поверених му овлашћења.

Позитивни прописи и начела добре управе захтевају од органа управе да поступају и предузимају мере у оквиру своје надлежности у законом прописаном року. Невршењем послова и радњи из своје надлежности, представља пропуст који за непосредне и посредне последице има стварање правне несигурности, отежавање правног положаја грађана и кршење њихових права.

У одређеном броју случајева, Заштитник грађана, је приметио да надлежни органи и службена лица пропуштају да се баве суштином управне ствари, правдајући се унутрашњим процедурама, лошом организацијом посла и другим тешкоћама и нерешеним питањима администрације и слично. И у оваквим случајевима имамо обележје „лоше управе“. Наравно, да околности које објективно ометају ефикасност поступка не могу се занемарити, али је приоритетна дужност органа и поступајућих службеника да предузимају све што је у њиховој моћи да право грађанина у таквим околностима буде што пре остварено.

Органи управе су такође дужни да поступају по захтевима грађана на доследан начин, односно једнако према свим грађанима који су у истој или сличној правној ситуацији. У складу са тим, морају да испуне оправдана и разумна очекивања грађана, а да уколико постоје објективни и одлучни разлози за другачије поступање, то морају да образложе. Сваки неблагоприятан поступак органа управе и непоступање по примљеним дописима и захтевима, односно необавештавање, представља повреду права грађана и акт лоше управе. Наводи органа да се по закону сматра да је захтев одбијен, уколико грађанин не прими одлуку у законом предвиђеном року, никако се не може прихватити као оправдање за непоступање органа управе.

Заштитник грађана Града Новог Сада водио је одређени број предмета и поводом притужби на рад лекара и другог здравственог особља. У поступцима који су вођени због наводних повреда права на здравствену заштиту уочено је да су механизми за заштиту права пацијената (Заштитник пацијентових права у првом степену и Здравствена инспекција Министарства здравља у другом степену) ни у једном случају нису утврдили повреду права пацијената након спроведеног поступка (у предметима које је Заштитник грађана примио). Пацијенти за овај механизам заштите права у највећем броју случајева ни не знају, односно не користе га, јер

према њиховим тврдњама није обезбеђена независност у односу на институцију у којој је запослено лице које треба да утврди пропуст у раду.

У току прошле године, Заштитник грађана, је примио и притужбе на рад Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање. Поводом поднетих притужби, констатовано је да су основни пропусти у раду Републичког фонда за ПИО: неоправдано дуго трајање поступка пред првостепеним и другостепеним органима РФПИО-а, неажурно вођење матичне евиденције (не постоји уредна евиденција о периодима за које је допринос плаћен, датум стицања и престанка својства осигураника, стажу осигурања и висини уплаћеног доприноса, преваљују на грађане као обавезу да доставе ове податке, са закашњењем од неколико година доносе решења о престанку права односно на умањење пензије у односу на ранији износ, и обавезују се притужиоци да због пропуста у раду фонда врате износ вишка примљених пензија, односно разлике у износу већ примљених пензија), непружање помоћи неугој странци (некоректно и нељубазно понашање према странци на шалтеру, односно приликом рада у канцеларији), исплата пензија које су грађани стекли у иностранству итд.

Веома велики број притужби у току 2011. године, Заштитник грађана Града Новог Сада, је примио на поступак спровођења легализације објеката, рушење бесправно подигнутих објеката и других поступака у вези са овим питањима. Пропусти на које су се грађани жалили односили су се на вишегодишње неизвршавање донетих решења о рушењу бесправно подигнутих објеката, селективно рушење, нетранспарентне поступке по захтевима за легализацију, дужину тока легализације итд.

Градској управи за урбанизам и стамбене послове и Градској управи за инспекцијске послове, упућен је већи број препорука, како би се унапредиле законитост и правилност, а пре свега транспарентност, објективност и ефикасност поступка који се воде пред овим управама.

2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА СЕКСУАЛНИХ МАЊИНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2011. године, примио и одређени број притужби, које су се тичале дискриминације у раду органа јавне власти према особама са инвалидитетом, родну дискриминацију, дискриминацију особа мањинске

сексуалне оријентације, дискриминацију припадника националних мањина, старијих особа итд.

Заштитник грађана је заузео став, да у свим овим случајевима најпре покуша мирним путем да отклони проблем, те у ситуацији кад не постоји добра воља за решавање проблема, упућује грађане да притужбе на дискриминативан однос органа јавне власти поднесу Поверенику за заштиту равноправности. Уколико, грађани не успеју да реше свој проблем ни пред Повереником за заштиту равноправности, тада их упућује да своју заштиту покушају да остваре пред надлежним судом.

Заштитник грађана је уочио проблем који се односи на права из радног односа трудница и породиља, а тичу се исплате доприноса и накнаде зараде од стране послодавца. Овај проблем представља делом последицу финансијских тешкоћа самог послодавца, а делом и системски пропуст јер су санкције за непоштовање веома благе. Услед тога, послодавци се веома често одлучују да плате мању казну, тачније да не врше исплате трудницама и породиљама. Такође, у току године, разматран је и проблем породиља и трудница које су биле предузетнице и њихове обавезе да по два основа уплаћују доприносе, што је све на крају окончано у позитивном смеру у корист породиља и трудница предузетница (након што се у решење проблема укључио Заштитник грађана РС).

У току 2011. године, Заштитнику грађана, се у више наврата обраћао Омладински центар ЦК-13 са захтевом да се јавно огласи и осуди нападе на њих који су били веома чести. Заштитник грађана је најоштрије осудио нападаче, са захтевом да се учиниоци пронађу. Према информацијама које поседује Заштитник грађана до писања овог извештаја, није пронађен ни један починилац напада на ЦК-13, што све говори у прилог веома лошег стања у области права сексуалних мањина. У том правцу у наредном периоду, Заштитник грађана ће организовати пројекат како би упознао представнике ове популације са правима која им припадају, али и како би упознао грађане са особама које припадају другачијој сексуалној оријентацији.

3. ОБЛАСТ ПРАВА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Остваривање права припадника националних мањина на територији Града Новог Сада, иако је загарантована великим бројем правних аката који уређују ту материју, још увек није на оном нивоу како то захтевају европски стандарди. Поменути несклад доводи до тога да се припадници националних мањина често осећају

дискриминисани, што умањује њихово поверење у способност државе да им гарантује зајемчена права.

У погледу повреде права припадника националних мањина, Заштитник грађана, је констатовао да основни проблеми проистичу из непотпуног спровођења и неусклађености појединих закона са основним законима којима је уређен положај националних мањина. Велики проблем у остваривању права националних мањина представља и недостатак подзаконских аката, упутстава, правилника и других аката које би органи управе требало да донесу (овде се првенствено мисли на Републичке органе управе).

У свом раду, Заштитник грађана, је констатовао да се право на службену употребу језика и писама националних мањина које је зајемчено Уставом, другим прописима и Статутом Града Новог Сада, не остварује у потпуности. У погледу уписа личног имена на језику и писму националне мањине у матичне књиге у Граду Новом Саду на почетку 2011. године није било могуће, да би након интервенције, ово право грађанима било омогућено. Констатовано је да је и велика неинформисаност грађана, припадника националних мањина о законом предвиђеним условима за издавање докумената са уписаним именом на језику и писму националне мањине. Ипак, позитиван пример представља исписивање јавних натписа, истицање назива организационих једница републичких органа и републичких јавних предузећа, покрајинских органа и градских органа у Граду Новом Саду, на језицима националних мањина који је у огромном проценту испоштовано.

4. ОБЛАСТ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Грађани са инвалидитетом на територији Града Новог Сада, су се у протеклој 2011. години, суочавали са дискриминацијом и маргинализацијом због неспровођења прописа, али и због пропуста у законима и другим актима који уређују њихов положај.

Закључак који се изводи, јесте да су особе са инвалидитетом значајно искључене из јавног, политичког и културног живота и суочавају се са проблемима у образовању, запошљавању и остваривању других права. Посебно тешки случајеви, са којима се канцеларија Заштитника грађана сусрела, јесу проблеми са којима се суочавају деца са инвалидитетом и њихови родитељи у настојању да им обезбеде неопходни третман и помагала, као и старија лица са инвалидитетом чији је број доста већи од

оног видљивог, јер велика већина није у могућности да се обрати надлежним органима ради заштите својих права.

У току 2011. године Заштитник грађана је имао састанак са представницима већег броја удружења који окупљају особе са инвалидитетом, а поводом увођења јединственог диспечерског центра и захтева Града Новог Сада да удружења која су добила возило на коришћење од града, сада морају да га предају диспечерском центру који ће на јединствен начин и организовано управљати њима. Исто тако, Заштитник грађана је посетио и ШОСО „Милан Петровић“ Нови Сад, заједно са заменицом заштитника грађана РС за права детета и заменицом Покрајинског омбудсмана за заштиту права детета.

5. ОБЛАСТ ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

У области права лица лишених слободе, Заштитник грађана Града Новог Сада, је имао једну притужбу, коју је проследио на поступање Заштитнику грађана Републике Србије.

6. ОБЛАСТ ПРАВА ДЕТЕТА

У оквиру области права детета, Заштитник грађана, је имао активности које су се тичале инклузије и инклузивне наставе за децу са сметњама у развоју и инвалидитетом у оквиру ШОСО „Милан Петровић“ Нови Сад. Заштитник грађана ће у наредном периоду појачати сарадњу и активност у раду са овом децом и са ШОСО „Милан Петровић“ Нови Сад.

Исто тако, један део притужби се односио и на децу која болују од ретких болести, чије лечење и лекови се не налазе на тзв. позитивној листи, те се не финансирају из РФ за здравствено осигурање РС. У том правцу упутили смо родитеље којим органима да се обрате, такође се и Заштитник грађана обратио истим органима, са молбом да се пронађе решење за њихов проблем.

7. ПРИТУЖБЕ НА РАД СУДОВА

Заштитник грађана Града Новог Сада је констатовао да постоје проблеми у остваривању права на фер и правично суђење, пре свега у погледу суђења у разумном року, који су резултат неефикасности судства у дужем периоду. У протеклом временском периоду, у односу на претходни годишњи извештај, повећан је број притужби грађана на спора и некоректна суђења. Овде посебно треба имати у виду, да када се грађани упознају да Заштитник грађана Града Новог Сада није овлашћен да контролише рад судова и тужилаштва, они се и поред тога обраћају њему јер желе да свој проблем изнесу једном објективном и независном органу у који имају поверења, односно јер сматрају да је претходно обраћање Заштитнику грађана предуслов подношење претставке Европском суду за људска права у Стразбуру.

Грађани се најчешће жале на дужину трајања поступка, често и веома дуго одлагање рочишта, изостанак са суђења судија и сведока, неажурне израде одлука, не одлучивање по правним лековима, не извршавање обавеза од стране стечајних управника. Несумљиво је да слабости у остваривању овог права води урушавању остваривања свих осталих права грађана, јер кад пред судом не могу да остваре своје право поставља се питање, пред којим државним органом ће то моћи?

Правна помоћ грађанима у великом броју случајева је недоступна, услуге адвоката су прескупе многим грађанима, Биро за пружање правне помоћи Града Новог Сада услед малог броја запослених није у могућности да прими све грађане, док Заштитник грађана не пружа правну помоћ.

Кад грађанин поднесе притужбу на рад суда, Заштитник грађана га упућује да се жали председнику надлежног суда, као и Министарству правде, у складу са прописима који уређују судове. У ситуацијама када се грађани жале на дужину суђења, односно суђење у разумном року, указивано им је на могућност обраћања Уставном суду, подношењем уставне жалбе.

8. ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА

У току 2011. године грађани су наставили да подносе притужбе Заштитнику грађана Града Новог Сада на проблеме у остваривању својих права из радног односа.

Радници се најчешће обраћају Заштитнику грађана након што остану без посла, иако им у таквим ситуацијама са послодавцем Заштитник грађана не може пружити ефикасну помоћ. У питању су радници који су најчешће годинама радили на одређено време (иако важећи правни прописи ограничавају такав вид запослења на годину дана), да су им током радног односа кршена права на дневни, недељни и годишњи одмор, на плаћени прековремени рад и друга права. Законске одредбе о максималном трајању рада на одређено време послодавци избегавају лажним прекидима и променама уговора о раду, док судови у поступцима прихватају овакве документе.

Већи број грађана који нам се обратио налази се у позним годинама и налази се на рубу егзистенције јер им послодавци нису годинама плаћали рад, нити уплаћивали пензијски стаж, услед чега не могу да остваре право на пензију. Грађани изражавају своје незадовољство, јер држава ради на спајању стажа радника појединих предузећа, док код других то не ради, а потпуно су нејасни критеријуми за такво поступање. Поставља се питање на основу којих критеријума се неким послодавцима толерише неплаћање обавезних доприноса у пензиони фонд?

Важећа законска решења за непоштовање закона од стране послодаваца у погледу уплате у обавезне социјалне фондове и даље пребацује на раднике. У нашој земљи је предвиђено да постоји обавезно пензијско осигурање и уплаћивање у пензијски фонд, што представља обавезу послодавца. Ипак, на крају се све сведе на то да радник сноси штету ако послодавац крши закон. Послодавци који не уплаћују доприносе за обавезно пензијско и здравствено осигурање најдиректније крше закон и обавеза је надлежних државних органа, а не радника, да такве појаве онемогуће и најстрожије санкционишу.

Синдикати су имали притужбе Заштитнику грађана на недостатак социјалног дијалога са Градом као послодавцем при доношењу кључних одлука од значаја за раднике, али и за Град.

IV. СТАТИСТИЧКИ И БРОЈЧАНИ ПОДАЦИ О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У току 2011. године Заштитник грађана Града Новог Сада је остварио 713 контаката са грађанима (табела 1.), што представља увећање од 130,75 % у односу на 2010. годину. Наравно, ово увећање се мора узети са озбиљном резервом, јер је Заштитник грађана у току 2010. године радио само три месеца, с обзиром да је канцеларија почела са радом у октобру месецу.

Табела 1. Сви остварени контакти са грађанима у 2011. години

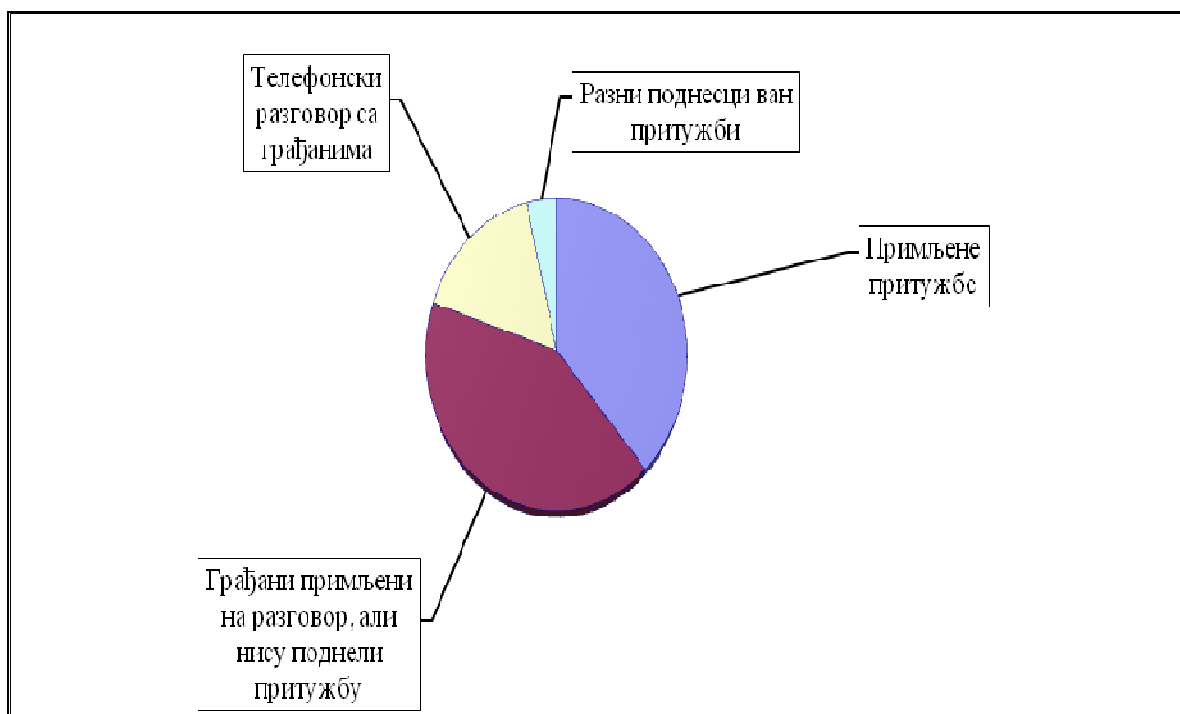
Редни број	Остварени контакти Заштитника грађана са грађанима у 2011. години	Број контаката у 2011. години
1	Примљене притужбе	274
2	Грађани који су били на разговору, а нису поднели притужбу	296
3	Телефонски разговори са грађанима ⁴	116
4	Разни поднесци грађана ван притужби	27
	Укупно	713

Табела и графикон један, показују различите врсте контаката са грађанима које је остварио Заштитник грађана у току 2011. године. У пријемној канцеларији Заштитника грађана, са грађанима разговарају директно или путем телефона, обучени запослени који након што саслушају странке, дају савете о начину

⁴ Телефонски разговори који су евидентирани и заведени код Заштитника грађана

подношења притужбе, односно упућују их на надлежни орган којем би требало да се обрате у циљу решавања свог проблема.

Графикон 1. Контакти са грађанима



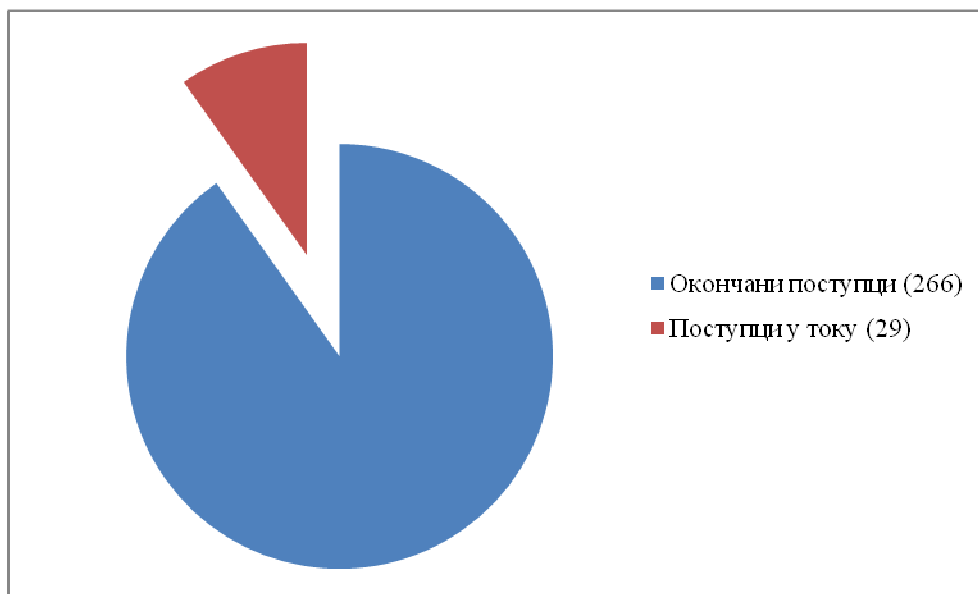
У оквиру табеле два, дат је приказ свих притужби које су поднете у току 2011. године, специфицирано на који орган, организацију, службу, установу Града Новог Сада су оне поднете. Оно што је потребно разјаснити јесте редни број 31, под називом остало, у оквиру кога се налазе све оне притужбе које су се тичале различитих врста молби, затим притужбе на рад судова и јавних тужилаштава, затим на Фонд ПИО, РЗЗО, РГЗ, МУП, Месне заједнице, Електровојводину, Скупштине станара, оно што је прослеђено Заштитнику грађана Републике Србије, Покрајинском омбудсману, Поверенику за информације од јавног значаја, затим притужбе на рад инвеститора и др. Исто тако, важно је напоменути да се у двадесет случајева притужба односила на два органа управе, установе или предузећа, па стога у укупном броју притужби стоји цифра од 294, а заправо је заведено 274 писмених притужби грађана.

Табела 2. Преглед притужби грађана (на кога се жале грађани)

Ред.бр.	На рад ког органа је поднета притужба	Број притужби	%
1.	Градска управа за инспекцијске послове	34	11,56
2.	Градска управа за урбанизам и стамбене послове	14	4,76
3.	Градска управа за саобраћај и путеве	9	3,06
4.	Градска управа за културу	6	2,04
5.	Градска пореска управа	6	2,04
6.	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	5	1,70
7.	Градска управа за комуналне послове	4	1,36
8.	Градска управа за опште послове	3	1,02
9.	Градска управа за привреду	2	0,68
10.	Градска управа за образовање	1	0,34
11.	Градска управа за здравство	1	0,34
12.	ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад	30	10,20
13.	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	11	3,74
14.	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	11	3,74
15.	ЈКП „Стан“ Нови Сад	8	2,72
16.	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	8	2,72
17.	ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад	5	1,70
18.	ЈП „Пословни простор“ Нови Сад	3	1,02
19.	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	2	0,68
20.	ЈП „Урбанизам“ Нови Сад	2	0,68
21.	ЈКП „Тржница“ Нови Сад	1	0,34
22.	ЈП „Градски информативни центар Аполо“ Нови Сад	1	0,34
23.	ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад	1	0,34
24.	Центар за социјални рад Града Новог Сада	7	2,38
25.	Дом здравља „Нови Сад“ Нови Сад	5	1,70
26.	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	3	1,02
27.	Завод за заштиту споменика културе Града Новог Сада	1	0,34
28.	Туристичка организација Новог Сада	1	0,34
29.	Музеј Града Новог Сада	5	1,70
30.	Градска буџетска инспекција	1	0,34
31.	Остало	103	35,03
	УКУПНО	294	99,97

У погледу подносилаца притужби, констатовано је да је од укупног броја притужби у 60,22 % случајева подносилац притужбе била особа мушког пола, да је у 30,30 % случајева подносилац особа женског пола, док су у остатку броја случајева од 9,49%, подносиоци притужби биле месне заједнице, скупштине станара, правна лица, синдикати и др.

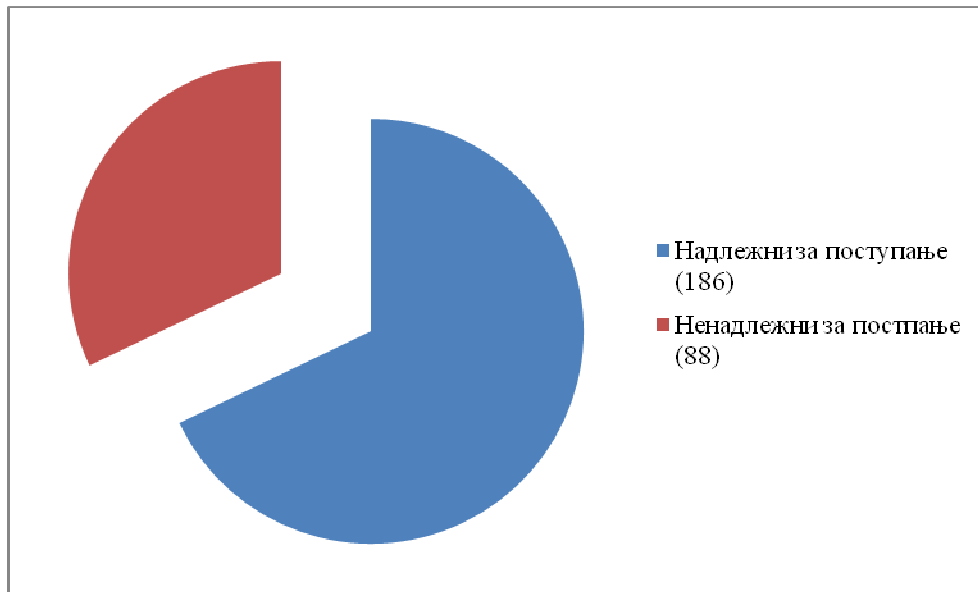
Графикон 2. Однос решених и нерешених предмета у 2011. години



Графикон два показује однос између предмета који су решени у току 2011. године и они који су још увек у раду, дакле пренети су у 2012. годину. Код предмета који су решени у току морамо имати на уму и 21 предмет који је пренет из 2010. године, тако да је укупан број предмета који је решаван у току 2011. године износио 295 предмета. Од укупног броја предмета у току 2011. године није решено 29 предмета и они су пренети у 2012. годину. Овај графикон нам говори о томе да је брзина и ефикасност рада канцеларије Заштитника грађана на доста добром нивоу, с тим да се још увек мора радити на брзини и ефикасности у самом поступању и кореспонденцији са органима, али и грађанима.

Заштитник грађана је у току 2011. године, посматрано у односу на то да ли је надлежан за поступање или није (графикон три), примио 186 притужби за које је био надлежан за поступање и у оквиру којих је предузимао све радње из своје надлежности. Поред ових, Заштитник грађана је примио и 88 притужби за које није био надлежан и у погледу којих је предузимао различите радње. Наиме, у одређеном броју случајева, Заштитник грађана, је грађане упућивао на надлежне органе пред којима треба и могу да остваре и заштите своја права. У одређеном броју случајева, Заштитник грађана је притужбе грађана прослеђивао надлежним органима (суд, тужилаштво, министарства, градски органи, јавна предузећа и друго), и то увек у ситуацијама када грађани нису искористили сва правна средства која су им на располагању, док је у одређеном броју случајева, Заштитник грађана, притужбе грађана прослеђивао Републичком Заштитнику грађана, затим Поверенику за информације од јавног значаја, Покрајинском омбудсману и локалним омбудсменима.

Графикон 3. Поднете притужбе с обзиром на надлежност Заштитника грађана



Табела 3. Разлог одбацивања притужби у 2011. години

Ред.бр.	Разлог за одбацивање притужбе	Број	%
1	Ненадлежност за поступање	46	59,73
2	Преурањеност притужбе	12	15,59
3	Непотпуне притужбе	17	22,08
4	Поновљена притужба	2	2,60
	УКУПНО	77	100

У току 2011. године, Заштитник грађана, је у 77 случајева одбацио притужбу подносиоца и то из разлога ближе наведених у табели три. Оно што се одмах уочава из датог приказа, јесте то да су грађани и даље недовољно информисани и упознати са надлежностима Заштитника грађана. Наиме, у готово 60% случајева, притужба је одбачена, управо из разлога ненадлежности за поступање, а што је директна последица недовољног познавања надлежности Заштитника грађана. У том смислу, неопходно је да се настави даљи рад на информисању и упознавању грађана са надлежностима Заштитника грађана Града Новог Сада, као и са тим када и у којим случајевима он може да поступа и помогне грађанима.

У погледу начина окончања поступка по притужбама грађана, што је ближе приказано у табели четири, могу се уочити одређене ствари. Најпре, се уочава да је у готово 50% случајева притужба грађанина одбачена или одбијена, што указује (а ово је већ речено) на неинформисаност и неупућеност грађана у погледу надлежности Заштитника грађана. Исто тако, уочава се и одређена апатија, односно неажурност и неактивност грађана, јер се у 14 случајева грађанин није уопште изјаснио на одговор који смо му проследили од органа који одлучује о његовом праву. Позитиван тренд, који је примећен у 2010. години, а који се наставља и у 2011. години, јесте да надлежни орган након што му се обратимо, одлучи и реши о праву грађана који нам

је упутио притужбу. Дакле, одмах након нашег обраћања надлежном органу, добијамо информацију од грађана или надлежног органа, да је њихов случај решен и да више немају проблем због којег су нам се обратили. У одређеном броју случајева смо прослеђивали притужбе надлежним органима, док је у раду остало 29 предмета.

Табела . 4. Начин окончања поступака по притужбама грађана

Ред.бр.	Начин окончања поступка по притужби	Број
1	Одбачене притужбе	77
2	Одбијена притужбе	71
3	Странка одустала од притужбе	3
4	Орган отклонио недостатак након нашег обраћања	15
5	Странка се није изјаснила након одговора органа	14
6	Утврђене неправилности у раду - упућене препоруке ⁵	32
7	Проследили притужбу Заштитнику грађана РС	14
8	Проследили притужбу Покрајинском Омбудсману	3
9	Проследили притужбу Поверенику за информације од јавног значаја	1
10	У раду	29
11	Остало	27
	УКУПНО⁶	286

У табели пет, дат је приказ свих Градских управа, јавних предузећа, установа, служби и других којима је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио препоруку у 2011. години. У току 2011. године упућено је укупно 32 препоруке, с том напоменом да су четири препоруке упућене поводом предмета који су запримљени у раду у току 2010. године, док су се све остале препоруке односиле на предмете примљене у току 2011. године. Као што се из табеле може видети, највећи број препорука је упућен, Градској управи за инспекцијске послове и то десет, што процентуално чини готово 1/3 свих упућених препорука Заштитника грађана Града Новог Сада. Посматрано у

⁵ Одлука о заштитнику грађана („Службени лист Града Новог Сада“, број 47/2008), члан 48. Став 1. „ Ако Заштитник грађана нађе да су постојали недостаци у раду органа управе, упутиће препоруку органу управе о томе како би уочени недостатак требало отклонити.“

⁶ Укупан број 286 притужби овде подразумева и 4 препоруке које су донете у 2011. години, а тичу се предмета из 2010. године, као и 8 препорука које су донете у 2011. години, али су предмети и даље у раду јер нисмо добили изјашњење надлежног органа.

односу на број поднетих притужби на Градску управу за инспекцијске послове, изводи се закључак да она поступа готово истоветно као и остали органи Града Новог Сада. Одмах иза ње са нешто мање препорука следе, Градска управа за комуналне послове, Дом здравља „Нови Сад“ Нови Сад, те други. Заштитник грађана је упутио препоруке на укупно петнаест адреса, надлежних органа Града Новог Сада.

Табела 5. Органи којима су упућене препоруке у 2011. години

Р.бр.	Назив органа	Број препорука	%
1	ГУ за комуналне послове	3	9,38
2	ГУ за здравство	1	3,13
3	ГУ за инспекцијске послове	10	31,25
4	ГУ за урбанизам и стамбене послове	2	6,25
5	ГУ за саобраћај и путеве	2	6,25
6	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	2	6,25
7	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	2	6,25
8	ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад	1	3,13
9	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	1	3,13
10	ЈП „Пословни простор“ Нови Сад	1	3,13
11	Дом здравља „Нови Сад“ Нови Сад	3	9,38
12	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	1	3,13
13	Туристичка организација Града Новог Сада	1	3,13
14	Центар за социјални рад Града Новог Сада	1	3,13
15	МЗ „Буковац“ Буковац	1	3,13
	УКУПНО	32	100 %

Приликом посматрања ових података, важно је указати и на то, да ли се, и у ком проценту, препоруке Заштитника грађана извршавају. Од укупног броја препорука (32) у осам случајева, или нисмо добили одговор у погледу упућене препоруке, или пак она није извршена. У два случаја надлежни орган није поступио по препоруци и у тим случајевима ради се о ситуацији да из објективних разлога није поступљено по истој, јер недостају финансијска средства, али је о наведеном Заштитник грађана упознао надлежне органе Града Новог Сада.

V. АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА УНАПРЕЂИВАЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА

Једна од доста важних улога Заштитника грађана Града Новог Сада огледа се и у значајним овлашћењима у погледу унапређивања правних прописа из области људских права и слобода. Заштитник грађана је овлашћен да Скупштини Града, Градоначелнику, односно Градском већу, поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатка у прописима из надлежности ових органа. Исто тако, Заштитник грађана је овлашћен да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана. Надлежно радно тело Скупштине Града, Градоначелник, односно Градско веће, обавезни су да разматрају иницијативе које поднесе Заштитник грађана.

Најзад, такође важно овлашћење које поседује Заштитник грађана је и могућност покретања поступка пред Уставним судом за оцену уставности и законитости одлука и других општих аката органа Града Новог Сада којима се повређују права и слободе грађана.

Заштитник грађана је у складу са горе наведеним овлашћењима, упутио Градској управи за социјалну и дечију заштиту Града Новог Сада, препоруку којом јој је наложио да размотри захтев инвалидних лица и пронађе могућност да се Одлука о јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“, број 4/2010, 5/2010) измени у правцу проширења круга инвалидних лица која имају повластицу на коришћење бесплатне паркинг картице у Граду Новом Саду. У свом одговору поводом донете препоруке и покренуте иницијативе, Градска управа за социјалну и дечију заштиту Града Новог Сада, је известила Заштитника грађана да је Одлуком о јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада обухваћен шири круг корисника од круга корисника предвиђеног законом. Исто тако је наведено, да с обзиром да се ова градска управа и до сада, поводом молби удружења грађана и појединаца, у случајевима када се ради о инвалидности, односно болести које нису обухваћене Одлуком ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад, обрађала Управном одбору и директору овог јавног предузећа, са предлогом за издавање

бесплатне карте у градском и приградском превозу, те да ће тако поступити и у овом случају.

Заштитник грађана Града Новог Сада је предложио и измене и допуне Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 60/2010 и 8/2011- испр.). Наведени предлог је упућен Јавном комуналном предузећу „Водовод и канализација“ Нови Сад, у коме је наведено, да након што је анализирана целокупна правна регулатива из ове области, предлаже се измена и допуна Одлуке тако што ће се Одлука допунити члановима у којима би се предвидео начин утврђивања обима пружене комуналне услуге за оне кориснике комуналних услуга који нису прикључени на јавну канализацију, већ за одвођење воде користе септичку јаму као и начин плаћања накнаде у случају вршења ове комуналне услуге (нпр. по м³ изнетих фекалија, по тури чишћења, односно како то предложе стручне службе предузећа), с тим да би се накнада у сваком случају плаћала по извршеној услузи. У свом одговору, поводом поднете иницијативе, ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, је изнео аргументе зашто измена није потребна и није могућа, с тим да је Заштитника грађана обавестио да су они заједно са ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад, Фондом за капитална улагања АПВ и представницима Града Новог Сада, оформили тим који се стара да се у најскорије време реши проблем канализације у градским и приградским насељима, који је немају.

Заштитник грађана Града Новог Сада је учествовао такође у поступку измене Одлуке о ауто-такси превозу путника („Службени лист Града Новог Сада“, бр.10/09, 15/10 и 47/10), пред Градском управом за саобраћај и путеве Новог Сада. У конкретном случају дошло је до измене одредбе члана 10. став 1. тачка 8. Одлуке, сходно одредби члана 130. Правилника о подели моторних и прикључних возила и техничким условима за возила у саобраћају на путевима („Службени гласник РС“, бр.64/10 и 69/10), односно утврђено је да такси возило након 1. марта 2013. године, мора да задовољи услове у погледу границе издувне емисије прописане најмање нормом ЕУРО 3. Наведени предлог је усвојен на Градском већу и Скупштини Града Новог Сада.

Исто тако, Заштитник грађана је Градској управи за саобраћај и путеве, упутио предлог за доношење Решења којим ће у Граду Новом Саду бити одређен већи број паркиралишта за паркирање одређених врста возила, тачније већи број паркиралишта за мотоцикле, чиме ће се грађанима омогућити несметано коришћење мотоцикала и тиме спречити евентуалне повреде њихових права. Надлежност Градске управе је предвиђена чланом 9. Одлуке о јавним паркиралиштима („Службени лист Града

Новог Сада“, бр.4/2010, 5/2010-испр, 19/2010-испр, 50/2010). На основу наведене препоруке Заштитника грађана, Градска управа за саобраћај и путеве је иницирала измену наведене одлуке, да би је Скупштина Града Новог Сада усвојила на својој XLV седници одржаној 25. новембра 2011 . године.

Као једна од иницијатива које је Заштитник грађана предузео, било је и иницирање код Градске управе за културу Града Новог Сада, да се у оквиру реалних могућности максимално заложи за остваривање права запослених у Музеју Града Новог Сада, како би били доведени у исти правни положај као и други запослени. Препоручено је да се настави у настојањима да се издејствује увећање масе средстава за плате у Финансијском плану Градске управе за културу, а који се односи на Музеј Града Новог Сада, те да након што се ово оствари, да покрене се процедура измене унутрашње организације и систематизације радних места у Музеју Града Новог Сада како би се положај свих запослених ускладио са стварним стањем. Градска управа за културу је известила Заштитника грађана да ће поступити по упућеном предлогу и да ће се и даље у свом раду трудити, да оствари права радника запослених у Музеју Града Новог Сада.

Заштитник грађана је предложио ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, да измени тачку 6.03 Техничких услова за прикључење и коришћење топлотне енергије („Службени лист Града Новог Сада“, бр.12/1981), у смислу да се стамбена површина, која служи као основ за обрачун трошкова грејања, изражава према стварној површини стана, а без заокруживања на ниже, односно више, а што би било у складу са евиденцијом која се води у Републичком геодетском заводу, Служби за катастар непокретности. Поводом овог предлога, ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, известила је Заштитника грађана, да је тренутно у фази израда предлога нацрта нових правила о раду дистрибутивног система топлотне енергије, у саставу којих су технички услови за прикључење и коришћење топлотне енергије. Обавештени смо такође, да ће препорука Заштитника грађана бити узета у разматрање, и као таква бити предложена Агенцији за енергетику Града Новог Сада која даје коначан предлог на усвајање.

VI. ПРОЈЕКТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у склопу средстава које је добио из буџета Града Новог Сада успео да реализује четири пројекта. Наведени пројекти нису захтевали велике финансијске издатке, тако да су могли да се остваре у складу са техничким, технолошким и кадровским потенцијалом којим располаже канцеларија Заштитника грађана. Наравно, веома је важно напоменути да су сви запослени приликом реализације наведених пројеката показали веома висок ниво одговорности, пожртвованости и храбрости.

Заштитник грађана Града Новог Сада је у месецу марту 2011. године покренуо Пројекат утврђивања стања исписивања назива органа Града Новог Сада⁷ на језицима националних мањина чији је језик у службеној употреби у Граду Новом Саду, према њиховој традицији и правопису (у даљем тексту: Пројекат). Како је Град Нови Сад мултинационална, мултиетничка и мултиконфесионална средина, те како је потребно у што бољој мери сачувати структуру и карактер овакве средине, Заштитник грађана Града Новог Сада је одлучио да у оквиру својих овлашћења, провери стање у вези исписивања назива органа Града Новог Сада. Реализација Пројекта је трајала два месеца, за које време су запослени у канцеларији Заштитника грађана, ишли на терен и проверавали стање исписивања органа Града Новог Сада, у складу са покренутиим Пројектом. Након што је окончан Пројекат, сачињен је Извештај у којем је констатовано да стање није задовољавајуће, те је препоручено органима Града Новог Сада да називе на седиштима, као и топографске називе и ознаке исписују поред српског језика и на језицима националних мањина чији је језик у службеној употреби на територији Града Новог Сада, према њиховој традицији и правопису.

Почетком месеца априла 2011. године, Заштитник грађана Града Новог Сада, донео је одлуку о потреби да се започне обилазак месних заједница на територији Града

⁷ Органи Града Новог Сада, посебне организације и службе, орган надлежан за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и други органи и организације, предузећа и установе чији је оснивач Град Нови Сад

Новог Сада, како би се послови из надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада обављали ефикасније и ближе месту становања и рада грађана и како би на тај начин обезбедили пре свега, бољу доступност институције грађанима Града Новог Сада. Такође, мотив оваквог поступања Заштитника грађана огледа се и у томе, да се грађани едукују и информишу о надлежностима и начину рада Заштитника грађана, са једне стране, али и да би се боље и свеобухватније запослени у Служби упознали са проблемима које имају грађани, како би касније могли ефикасније решавати исте, са друге стране. Наведена одлука представља резултат анализе досадашњег рада канцеларије Заштитника грађана, али и израз жеље и потребе грађана који су нам се обраћали. У складу са тим донет је Програм обиласка Месних заједница на територији Града Новог Сада. Програм је трајао све до децембра 2011. године, и у том временском периоду обишли смо (посетили смо) 23 месне заједнице. Закључци које смо извели из овог Програма су ти, да смо грађанима много боље и квалитетније приближили институцију Заштитника грађана, да смо уочили да запослени у месним заједницама показују одређену дозу неповерења према Заштитнику грађана, и то углавном из разлога непознавања основне улоге и надлежности, констатовали смо да су највећи проблеми грађана - комунални проблеми (као што су: недостатак канализационе мреже у удаљеним месним заједницама а и у понеким градским, недостатак водоводне мреже, висок ниво подземних вода, лоше стање путне мреже, непостојање видео надзора и уличног осветљења у приградским месним заједницама, проблеми око држања домаћих животиња, нерешавање проблема паса луталица и др), уочили смо да месне заједнице не располажу са довољно финансијских средстава из којих би могле да финансирају обављање послова из своје надлежности, такође је потребно квалитетније уредити однос између Града и месних заједница у погледу надзора над радом и поступањем месних заједница јер ту има доста проблема итд. Исто тако закључено је, да је Програм дао очекиване резултате, те да га је неопходно наставити и у наредној години.

Заштитник грађана је у септембру месецу покренуо Пројекат „Упознајте Заштитника грађана“, са основним циљем упознавања свих релевантних институција у Граду Новом Саду са положајем, улогом, надлежностима и поступком пред Заштитником грађана, а посебно имајући у виду чињеницу да је Заштитник грађана Града Новог Сада новооснована институција у Граду. Основни циљ, који је остварен овим Пројектом, јесте успостављање и остварење боље сарадње, разумевања и превазилажење проблема у раду са институцијама чији је оснивач Град Нови Сад, а све у правцу бржег и потпунијег остваривања права грађана. Све активности које су предузете имале су за циљ да допринесу унапређењу и заштити људских и

мањинских права и слобода, што је и основна сврха постојања институције Заштитника грађана. Пројекат је реализован кроз семинаре који су одржани у просторијама Заштитника грађана. Семинар је трајао четири дана, где су у прва три дана били присутни представници градских управа, јавних предузећа, установа, служби, и других чији је оснивач Град Нови Сад, да би четвртог дана било одржано предавање за представнике свих медија са територије Града Новог Сада. Као један од закључака овог Пројекта може се извести да је у целости испунио сва очекивања, с тим да је једина негативна карактеристика веома слаба посећеност од стране представника јавних и јавно комуналних предузећа чији је оснивач Град Нови Сад.

У организацији Заштитника грађана одржана је 8. децембра 2011. године, јавна трибина „Мобинг у радном окружењу“, чији је предмет био разматрање актуелне проблематике које се тиче злостављања на раду, и то посматрано из више различитих углова. Основни циљ реализације ове јавне трибине јесте, да се институцијама Града Новог Сада, али и другим грађанима, покуша помоћи у превазилажењу проблема мобинга, али и да се подигне свест код запослених о потреби обезбеђења здраве и безбедне радне околине. Учесници трибине су били представници Града Новог Сада (члан Градског већа задужен за здравство, проф. др Александар Кираљ), професор Правног факултета у Новом Саду, проф. др Сенад Јашаревић, представници Покрајинског омбудсмана (заменица Покрајинског омбудсмана Даница Тодоров), судије Апелационог суда у Новом Саду (Боривоје Гајић, Драгана Штрбац), адвокат Милан Козомора, др Зоран Иванов – специјалиста за област медицине рада, представници синдиката и др. Концепт трибине је био успостављање интерактивне везе између предавача и присутних, што је у целости и успело да се реализује. Трибина је било доста добро пропраћена од стране медија и то како телевизијских тако и радио и новинских. Одзив грађана и представника градских институција је био веома добар, тако да се може извести закључак да је јавна трибина сасвим успела, те да постоји веома велико интересовање запослених за ову тему. У том смислу Заштитник грађана ће и у наредном периоду наставити да се бави овом актуелном проблематиком запослених.

VII. СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И ДР.

- Предавање *Интелектуална слобода у кризним временима и улога библиотека у борби против корупције*, које је у склопу пројекта *Транспарентност, добро управљање и антикорупција* Библиотекарског друштва Србије који је ИФЛА одобрила за 2010. годину, одржано 03. фебруара 2011. године;
- Стручно усавршавање Заштитника грађана и заменице Заштитника грађана, које је одржано у Центру за медијацију – посредовање Београд, од 07. до 11. фебруара 2011. године, ради стицања сертификата о обучености за медијаторе у складу са Правилником о програму обуке за посреднике („Службени гласник РС“, бр.44/05);
- Завршни догађај реализације пројекта *Human Right Sunrise*, који је одржан у Студију М, 19. марта 2011. године, у организацији Јужнобачког управног округа и Установе Студентски културни центар Нови Сад;
- Прослава четвртог рођендана Омладинског центра ЦК-13, који је одржан 13. априла 2011. године;
- Учествовање у акцији уклањања графита мржње са фасаде Омладинског центра ЦК-13, које је организовано 26. априла 2011. године;
- Округли сто који је одржан у Хотелу Путник Нови Сад, 29. јуна 2011. године, у организацији невладине организације Praxis из Београда и Новосадског хуманитарног центра који заједнички спроводе пројекте под називом *Допринос социјалној инклузији и борби против дискриминације маргинализоване популације у Србији, и Заштита права и превенција насиља и дискриминације над Ромима*;
- Стручни састанак у Скупштини АПВ, Информативни дани за други позив за подношење пројектних предлога у оквиру IPA прекограничних програма Хрватска-Србија 2007-2013, који је одржан у Великој сали Скупштине АПВ, 06. септембра 2011. године, у организацији Заједничког техничког секретаријата и у сарадњи са националним уговорним телима, Агенцијом за

регионални развој Републике Хрватске и Делегацијом Европске уније у Републици Србији;

- Стручно саветовање *Правнички дани проф. др Славка Царића*, одржано од 22. до 24. септембра 2011. године у Сомбору, у организацији Универзитета Привредна академија Нови Сад и Удружења правника Војводине за управне науке и праксу;
- Генерална скупштина Европског института омбудсмана (European ombudsman institute- ЕОИ), која је одржана 23. и 24. септембра 2011. године, на Правном факултету у Новом Саду;
- Стручно саветовање *Октобарски правнички дани у Бањој Луци*, одржаном од 07. до 08. октобра 2011. године на Правном факултету у Бања Луци, у организацији Удружења правника РС, Правног факултета Универзитета у Бањој Луци, Адвокатске и нотарске коморе РС и Центра за едукацију судија и тужилаца РС;
- У току октобра 2011. године, узето је активно учешће у активностима које су усмерене на едукацију и информисање као и на упознавање са начином и методама заштите права детета и особа са инвалидитетом. Поводом обележавања Дечије недеље посећена је ШОСО „Милан Петровић“ Нови Сад, а такође је узето и учешће на стручном скупу „Образовање и комуникације за инклузивне заједнице“;
- Присуство трибини *Лакше до права*, у организацији Центра за самосталан живот ОСИ Србије и Канцеларије Повереника за заштиту равноправности грађана, која је одржана 24. октобра 2011. године у мултимедијалној сали Правног факултета у Новом Саду;
- Презентација пројекта *Инклузивна академија*, који је одржан 02. новембра 2011. године у Београду, у организацији Форума младих са инвалидитетом и Societe Generale Bank;
- Стручно-едукативна посета запослених у канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада, републичком Заштитнику грађана, која је реализована 04. новембра 2011. године;
- Додела награде УНИЦЕФ-а за медијско извештавање о деци и дечијим правима, које је одржано у Београду, 21. новембар 2011. године, у организацији УНИЦЕФ-а;

- Округли сто „Јачање социјалне кохезије путем развоја недискриминаторне јавне политике за децу укључену у живот и/или рад на улици“, одржан 24. новембра 2011. године, у организацији Екуменске хуманитарне организације, који финансира Европска унија у окриву програма подршке цивилном друштву и чији су партнери на пројекту Универзитет у Новом Саду, Катедра за психологију и Фонд за развој непрофитног сектора АПВ;
- Панел дискусија организована поводом почетка кампање „16 дана активизма у борби против насиља над женама“, одржана 24. новембра 2011. године у Холу Владе Војводине у Новом Саду, у организацији Комисије за родну равноправност Скупштине Града Новог Сада;
- Округли сто „Анализа стања и потреба за борбу против корупције“, одржан 29. новембра 2011. године у Новом Саду, који је одржан у оквиру реализације пројекта *Стварање антикорупцијске мреже кроз локалне савете за безбедност Јужнобачког округа*, а који се реализује од стране Јужнобачког управног округа, и уз помоћ OEBS у Србији и USAID.

VIII. ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА

У односу на претходну годину, сасвим се јасно уочава пораст интересовања медија за институцију Заштитника грађана Града Новог Сада у 2011. години. Чињеница је да још увек стање није сасвим задовољавајуће, али напор у том правцу мора да буде обостран, како од стране медија, исто тако и од Заштитника грађана.

У току 2011. године, Заштитник грађана је у више наврата давао изјаве и гостовао у телевизијским емисијама. Изјаве је давао за телевизије са националном покривеношћу (Прва ТВ), са регионалном покривеношћу (РТ Војводине) и за локалне телевизије. Заштитник грађана је имао и преко 30 гостовања на радију, (Радио Нови Сад и локални радио емитери), док је објављено и преко 50 новинских чланака о активностима и дешавањима везаним за институцију Заштитника грађана (Блиц, Вечерње новости, Прес, Дневник, Грађански лист, НС репортер).

IX. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2011. годину („Службени лист Града Новог Сада“, 59/2010), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у висини од 10.230.083,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета.

Одлуком о изменама и допунама Одлуке о буџету Града Новог Сада за 2011. годину („Службени лист Града Новог Сада“, бр.38/2011), Заштитнику грађана Града Новог Сада, утврђен је нови обим средстава у укупном износу од 9.978.004,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета.

У току 2011. године, Заштитник грађана је утрошио 8.565.808,51 динара, што представља 85,85% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 74,87% новчаних средстава је утрошено за зараде запослених (плате, додатке и наканде запослених (зараде), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у натури, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др), 0,16% новчаних средстава је утрошено за путовања, 23,33 % средстава је утрошено за услуге по уговорима (административне услуге превозија, штампања материјала, израда графичког идентитета институције, услуге усавршавања и образовања запослених, репрезентација, остале опште услуге), 1,21% средстава је утрошено за материјал за усавршавање и образовање запослених и 0,42% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина у ЕОИ).

X. ЗАКЉУЧАК

Након што је изложен целокупан рад и поступање Заштитника грађана Града Новог Сада у протеклој 2011. години, као један од закључака који се намеће, јесте тај, да је институција у потпуности оправдала сврху свог постојања, посебно с обзиром на број притужби које су јој поднете, број поступања без притужби, број пројеката које је спровела, препоруке које је упутила, као и све друге активности које је предузимала и остваривала.

У свом досадашњем раду Заштитник грађана се наметнуо као веома важна и потребна институција на локалном нивоу. Кад ово кажемо ту првенствено треба имати у виду број обраћања грађана, што представља једну врсту поверења коју су нам грађани поклонили, и самим тим показали да верују у ову институцију и да им је она потребна. Са друге стране, одјек поступања и рада Заштитника грађана, све више се узима у обзир приликом поступања органа управе Града Новог Сада, тако да и са те стране сама институција добија на значају, али и на квалитету свог рада. Обраћање органа управе Града Новог Сада, Заштитнику грађана, како би разрешили одређене проблеме у раду, унапредили поступање у одређеним случајевима, рад на заједничким пројектима едукације грађана и запослених у органима управе, представља јасан знак да је ова институција веома потребна локалном нивоу, односно локалним органима управе.

Наравно, стање и положај Заштитника грађана нису ни близу тако добри, како би то заиста требало да буде. Финансијска и свака друга самосталност Заштитника грађана, су свакодневно под притиском, са покушајем да се његов рад и поступање што више ограничи. Веома је мало, готово да нема директних атака на рад и поступање Заштитника грађана, али је зато опструисање рада, непоступање по захтевима Заштитника грађана, изостављање Заштитника грађана из рада у појединим областима где је његово присуство неопходно и сличне ствари, готово свакодневна појава и у ствари показује праву слику и положај који Заштитник грађана тренутно заузима.

У свом будућем раду, Заштитник грађана, мора још више да се окрене раду са грађанима, да појача напоре у погледу медијске промоције институције Заштитника

грађана Града Новог Сада, да институцију приближи грађанима, али и органима управе. Поред тога, неопходно је наставити започети рад по појединим пројектима, али исто тако неопходно је покренути и нове пројекте. Циљ свих пројеката који се настављају и они који се тек започињу, мора бити наставак неговања свих вредности савременог друштва, поштовања права и обавеза, као и једнакости и равноправности свих грађана. Улога Заштитника грађана у остваривању тих циљева је веома важна, али је и одзив грађана и органа управе веома битан и важан чинилац укупне реализације пројектованог.

ГРАД НОВИ САД
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Број: XXII-020-12/2012-37.
Датум: 21. фебруар 2012. године
НОВИ САД

