

ГРАД НОВИ САД  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

**ИЗВЕШТАЈ ЗА 2017. ГОДИНУ**



У Новом Саду, марта 2018. године

Садржај:

1. Увод .....	3
2. Активности Заштитника грађана .....	5
2.1 Статистички подаци .....	5
2.2 Рад Заштитника грађана по притужбама .....	9
2.2.1. Препоруке .....	10
2.2.2. Мишљења .....	13
2.2.3. Иницијативе за измену/доношење прописа .....	14
2.2.4. Предмети покренути по сопственој иницијативи .....	17
2.2.5. Остали предмети вођени у 2017. години .....	19
2.3. Активности Заштитника грађана на пољу људских права .....	23
2.4. Остале активности .....	30
3. Медијска промоција .....	36
4. Стање људских права са аспекта рада Заштитника грађана .....	37
5. Правна сигурност са аспекта поступања органа управе .....	38
6. Финансијска средства .....	39

## УВОД

Заштитник грађана за територију Града Новог Сада је установљен Одлуком о Заштитнику грађана („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 47/2008) коју је донела Скупштина 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 (у даљем тексту: органи управе).

Заштитник грађана се стара о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

Први Заштитник грађана Града Новог Сада је изабран на XXVII седници Скупштине Града Новог Сада, која је одржана 25. јуна 2010. године, а за Заштитника грађана том приликом изабран је Александар Грујић, др правних наука. На XXVIII седници која је одржана 25. јуна 2010. године, Стојанка Варајић је изабрана за заменика Заштитника грађана. Мандат првог Заштитника грађана је престао 30. марта 2015. године, на основу поднете оставке.

Канцеларија Заштитника грађана почела је са радом 11. октобра 2010. године.

Други Заштитник грађана је изабран на XL седници Скупштине Града која је одржана 29. маја 2015. године, а за Заштитника грађана том приликом је изабрана Марина Попов Иветић, дипломирана правница. На XLI седници одржаној дана 15. јуна 2015. године Скупштина Града Новог Сада је поново изабрала Стојанку Варајић за Заменика Заштитника грађана, што је други мандат Заменика Заштитника грађана.

У канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада тренутно има четири запослена на неодређено време, од чега су троје дипл. правници, као и двоје запослених на одређено време, од чега је један дипл. правник.

На основу Одлуке о Заштитнику грађана, Заштитник грађана је независан и самосталан у обављању послова и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Такође, основни принципи деловања Заштитника грађана су законитост, непристрасност, независност и правичност. Заштитник грађана за свој рад одговара Скупштини Града Новог Сада.

Такође, Заштитник грађана и његов заменик не могу бити чланови политичких странака и других политичких организација, нити могу давати изјаве политичке природе.

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, те је овлашћен да контролише законитост, правилност и ефикасност рада органа управе.

Заштитник грађана није овлашћен да контролише 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.

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, док су надлежно тело Скупштине Града, Градоначелник и Градско веће обавезни да разматрају иницијативе које поднесе Заштитник грађана. Овлашћен је и 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; као и 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.

## АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана Града Новог Сада велики део својих активности врши кроз поступање по притужбама и обраћањима грађана, те кроз разговоре са грађанима, што усмено у канцеларији, што телефонским путем. Међутим, свакако велики део активности Заштитник грађана предузима и у области заштите права грађана, односно кроз организовање едукација и истраживања о правима посебно осетљивих група.

## СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

У 2017. години Заштитнику грађана Града Новог Сада се обратио укупно 661 грађанин, што је мањи број у односу на претходне године. У табели 1 је приказана структура обраћања грађана по начину комуникације.

Табела 1. Начин обраћања грађана

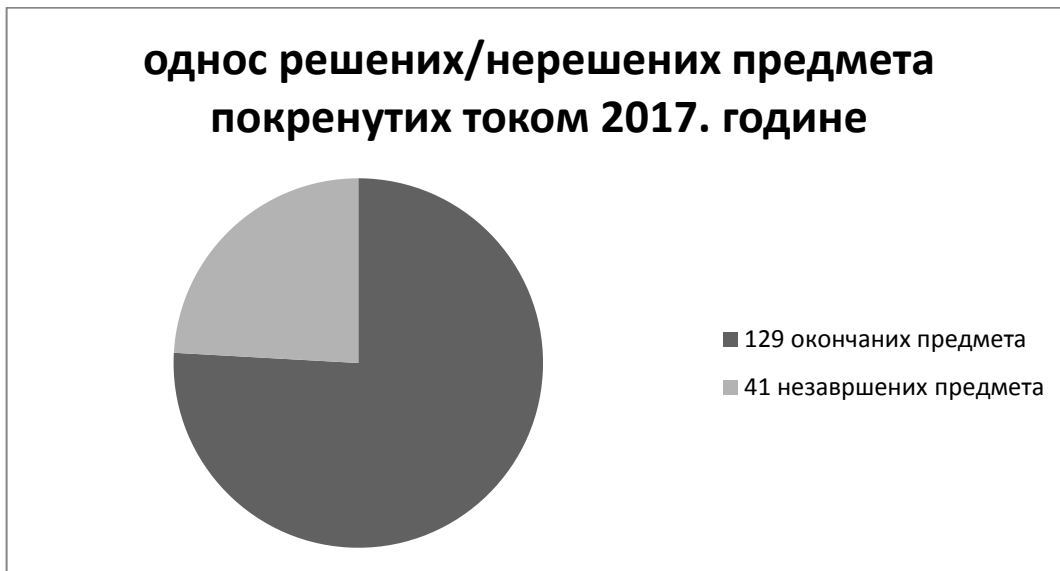
	Начин обраћања грађана	Број обраћања
1.	Усмени разговор	338
2.	Телефонски разговор	153
3.	Лично поднета притужба	68
4.	Притужба послата поштом	43
5.	Путем мејла	35
6.	Путем сајта	14
7.	Путем Facebook профила	4
8.	Сопствена иницијатива Заштитника грађана	6
	Укупно	661

Од наведеног броја обраћања, у 2017. години Заштитник грађана је покренуо 170 поступака. Поред наведених, у 2017. години Заштитник грађана је водио и 28 предмета који су пренети из претходног периода, од чега је 1 предмет у ком је притужба поднета у 2015. години, а 27 предмета у којима је притужба поднета у 2016. години.

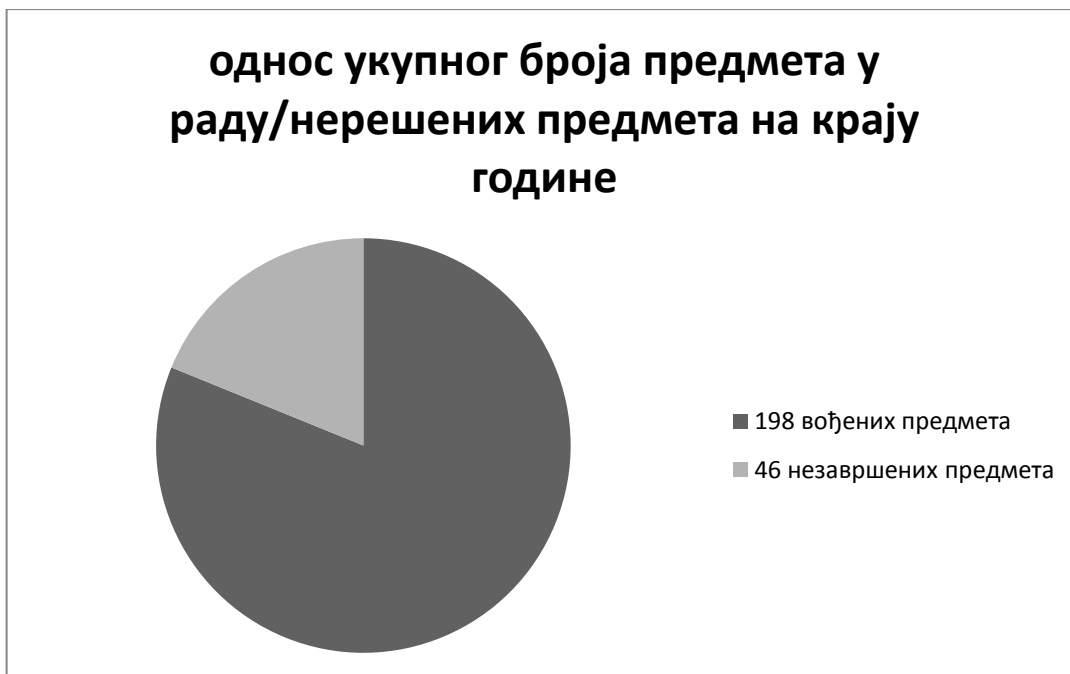
На дан 29. децембра 2017. године Заштитник грађана Града Новог Сада је имао у раду укупно 46 предмета, од чега је 5 предмета пренето из претходног периода,

односно у питању су предмети у којима је притужба поднета током 2016. године, и 41 предмет у којима је притужба поднета током 2017. године.

Графикон 1. Однос решених/нерешених предмета у којима је притужба поднета током 2017. године



Графикон 2. Однос решених/нерешених предмета вођених током 2017. године



У погледу статистичког прегледа броја поднетих притужби грађана по органима Града, као и примедби изнетих без подношења притужбе, наставља се тенденција из претходног периода, а то је да се грађани највише жале на рад органа са којима

свакодневно највише и долазе у контакт. С обзиром да је у претходном периоду угашено неколико великих градских предузећа, док је новоформирано неколико градских управа, свакако да је дошло и до очекиваног резултата, а то је да број градских управа на чији се рад грађани жале предњачи у односу на број градских предузећа.

Код ове табеле је битно нагласити да је током 2017. године дошло до промене начина евидентирања обраћања грађана. До септембра 2017. године вођене су три различите евиденције- за поднете притужбе, за усмена обраћања и за обраћања путем телефона. Од септембра 2017. године врши се детаљно евидентирање сваког обраћања грађана, са сачињеном службеном белешком о проблему на који грађанин указује и органом на чији рад се жали, тако да само прва колона „поднете притужбе“ представља број обраћања за целу 2017. годину, док друга и трећа колона представљају број обраћања од септембра до децембра 2017. године.

Табела 2. Приказ броја обраћања грађана са примедбама по органима

	Назив органа	Поднете притужбе	Примедбе изнете путем телефона	Примедбе изнете усмено
1.	Градска пореска управа	9		4
2.	Градска управа за урбанизам и грађевинске послове	8		
3.	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	3		
4.	Градска управа за инспекцијске послове	23		
5.	Градска управа за имовину и имовинско-правне послове	1		1
6.	Градска управа за саобраћај и путеве	3		1
7.	Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције	5		3
8.	Градска управа за културу	1		
9.	Градска управа за привреду	1		
10.	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	6		
11.	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	6	2	3
12.	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	3	1	2
13.	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	3		
14.	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	1		
15.	ЈКП „Лисје“ Нови Сад	1		

Извештај Заштитника грађана Града Новог Сада за 2017. годину

16.	ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад	1		
17.	ЈП „Урбанизам“ Нови Сад	2		
18.	ЈГСП „Нови Сад“	2	1	1
19.	ЈКП „Стан“ Нови Сад	3		1
20.	ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад	1		
21.	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	5		1
22.	Центар за социјални рад Града Новог Сада	5		4
23.	Градска управа за образовање	3		
24.	Дом здравља „Нови Сад“	2	1	
25.	Градска управа за опште послове			1
26.	Правобранилаштво Града Новог Сада	1		
27.	Биро за пружање правне помоћи	1	1	
28.	Стамбена агенција Града Новог Сада			1
29.	Скупштина Града, Градоначелник	2		

Што се тиче начина окончања предмета који су вођени током 2017. године, Заштитник грађана је окончао укупно 152 покренута поступка, 1 који је покренут 2015. године, 22 која су покренута 2016. године и 129 који су покренути 2017. године.

Табела 3. Начин окончања поступка у 2017. години

Одбачена притужба - поновљена	1
Предмет прослеђен Покрајинском заштитнику грађана - омбудсману	1
Након пријема притужбе странка изјавила да одустаје	1
Утврђени недостаци – дат предлог за измену Одлуке	1
Утврђени недостаци – дато Мишљење	1
Утврђени недостаци – упућене Препоруке	2
Предмет прослеђен Заштитнику грађана Републике Србије	2
Одбачена притужба - остало	2
Обушављен поступак - остало	6
Одбачена притужба – није употпуњена	6
Остало	7
Странка се није изјаснила на одговор органа	15
Одбачена притужба - преурањена	16
Орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана	18
Обушављен поступак – нису утврђене неправилности у раду	23
Одбачена притужба из разлога ненадлежности	50
Укупно	152



Оно што би Заштитник грађана истакао као значајну чињеницу за целокупни рад Стручне службе и залагање које имају запослени у канцеларији, а то је да се много већи број предмета оконча констатацијом да је орган решио проблем на који грађанин указује након обраћања ове институције органу (18) у односу на број предмета који је окончан на начин да је било потребе да Заштитник грађана доношењем Препоруке (5) или Мишљења (1) укаже органу на који начин је потребно неправилност отклонити. С обзиром да тај вид сарадње убрзава поступак који води Заштитник грађана, док је за странке од великог значаја да им се проблем што пре реши, док сам начин и разлог поступања органа који доводи до решавања њиховог проблема за странку није толико битан, чињеница да поједини органи у Граду Новом Саду схватају значај постојања ове институције, те да се одмах након првог обраћања, када Заштитник грађана само укаже да постоји проблем грађанина, приступа и отклањању проблема на који странка указује, је врло значајна чињеница за рад Стручне службе Заштитника грађана.

## **РАД ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ПО ПРИТУЖБАМА**

Током 2017. године Заштитник грађана Града Новог Сада је, током рада по притужбама грађана, како је и наведено, водио 198 поступака. Током 2017. године Заштитник грађана је упутио пет Препорука, дао је једно Мишљење, те поднео три Иницијативе за измену/доношење прописа. Поред наведеног Заштитник грађана је покренуо и шест поступака по сопственој иницијативи. У овом делу Извештаја биће представљено и неколико предмета који су обележили рад Заштитника грађана у претходној години, а у којима није било потребе за доношењем неког од наведених аката Заштитника грађана.

У 2017. години разлози подношења притужби грађана су били следећи: ћутање администрације, непокретање поступка по службеној дужности, непоштовање права запослених, примедбе на рад запослених у органу управе, молба за одлагање извршења донетих решења, непоступање по жалби, понашање запослених у органима управе, изгубљена документација од стране органа управе, дужина трајања поступка пред органом управе, мобинг, дискриминација, обрачун и висина рачуна пружених комуналних услуга, примедбе на квалитет пружене комуналне услуге, непријатни мириси из суседства, непрописно постаљен прозор на објекту на суседној парцели, бука у стамбеној згради, држање домаћих животиња, наплата грејања без уговора, изливање фекалија из канализационог шахта, читавање водомера, нерегулисан рад пансиона у стамбеној згради, сузбијање амброзије, поступак легализације, бесправна изградња, неспровођење решења о рушењу, заузеће парцеле, наплата димничарине, удаљеност контејнера, неуклањање радиоактивних громобрана, осветљење прилазног пута, испуштање фекалија у кишну канализацију, умањење рачуна за комуналне услуге, држање домаћих животиња, скрнављење гроба, наплата паркирања, несанкционисање непрописних паркирања, неодржавање бицикличких стаза, насиље у школи и у

породици, недостатак педијатра у приградском насељу, рад извршитеља, пријем у прихватилиште, проблеми са васпитачицом, и други.

## ПРЕПОРУКЕ

Према одредби 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.

Правна природа аката које доноси Заштитник грађана, пре свега препорука, је таква да исти немају обавезујућу правну снагу. Дакле, Заштитник грађана нема могућност да орган управе принуди на одређено деловање, већ само могућност да аргументима или ауторитетом увери орган управе у погрешност дотадашњег поступања и неопходност да се исто промени. Са друге стране, иако препоруке немају обавезујућу правну снагу, органи управе имају обавезу сарадње са Заштитником грађана. У случају одбијања сарадње органа управе са Заштитником грађана, о томе се извештава орган који врши надзор над његовим радом, Скупштина Града, Градоначелник и Градско веће.

Табела 4. Препоруке

	Орган	Број Препорука	Број Препорука због несарадње	Да ли је орган поступио по препоруци
1.	Градска управа за инспекцијске послове		1	Препорука упућена 27. децембра 2017. године
2.	Градска управа за урбанизам и грађевинске послове		2	Да
3.	ЈКП „Зоохигијена и ветерина“ Нови Сад	1		Не
4.	Центар за социјални рад	1		Да

### 1.

Од укупно пет упућених Препорука током 2017. године, три су донете због несарадње органа управе са Заштитником грађана. Наиме, према одредби члана 30 Одлуке о Заштитнику грађана, орган управе има обавезу да сарађује са Заштитником грађана и да му омогући приступ просторијама и стави на располагање све податке којима располаже, а које су од значаја за поступак који се води, односно за остварење циља његовог превентивног деловања, без обзира на степен њихове тајности, осим кад

је то у супротности са законом. Уколико орган управе у остављеном року не поступи по захтеву Заштитника грађана и не достави тражено изјашњење, Заштитник грађана га опомиње на достављање одговора Ургенцијом и додатним роком, међутим уколико ни након упућене Ургенције орган не достави тражене податке, Заштитник грађана на основу одредбе члана 48 Одлуке о Заштитнику грађана упућује Препоруку због несарадње органа са Заштитником грађана.

Иако је поступљено по две од три донете Препоруке због несарадње, док по трећој Препоруци орган и није имао времена да поступи до дана закључења статистичких података потребних за израду овог Извештаја, с обзиром да је упућена неколико дана пред крај године, овај вид добијања потребних Информација и података од органа управе је поступање које би органи управе требало да избегавају у свом раду. Наиме, таквим поступањем само се непотребно продужава дужина трајања поступка пред Заштитником грађана, потом ствара се додатни анимозитет код странке према органу, која је већ незадовољна поступањем органа морала да поднесе притужбу Заштитнику грађана, што све појачава правну несигурност грађана и повећава неповерење грађана у органе управе.

\*\*\*

Остале две препоруке које су донете током 2017. године биле су сличне садржине, у питању су предмети у којима је Заштитник грађана утврдио да су постојали пропусти у раду органа управе јер није у законском року одговорено на захтеве странака, дакле утврђена је повреда тзв. „ћутање управе“.

## 2.

У предмету по притужи В.Ж. на рад Центра за социјални рад Града Новог Сада из разлога што није добио писани одговор поводом пријаве коју је предао органу ради заштите интереса малолетног детета, Заштитник грађана Града Новог Сада је након пријема и анализе одговора органа, а пре свега након утврђивања чињенице да орган притужитељу није доставио писано изјашњење, утврдио неправилности у раду органа и Центру за социјални рад Града Новог Сада упутио Препоруку да у складу са позитивно-правним прописима Републике Србије и принципима добре управе, притужитељу достави писани одговор на допис без одлагања, као и да у будућем раду доставља писани одговор свим грађанима који су се Центру за социјални рад обратили писаним путем, те да им на тај начин омогући потпуне и јасне информације, а све у циљу свеобухватне и доследне заштите права грађана.

У конкретном случају Заштитник грађана Града Новог Сада је из одговора органа утврдио да Центар за социјални рад Града Новог Сада није одговорио писаним путем на писани захтев притужиоца.

Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да наведено поступање није у складу са одредбом члана 45 став 3 Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада Центра за социјални рад („Сл. гласник РС“, бр. 59/2008, 37/2010, 39/2011 - др. правилник и 1/2012 - др. правилник), у ком је наведено да се са поднеском који заприми Центар за социјални рад поступа на начин прописан законом којим се уређује општи управни поступак, као ни са правилима и принципима добре управе.

Заштитник грађана Града Новог Сада током поступања по притужби није изразио сумњу у садржинску правилност поступања органа поводом предметног случаја, нити Заштитник грађана може да цени садржинску исправност поступања Центра за социјални рад. То чини надлежни другостепени орган или други орган надзора. Међутим Заштитник грађана је мишљења да је у конкретној ситуацији било потребно да Центар за социјални рад Града Новог Сада одговори притужитељу писаним путем и да му омогући конкретан, јасан и прецизан одговор, као и евентуална упутства о могућностима које му стоје на располагању, те и о надлежностима Центра за социјални рад у погледу упућеног захтева, како би отклонио све нејасноће са којима се грађанин сусрео.

Поводом упућене Препоруке Заштитнику грађана је достављен одговор, међутим како притужилац није био задовољан са добијеним одговором, упућен је да се обрати Покрајинском секретаријату за социјалну политику, демографију и равноправност полова ради испитивања садржинске исправности истог.

### 3.

Заштитнику грађана Града Новог Сада обратило се удружење грађана са притужбом на рад ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад из разлога што нису добили одговор предузећа поводом поднетог захтева за покретање дисциплинског поступка против запосленог у овом предузећу, који према наводима притужилаца, приликом обављања радних задатака није поступао према животињама у складу са позитивноправним прописима Републике Србије.

Заштитник грађана Града Новог Сада је анализирајући списе предмета и информације до којих је дошао у току поступка, утврдио да су у поступању и раду ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад постојале неправилности.

С обзиром да је Заштитник грађана Града Новог Сада утврдио да притужилац није добио одговор ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад поводом поднетог захтева за покретање дисциплинског поступка, као и да ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад није ни током поступка по притужби доставило изјашњење на све наводе из дописа, Заштитник грађана Града Новог Сада је мишљења да су у раду предузећа постојале неправилности с обзиром да је предузеће требало писаним путем да обавести подносиоца захтева о резултатима свог поступања, због чега је ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад упутио Препоруку да у складу са позитивно-правним прописима Републике Србије и принципима добре управе

удружењу грађана достави писани одговор поводом захтева за покретање дисциплинског поступка без одлагања, као и да у будућем раду достављају писани одговор грађанима који су се предузећу обратили писаним путем, те да им на тај начин омогући потпуне и јасне информације, а све у циљу свеобухватне и доследне заштите права грађана.

Заштитник грађана Града Новог Сада није добио изјашњење предузећа на упућену Препоруку.

## МИШЉЕЊА

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

Током 2017. године Заштитник грађана Града Новог Сада је дао једно мишљење које је упућено ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад.

### 1.

С.П. из Новог Сада је Заштитнику грађана Града Новог Сада поднео притужбу из разлога што према његовом мишљењу инкасат ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад није поступао по својим радним задацима, односно није кориснику услуга пријавио постојање квара у шахту, услед чега је дошло до вишеструког повећања потрошње воде и самим тим и до повећаног износа рачуна за хладну воду.

Предузеће је у свом одговору навело да је на основу утврђеног стања потрошње воде, извршен хаваријски обрачун задужења, тако што су рачуни умањени, те да према Одлуци о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“ бр: 59/2016) ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад није у обавези да обавештава корисника о хаваријама које се дешавају на кућним водоводним инсталацијама, нити о другим кваровима на истим, из чега проистиче да је инкасат радио искључиво свој посао и да није погрешно јер је одржавање водомерног шахта и инсталација у њему, као и свих кућних водоводних инсталација, у искључивој надлежности власника.

С тим у вези, Заштитник грађана Града Новог Сада је, након анализе навода притужбе, одговора предузећа као и одредаба Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода, утврдио да у раду предузећа не постоје пропусти, с обзиром да је предузеће поступало у складу са одредбама Одлуке.

Међутим, Заштитник грађана Града Новог Сада је Мишљења да би у оквиру предузећа требало успоставити процедуру на основу које би, у оваквим или сличним

ситуацијама, лице које на терену утврди постојање хаварије, требало да о истој без одлагања обавести надлежне у предузећу, те да потом надлежна организациона јединица у оквиру предузећа о тим чињеницама обавести корисника услуге, и на тај начин спречи настанак веће штете по корисника услуге овог јавног предузећа. Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да би овакво поступање јавног предузећа допринело унапређењу права грађана, односно да би услуга овог јавног предузећа била квалитетнија.

Поводом упућеног мишљења ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад је обавестило Заштитника грађана о свом ставу који је остао неизмењен.

### ИНИЦИЈАТИВЕ ЗА ИЗМЕНУ/ДОНОШЕЊЕ ПРОПИСА

Једна од важних активности Заштитника грађана Града Новог Сада, а која је ближе уређена одредбама члана 27 и 28 Одлуке о Заштитнику грађана, односи се на овлашћење Заштитника грађана Града Новог Сада да поднесе иницијативу за измену одлука и других општинских 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 општинских аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана.

Ова област деловања Заштитника грађана захтева велико ангажовање не само Заштитника грађана већ и органа управе, те се ова област не може анализирати на годишњем нивоу јер је често за процес измене неке одлуке потребно да прође и по неколико година.

Тако су у 2017. години измењене две Одлуке Града Новог Сада за које је Заштитник грађана поднео Иницијативу пре неколико година, а то су Одлука о производњи, дистрибуцији и снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада и Одлука о уређењу Града Новог Сада (за коју је Иницијатива поновљена 2017. године).

Заштитник грађана Града Новог Сада је током претходних година водио више предмета по притужбама грађана због немогућности искључења са топлификационог система Града Новог Сада. Заштитник грађана Града Новог Сада је поред наведеног поступања, сагласно члану 33 став 1 Одлуке о Заштитнику грађана пре извесног времена покренуо и поступак по сопственој иницијативи, који је имао за циљ анализу позитивноправних прописа који уређују снабдевање топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада, а ради изналажења адекватног предлога за локалну самоуправу.

Након анализе прописа, Заштитник грађана Града Новог Сада је сагласно члану 27 Одлуке о Заштитнику грађана, поднео надлежним органима Града Новог Сада

иницијативу за измену и допуну Одлуке о снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 21/2011, 38/2012 и 34/2013), у смислу да се Одлуком предвиди могућност трајног искључења купаца са топлификационог система Града Новог Сада.

Током претходних година вођени су активни разговори о наведеном питању и анализирани модели најбољег решења.

Скупштина Града Новог Сада је на седници одржаној 29. септембра 2017. године донела Одлуку о производњи, дистрибуцији и снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада, која у глави XIII, члан 92 омогућава купцима право да откажу коришћење топлотне енергије за грејање, док се у члану 94 описује поступак одлучивања о захтеву као и поступак након доношења одлуке предузећа.

Одлуком су прописани технички услови за искључење са топлификационог система чији је циљ да се искључењем појединаца не ремети енергетски систем, као и да се топлотни губици у суседним просторијама сведу на минимум, а да се грађанима остави могућност раскида уговора.

Овако поступање ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад и уважавање предлога Заштитника грађана је врло значајно са аспекта заштите права грађана, те представља добар пример сарадње органа управе са Заштитником грађана.

\*\*\*

Током 2017. године Заштитник грађана је упутио две Иницијативе за измену/доношење прописа, при чему је једна од Иницијатива поновљена, односно предмет са истом тематиком је вођен и током 2015/2016. године. По другој упућеној Иницијативи није поступљено током 2017. године.

Табела 5. Иницијативе за измену/доношење прописа

	Орган	Да ли је поступљено по иницијативи
1.	Градска управа за комуналне послове	Да
2.	Градска управа за привреду	Не

1.

Заштитник грађана Града Новог Сада, на основу одредбе члана 27 Одлуке о Заштитнику грађана, упутио је Градској управи за комуналне послове Града Новог Сада Иницијативу ради усаглашавања Одлуке о уређењу Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 56/2012, 9/2013, 26/2013 и 69/2013, „Сл. гласник РС“, бр.

36/2014 - одлука УС и „Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 13/2014, 28/2014, 33/2015 и 74/2016) и Одлуке о утврђивању Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду за споменик културе („Сл. гласник РС“, бр. 52/2007).

Наиме, Заштитник грађана је увидом у позитивно-правне прописе, утврдио да Одлука о утврђивању Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду за споменик културе и Одлука о уређењу Града Новог Сада нису у сагласности, односно да различито одређују зону заштите споменика културе Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду, односно да није на исти начин дефинисано у којој зони није дозвољено постављање објеката и уређаја на јавној површини.

Оваква правна ситуација може довести до повреде права грађана, с обзиром да ствара правну несигурност код грађана јер иста правна ситуација није на исти начин регулисана у два прописа донета од стране два нивоа власти, због чега је Заштитник грађана Града Новог Сада поднео Иницијативу за усаглашавање наведених прописа.

Поводом упућене Иницијативе Заштитник грађана Града Новог Сада добио је изјашњење Градске управе за комуналне послове у коме се наводи да је донета нова Одлука о уређењу Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 67/17), којом је прописано да у оквиру зоне заштите, утврђене Одлуком о утврђивању Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду за споменик културе, а прецизиране скицом израђеном од стране Завода за заштиту споменика културе Града Новог Сада, није дозвољено постављање објеката и уређаја на јавној површини.

На основу наведеног, Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да је усвојена Иницијатива Заштитника грађана Града Новог Сада за усаглашавање наведених прописа односно да је доношењем нове Одлуке о уређењу Града Новог Сада отклоњено неслагање у вези са одређивањем граница зоне заштите Владичанског двора.

## 2.

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сада по притужби станара стамбене зграде, притужиоци су се жалили на рад хостела, чија се делатност обавља у стамбеној згради. Осим наведене притужбе, на рад угоститељских објеката који се налазе у стамбеним зградама, Заштитнику грађана Града Новог Сада је поднет већи број притужби, у којима су грађани указивали на проблеме које имају услед рада угоститељских објеката у стамбеним зградама.

У циљу остваривања и заштите права грађана, Заштитник грађана је упутио Градској управи за привреду Иницијативу за покретање поступка за доношење Одлуке којом би се ближе уредили технички и други услови за угоститељске објекте који се налазе у стамбеним зградама.

Након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада, Градска управа за привреду је доставила одговор у коме нас обавештава да ће Град Нови Сад у најскорије



време својим подзаконским актима регулисати ближе услове рада угоститељских објеката, па и хостела у стамбеним зградама на територији Града Новог Сада.

## ПРЕДМЕТИ ПОКРЕНУТИ ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ

Према одредби члана 33 Одлуке о Заштитнику грађана, Заштитник грађана покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи, а према одредби члана 49 исте Одлуке Заштитник грађана може да поступи и по сопственој иницијативи када на основу сопствених сазнања или на основу сазнања добијених из других извора, укључујући изузетно и анонимне притужбе, оцени да је актом, радњом или нечињењем органа управе дошло до повреде људских права и слобода.

Током 2017. године Заштитник грађана Града Новог Сада је по сопственој иницијативи покренуо шест поступака, од чега су два завршена Иницијативом за измену прописа, те су ти предмети обрађени у претходном пасусу.

### 1.

У току 2017. године Заштитнику грађана су се обратили грађани који указују на проблем који је настао из разлога поновног покретања поступка извршења за дуговања која су грађани имали према ЈКП „Информатика“ Нови Сад, а која су наплаћена у поступку извршења, те је за њих поступак извршења закључен.

Наиме, грађани који су нам се обратили указали су да су поново добили позиве од јавних извршитеља да доставе доказе за дуговања из ранијег периода, иако је извршни поступак поводом тих дуговања закључен закључком извршитеља. На наведени начин, од грађана се захтева поновно достављање доказа о уплати за дуговања која су стара више година, а које неретко грађани ни не чувају, с обзиром да је поступак извршења према њима окончан.

На наведени начин грађани се доводе у незавидну ситуацију, у којој морају да доказују нешто што је већ доказано, морају да траже доказе о томе како не би два пута платили исти дуг, из разлога што, како наводе, новац који су уредно уплатили јавном извршитељу у поступку извршења, није уплаћен на рачун ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Предметни поступак је још увек у току. До дана писања извештаја Заштитник грађана се обратио ЈКП „Информатика“ Нови Сад и Комори јавних извршитеља Републике Србије од којих је добио изјашњење. Наиме, ради се о веома комплексној ситуацији јер су поједини грађани фактички исплатили дуговање према ЈКП „Информатика“ Нови Сад путем јавних извршитеља, али извршитељ није уплатио дуговани износ на рачун ЈКП „Информатика“ Нови Сад тако да, посматрано из угла ЈКП „Информатика“ Нови Сад дуговање и даље постоји и поступак принудне наплате не може да се оконча. Са друге стране су грађани који су платили дуговање или део

дуговања, али се позивају од стране извршитеља, који су у поступку контроле добили овакве предмете, да доставе доказе о уплати. Поједини грађани имају доказе, а поједини не, с обзиром да се ради о поступцима који су се водили пре неколико година. Са аспекта извршитеља ради се о поступцима који нису окончани, с обзиром да је ЈКП „Информатика“ Нови Сад указала како извршитељима тако и Комори извршитеља да дуг није измирен, због чега извршитељи и даље морају да поступају у тим предметима и да позивају грађане да доставе доказе о уплати у циљу окончања поступака извршења.

Заштитник грађана ће у наредном периоду, а након што буду прикупљене све правно-релевантне информације, о наведеном поступању обавестити органе Града Новог Сада ради сагледавања и решавања овог веома комплексног проблема.

## 2.

Заштитнику грађана Града Новог Сада обраћали су се у претходном периоду и грађани који указују на мањкавости постојећих критеријума који се примењују на умањење обавеза плаћања комуналних услуга породицама са троје или више деце.

Наиме, Заштитнику грађана достављен је писани документ у ком су побројане неправилности у градској Одлуци која уређује предметну проблематику са предлогом да се Одлука за 2018. годину као и будуће Одлуке боље дефинишу, односно да се критеријуми из Одлуке измене.

Имајући у виду наводе из предметног обраћања као и важност изналажења могућности за решавање овог проблема, Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио Градској управи за социјалну и дечију заштиту и Градској управи за комуналне послове. Оба органа су доставила изјашњења Заштитнику грађана да су након сагледавања примедби на које им је указано, већи део примедби усвојили и на основу истих донели Одлуку о утврђивању критеријума за умањење обавезе плаћања комуналних услуга породицама са троје или више деце у 2018. години („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 68/2017).

## 3.

Заштитнику грађана Града Новог Сада је током 2013. године поднет већи број притужби грађана, као и Скупштина зграда, који су изражавали незадовољство због наплате димничарских услуга и тим поводом Заштитник грађана је покренуо поступак контроле законитости ЈКП „Стан“ Нови Сад и ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Након анализе достављених одговора као и свих позитивно правних прописа којима је регулисана предметна област, бавећи се у конкретном случају контролом рада јавног предузећа коме је поверено обављање ове комуналне делатности и јавног предузећа које врши наплату ове услуге за кориснике услуге обједињене наплате, Заштитник грађана је уочио одређене неправилности у раду јавних предузећа, те је тим поводом ЈКП „Стан“ Нови Сад и ЈКП „Информатика“ Нови Сад упутио Препоруке.

Заштитнику грађана достављен је одговор ЈКП „Стан“ Нови Сад у ком су суштински Заштитника грађана обавестили да је сачињен каталог димњака, да је исти оперативно функционалан и да је потребна надоградња истог од стране ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Заштитник грађана се потом обратио ЈКП „Информатика“ Нови Сад ради прибављања информација о активностима које је до данас предузело ЈКП „Информатика“ Нови Сад у погледу сачињавања евиденције корисника димничарских услуга које води ЈКП „Стан“ Нови Сад, као и евентуалним даљим активностима и временским оквирима за предузимање истих. Предмет је и даље у току.

#### 4.

Заштитник грађана је у 2017. години покренуо и поступак по сопственој иницијативи са циљем да испита начин уписивања деце у ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, односно модел уписа деце. Једна мајка, која је желела да остане анонимна, је истакла примедбу да немају сва деца једнаке могућности за упис због датума рођења.

Наиме, у свом обраћању притужитељка наводи да у септембру 2017. године није расписан други круг за пријем деце у предшколску установу, односно да су сва деца уписана у априлском уписном року. Међутим, у априлском уписном року право на конкурсисање имала су деца рођена у периоду од 01. марта 2016. до 31. августа 2016. на преко 500 расписаних места, док су за децу рођену у периоду од 01. септембра 2016. до 28. фебруара 2017. године расписана само 23 слободна места.

Такође, за децу која су старија годину дана, односно рођена у периоду од 01. марта 2015. године до 29. фебруара 2016. године, када је нова шанса за упис деце, расписано је само 81 место, које припада деци рођеној у распону од годину односно две године, јер су неке групе мешовите. Надаље се број места само смањује.

Из наведеног произилази да деца рођена у периоду од 01. септембра до 28. фебруара било које године имају право да конкуришу на мање од 100 места, док деца рођена у периоду од 01. марта до 31. августа било које године имају право да конкуришу на више од 500 места.

Поводом предметног обраћања Заштитнику грађана су достављена изјашњења ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, а предмет је и даље у току.

### ОСТАЛИ ПРЕДМЕТИ ВОЂЕНИ У 2017. ГОДИНИ

Током рада у предметима по притужбама грађана, највећи број предмета се заврши на неки други начин, односно без потребе за доношењем Препоруке, давањем Мишљења или упућивања Иницијативе за доношење/измену прописа. Како је напред већ и наведено, вишеструко већи број предмета се заврши констатацијом Заштитника

грађана да је орган управе решио проблем на који грађанин указује, него што је број предмета у којима је било потребе за доношењем Препоруке да би проблем на који грађанин указује био отклоњен. Надаље ће бити представљени неки од предмета који су завршени на други начин у односу на предмете који су већ обрађени напред у тексту.

1.

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сад по притужби грађанке Р.Д., притужила се жалила на рад Градске пореске управе из разлога наплате пореза на имовину за стан у Новом Саду, од два пореска обвезника, неколико година уназад, од којих је један порески обвезник преминуо, а други је носилац права плодуживања, док земљишно-књижни власник није порески обвезник.

Притужила је током 2016. године изјавила два приговора, два поднеска са молбом за решавање по приговорима, потом две жалбе због „ћутања управе“ и две притужбе Регионалном центру Нови Сад, као и тужбу Управном суду у Београду, али по истима није поступљено.

Након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада, Градска пореска управа је доставила одговор и известила Заштитника грађана да је у првостепеном поступку канцеларијске контроле донет Закључак о спајању предмета, Решење о отпису неоснованих задужења и Решење о утврђивању пореза на имовину за предметну непокретност.

У конкретном предмету проблем на који је указала притужила је решен у року од месец дана од дана обраћања Заштитника грађана органу на чији рад се притужила жалила, и овај предмет је типичан пример добре сарадње између Заштитника грађана Града Новог Сада и органа управе, али наведени предмет није једини пример добре сарадње између наведена два органа Града Новог Сада.

2.

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сада по притужби Д.О., притужилац се жалио на рад Градске управе за урбанизам и грађевинске послове због недоношења решења по захтеву за озакоњење стана.

Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се Градској управи за урбанизам и грађевинске послове од које је достављен допис у коме је наведено да је Управа донела решење о озакоњењу, да је решење уручено притужиоцу, као и да је исто постало правноснажно.

Имајући у виду да је Градска управа за урбанизам и грађевинске послове одлучила о захтеву притужиоца у веома кратком року, а након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада, поступак пред Заштитником грађана Града Новог Сада је обустављен. Овакво поступање Градске управе за урбанизам и грађевинске послове представља пример добре управе и сарадње са Заштитником грађана Града Новог Сада.

3.

Током рада на неколико предмета сличне садржине утврђено је да не постоји надлежни орган Града Новог Сада за поступање по пријавама у којима се указује на разне проблеме који се дешавају на парцелама које су својина Града Новог Сада, односно јавна својина, али које нису јавне намене већ у природи представљају неуређено земљиште.

Наведено је утврђено у предметима поводом притужбе К.С. на рад Градске управе за инспекцијске послове Града Новог Сада, Одсек комуналне инспекције из разлога што нису обавили очекивани посао по пријави за заузеће и нарушавање јавне површине, као и у предмету по притужби грађанке Ј.И., у ком се Заштитник грађана због ненадлежности такође Комуналне инспекције обратио и Министарству пољопривреде шумарстава и водопривреде, Сектору Пољопривредне инспекције (с обзиром да се радило о парцели која је такође у јавној својини Града Новог Сада, али која је у природи њива друге класе) и добио изјашњење да ни Пољопривредна инспекција није надлежна за поступање, с обзиром да се ради о својини Града Новог Сада.

Поводом ових предмета Заштитник грађана је утврдио чињеницу да органи Града Новог Сад нису надлежни за поступање по пријавама које се односе на бесправна заузећа на парцелама у јавној својини Града, потом да ни након више састанака и комуникације са органима није било могуће утврдити надлежност неког другог органа за поступање, као и чињеницу да се на предметним парцелама врши узурпација која није санкционисана.

Због наведеног Заштитник грађана Града Новог Сада планира да о наведеном чињењу/нечињењу обавести органе Града Новог Сада у току 2018. године, а у циљу заштите права грађана Града Новог Сада, односно у циљу изналажења решења за овакве ситуације које нису усамљене у пракси.

4.

У предмету по притужби Д.Ш. на рад ЈКП "Водовод и канализација" Нови Сад из разлога непоступања предузећа по уговору о изградњи канализационог прикључка који је закључен пре много година, јавно предузеће је показало разумевање за проблем грађанина и учинило додатни напор да се уговор изврши. У том циљу предузеће, односно Надзорни одбор предузећа донео је одлуку о изградњи прикључка и након малих техничких проблема, грађанину изградио прикључак на који је именовани чекао годинама.

5.

У предмету по притужби Ј.С. грађанин је указао на мањкавости Одлуке о такси превозу путника са аспекта заштите података о личности, сматрајући да се применом појединих одредаба одлуке врши повреда права грађана-таксиста, односно да се без

потребе јавно истичу подаци о овим лицима, који могу бити злоупотребљени. Заштитник грађана се обратио Градској управи за саобраћај и путеве и Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, а поступак је и даље у току.

6.

У предмету по притужи Ш.З. на рад ЈКП "Водовод и канализација" Нови Сад из разлога што није добио одговор поводом примедби које је упутио на рачун за воду, именовани је упутио предузећу примедбе на рачун које се тичу застарелости потраживања (с обзиром да водомер није читаван 10-ак година), затим из разлога обрачуна цене воде за уклањање воде иако он користи септичку јаму која није чишћена од стране наведеног предузећа, односно нема канализацију, те на водомер који није замењен више година, а самим тим и на тачност читавања које је вршено са истим.

Предметни поступак је био у току на крају извештајне године, али је отворио више значајних питања која су везана за рад овог предузећа, а на која су нам у току године указали и други грађани приликом усмених разговора. Ради се, пре свега, о начину читавања водомера, као и о начину наплате цене за извршене услуге, са којим проблемима ће се Заштитник грађана бавити у наредном периоду.

7.

Заштитник грађана Града Новог Сада спровео је поступак по притужби Скупштине зграде ТР из Новог Сада на рад Градске управе за инспекцијске послове којој су поднели пријаву због бесправног заузећа дела заједничких просторија зграде од стране једног од станара зграде.

Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се Градској управи за инспекцијске послове од које је достављен допис у ком је наведено да је од стране комуналног инспектора извршен теренски инспекцијски надзор и том приликом је констатовано да су врата кроз која се улази у заједнички простор и излази у двориште стамбене зграде, а која се налазе поред врата стана станара, за кога тврде да је извршио бесправно заузеће заједничких просторија, закључана. Такође, комунални инспектор је утврдио да стамбена заједница није формирана у складу са чланом 40 и чланом 42 Закона о становању и одржавању зграда, односно нису још формиран органи стамбене заједнице, те је стамбеној заједници упућен допис са препорукама за отклањање неправилности у року од тридесет дана од дана достављања дописа. Надаље, у допису се наводи да ће након отклањања наведених неправилности, комунални инспектор покренути поступак инспекцијског надзора.

Имајући у виду чињеницу да је Градска управа за инспекцијске послове предузела мере из своје надлежности Заштитник грађана Града Новог Сада је обуставио поступак.

8.

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је поступак по притужби МТ који је навео проблем у вези решавања предмета који се односи на земљиште добијено у поступку комасације.

Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се Градској управи за имовину и имовинско-правне послове, од које је достављен допис, у коме се између осталог наводи, да се Управа обратила Скупштини Града Новог Сада, Комисији за кадровска питања, где је указала на потребу образовања нове Комисије за спровођење комасације на територији катастарских општина у Граду Новом Саду, с обзиром на постојање више предмета (и оних који су већ решавани у ранијим сазивима Комисије, али нису правоснажно окончани, као и нових предмета) који би се решавали у оквиру Комисије. Надаље, наводи се да све док се не именује нови састав Комисије за спровођење комасације на територији катастарских општина у Граду Новом Саду, постојећи предмети се не могу узети у рад.

Поводом наведеног проблема Заштитник грађана Града Новог Сада обавестио је о истом Скупштину Града Новог Сада и предложио да Скупштина Града Новог Сада предузме мере из своје надлежности ради именовања Комисије за спровођење комасације на територији катастарских општина у Граду Новом Саду. Поступак је још увек у току.

## **АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА ПОЉУ ЉУДСКИХ ПРАВА**

У 2017. години Заштитник грађана Града Новог Сада је био врло активан на пољу људских права.

Спроведена су три истраживања и две едукације о маргиналним групама, и то: деца, жртве насиља, ЛГБТИ популација, особе са инвалидитетом и млади.

### **Едукација младих до 26 година – саветник за младе**

Током протеклих неколико година Заштитник грађана спроводи едукацију младих на територији Града Новог Сада о њиховим правима и о надлежностима Заштитника грађана у оквиру едукације под називом „Саветник за младе“. Општи циљ ове едукације је био да се обезбеди присутност и одрживост учешћа Заштитника грађана Града Новог Сада у борби за основна људска права и слободе и јачању друштвеног интегритета, док је посебни циљ био промоција и афирмисање Заштитника грађана Града Новог Сада, као и остваривање директног контакта са ученицима и упознавање ученика са правима, обавезама и слободама загарантованим уставом,

међународним актима, законима и другим правним прописима. Поред информисања циљ је био и пружање савета ученицима како да остваре, уживају и заштите своја права. Током едукације, ученици су упознати са Конвенцијом о правима детета, као и са основним принципима ове конвенције.

У оквиру наведене едукације били су обухваћени ученици седмих и осмих разреда основних школа на територији Града Новог Сада, који су кроз едукацију информисани о људским правима и слободама, о томе како и на који начин свако дете може да користи своја права, а да притом не угрожава права других. Такође, ученицима је приближен и механизам заштите права и начина како да остваре своја права, те им је подигнут ниво знања о институцији Заштитника грађана Града Новог Сада и улоге коју он има. Ученицима су презентовани примери из праксе, ради лакшег препознавања ситуација у којима је нарушено неко људско право, са циљем да се смањи вршњачко насиље и повећа толеранција и једнакост међу ученицима у основним школама.

Кроз едукацију је прошло 2000 ученика, едукација је трајала један школски час, а на крају едукације вршена је евалуација успешности како би се утврдили ефекти рада, те је подељен едукативни материјал који се тиче Заштитника грађана Града Новог Сада. Едукацију су вршили саветници за младе, по струци дипломирани правници. Едукација је организована у следећим школама: „Марија Трандафил“ Ветерник, „Иван Гундулић“ Нови Сад и Ченеј, „Бранко Радичевић“ Нови Сад, „Светозар Марковић – Тоза“ Нови Сад, „Соња Маринковић“ Нови Сад, „Ђорђе Натошевић“ Нови Сад, „Јожеф Атила“ Нови Сад, „Петефи Шандор“ Нови Сад, „22. Август“ Буковац и „Душан Радовић“ Нови Сад.

#### Истраживање и едукација о саобраћају и саобраћајној култури у Новом Саду

Током 2017. године организовано је истраживање и едукација о саобраћају и саобраћајној култури у Новом Саду, која је имала за циљ унапређење безбедности деце као бициклиста у саобраћају у Новом Саду, кроз едукацију о правима и обавезама које имају.

Циљна група су били ученици петих разреда основних школа у Новом Саду, с обзиром да у том узрасту стичу старосни услов прописан законом за самостално учествовање у саобраћају као бициклисти (12 година живота). Деца тог узраста су посебно угрожена у саобраћају, с обзиром на то да у великој мери користе саобраћајне површине намењене моторним возилима, која због своје снаге представљају потенцијалну опасност за изложене возаче бицикла.

Едукацијом су били обухваћени ученици петих разреда свих основних школа на територији Града Новог Сада, дакле и самог града, али и приградских насеља. Ученицима су одржана предавања у трајању од 45 минута, током којих су ученици упознати са основним саобраћајним лекцијама и законским обавезама које се односе на



ову категорију учесника, групом саобраћајних знакова неопходној деци овог узраста, основама провере техничке исправности бицикла, као и неопходном опремом за бицикле како би безбедно учествовали у саобраћају. Сва предавања су праћена презентацијом израђеном за ову намену, а предавачи су били инжењери саобраћаја. На крају сваког предавања организован је кратак упитник као евалуација предавања, да би се проверило знање ученика. Ученици су на крају добили тзв. „бицикличке дозволе“ као доказ да су усвојили пренета знања.

Истраживање о положају особа са инвалидитетом и правима детета,  
вршњачко прихватање и препознавање  
„Ми смо једнаки, зар не?“

Основни циљ овог истраживања је била анализа тренутног стања међу ученицима новосадских школа када је реч о прихватању деце са инвалидитетом и испитивања могућности за стварање услова за већу видљивост особа (деце) са инвалидитетом и показивање њихових постигнућа – шта могу. Ово истраживање је имало за циљ и побољшање инклузије деце са сметњама у развоју, особа са инвалидитетом и деце која похађају редовне школе – Инклузија кроз заједничке радионице и наступе младих са инвалидитетом. Један од циљева истраживања је био и да се путем разговора са вршњацима препознају инклузивни процеси у школи, да се кроз анкету и разговоре уочи да ли млади знају шта је инклузија, да ли разумеју инклузију и њен значај кроз допринос развоју друштва које би кроз инклузију давало једнаку шансу свима. Потом, циљ је био и повећање нивоа толеранције у социјалном окружењу и развијање друштвене свести, као и постављање нових облика прихваћености, а рушење старих стереотипних мишљења, као и социјализација и рехабилитација кроз рад са децом са сметњама у развоју и особа са инвалидитетом.

Овим истраживањем су били обухваћени ученици виших разреда основних школа и ученици нижих разреда средњих школа. Ученици су попуњавали упитнике пре реализације дела истраживања које је имало за циљ едукацију, а поред ученика били су укључени и наставници, професори, педагози, психолози и директори школа.

У делу истраживања који је имао за циљ едукацију учествовали су млади са инвалидитетом – ученици ШОСО „др Милан Петровић“, чланови хора ИСОН и чланови драмске секције „Театар добрих вибрација“, који су представили своја достигнућа, своје животне путеве, своје удружење, секцију и школу кроз стваралачки рад и интерактивну дискусију.

Сви ученици су добили брошуру о правилном опхођењу према особама са инвалидитетом, која кроз слику и кратак опис привлачи пажњу детета.

У оквиру ове едукације активности су организоване у следећим школама: ОШ „Душан Радовић“ Нови Сад; ОШ „Жарко Зрењанин“ Нови Сад; ОШ „Никола Тесла“

Нови Сад; ОШ „Ђура Јакшић“ Каћ; ОШ „Јован Јовановић Змај“ Сремска Каменица; ОШ „Иво Андрић“ Будисава; ОШ „Коста Трифковић“ Нови Сад; СШ „Светозар Милетић“ Нови Сад; Гимназија „Јован Јовановић Змај“ Нови Сад и Гимназија „Лаза Костић“ Нови Сад.

Подаци добијени упитником нису били задовољавајући. Чак 97% ученика мисли да је инвалидност болест, а не стање, види своје вршњаке као јадне, незаштићене, мање способне. Нико није навео да познаје особу са инвалидитетом која је заљубљена, те им је страна мисао да особе са инвалидитетом могу да заснују брачну заједницу са особом која нема инвалидитет. Више од две трећине испитаника није умело да објасни значење речи инклузија, а 89% ученика је изјавило да не би седело у клупи са особом која има неки инвалидитет. Са друге стране 50% ученика је навело да сматрају да су особе са инвалидитетом способне за неки спорт, а 23% је изјавило да би помогло особама са инвалидитетом, али да не знају како би то могли да ураде. Такође, 35% ученика основних и 70% ученика средњих школа је изјавило да је срамота имати инвалидитет.

Са друге стране, ученици који су у анкети навели да познају особу са инвалидитетом, или да им је чак члан породице особа са инвалидитетом, имали су потпуно другачије одговоре, што потврђује да лично искуство мења ставове, те оставља могућности да се даљим радом са ученицима може повећати и степен успешности инклузије.

Од свих анкетираних ученика, 95% није одговорило на питање да ли зна за неку познату личност која је особа са инвалидитетом.

#### Истраживање о „Кутијама поверења“ у основним и средњим школама на територији Града Новог Сада

Под насиљем се подразумева сваки облик једном учињеног или поновљеног вербалног или невербалног понашања које има за последицу стварно или потенцијално угрожавање здравља, развоја или достојанства деце/ученика. Насиље угрожава основно право на физички, психички и социјални интегритет човека и као такво је увек болно и разорно не само за појединца већ и за друштво. У питању је намерно и неоправдано наносење штете другоме.

Након што је током 2016. године утврђено да је у једној школи у Новом Саду вршено злостављање над учеником од стране групе ученика, Координационо тело за борбу против насиља у основним и средњим школама у Новом Саду је наложило школама да поставе „Кутије поверења“, како би ученици имали могућност анонимне пријаве злостављања или било ког другог вида насиља који трпе како они лично тако и неко од њихових вршњака. Из тог разлога је Заштитник грађана током 2017. године спровео Истраживање како би утврдио да ли су у свим школама у Новом Саду

постављене „Кутије поверења“, као и који ефекат су произвеле, односно да ли се на тај начин допринело повећању заштите права детета.

У истраживање су биле укључене све државне и приватне, основне и средње школе у Граду Новом Саду (дакле и све школе из околних насељених места која гравитирају Новом Саду). Истраживачи су обавили разговоре са психолошко – педагошким службама у школама (у појединим школама су се прикључивали и директори), да би се добили веродостојнији подаци од оних који се могу добити само попуњавањем упитника. 90% свих школа је попунило достављене упитнике. Истраживање је спроведено анонимно и на добровољној бази, а у циљу прикупљања што веродостојнијих података.

Утврђено је да су дечаци чешће израженији као насилници од девојчица, али и да су чешће изложени насиљу. Такође, што је било и очекивано, утврђено је да су ученици основних школа склонији вршњачком насиљу, али не и свесни озбиљности и последица које остају након извршеног било ког од облика насиља, што је било и очекивано, имајући у виду емоционалну зрелост деце тог узраста. Сходно томе, „Кутије поверења“ су постављене у 90% основних школа, у односу на 60% средњих школа у којима су исте постављене. Такође, у 80% школа „Кутије поверења“ су постављене на начин да омогућавају анонимне пријаве, а исте се прегледају редовно, у свим школама бар једном недељно.

Постављање „Кутија поверења“ је имало ефеката у смислу лакше пријаве, јер децу мотивише управо анонимност. Из тог разлога у појединим школама постоји више постављених кутија, у циљу избора начина пријаве који највише одговара ученику који врши пријаву.

Како је насиље и даље присутно у школама, и поред свих мера превенције које су до сада предузете, посебно ако се има у виду да се понављају ученици који врше насиље, у смислу да након интервенције у једном случају, они пронађу другу жртву, а да је у свим тим случајевима изражена и несарадња родитеља детета које врши насиље, Заштитник грађана планира да се и у наредном периоду активно бави превенцијом насиља у школама.

#### Истраживање о положају ЛГБТИ популације у Новом Саду

Претходних година Заштитник грађана Града Новог Сада се већ бавио овом посебно осетљивом групом, а ове године спроведено је истраживање које је имало за циљ да се оствари одговарајући увид у ову проблематику како би се креирале могућности за различите облике активности за унапређење положаја припадника ЛГБТИ популације у Граду Новом Саду. Сврха истраживања је била да се идентификује како ЛГБТИ грађани и грађанке који живе у Новом Саду доживљавају остваривање својих основних права.

Истраживање је било спроведено у два сегмента. Први део је чинило анонимно попуњавање упитника од стране припадника ЛГБТИ популације и припадника опште популације, о томе како они виде положај ЛГБТИ популације у Граду Новом Саду. Истраживање је спроведено анонимно да би се на тај начин добили што веродостојнији подаци. Учествовао је 101 припадник ЛГБТИ популације и 243 испитаника опште популације. Други сегмент истраживања је чинила фокус групна дискусија, односно групни разговор са припадницима ЛГБТИ популације, било је присутно 12 учесника, а износили су своја лична искуства са дискриминацијом, насиљем и узнемиравањем на послу, образовањем, здравственом заштитом, социјалним услугама и безбедношћу на јавним местима, при чему већина испитаника нису активисти за заштиту права ЛГБТИ популације.

Иако је правни оквир који регулише положај ЛГБТИ популације у Србији генерално задовољавајући, у смислу гаранције једнаких права и забране дискриминације, у пракси се припадници ове популације осећају дискриминисано. Иако су припадници опште популације поставили ЛГБТИ популацију на претпоследње место група које се суочавају са дискриминацијом, припадници ЛГБТИ популације су себе ставили на прво као групу која највише трпи дискриминацију.

Оно што је значајно за аспект рада Заштитника грађана, с обзиром да у досадашњем раду није поднета ниједна притужба од стране припадника ЛГБТИ популације на рад органа управе Града Новог Сада, у овом истраживању су припадници ЛГБТИ популације навели да највише узнемиравања трпе из своје ближе околине, дакле од колега и колегиница из школе или са посла, потом од чланова породице, затим пролазника на улици, потом хулигана и навијача, док је само 1% испитаника навео да су у питању јавни службеници.

Међутим, оно што је забрињавајући податак за савремено друштво у ком живимо, то је да је чак 43% испитаника опште популације изјавило да би покушало да „лечи“ своје дете уколико би изјавило да је припадник ЛГБТИ популације, дакле у Граду Новом Саду велики проценат опште популације и даље сматра да је припадност ЛГБТИ популацији болест. Из тог разлога вероватно није ни зачудио податак да се припадници ЛГБТИ популације тек на крају обраћају родитељима, док се пре њих повере прво својим пријатељима, колегама, браћи и сестрама...

Оно што је охрабрујући, свакако и очекивани податак, то је да лично познанство неког припадника ЛГБТИ популације руши стереотипе. Из тог разлога Заштитник грађана планира да се и у наредном периоду бави превенцијом дискриминације припадника ЛГБТИ популације, кроз даљи разговор и едукације на ову тему, управо у циљу приближавања припадника ЛГБТИ популације припадницима опште популације, и рушењу стереотипа да је потребно пронаћи „лек за ту болест“.

Иако је многим прописима забрањена дискриминација ЛГБТИ популације, постоје прописи које је потребно унапредити да би се дискриминација која ипак постоји умногоме умањила. Тако припадници ЛГБТИ популације, како немају

могућност склапања брака у Србији, немају ни могућност наслеђивања свог партнера, право на породичну пензију, здравствену заштиту преко осигураног партнера, и сл., односно изједначени су у том смислу са припадницима опште популације у ситуацији када су припадници различитог пола ступили у ванбрачну заједницу. Дакле, како је ово питање од значаја за много шири круг грађана од припадника ЛГБТИ популације, јер је у питању законска регулатива, ово питање је потребно додатно разрадити на ширем нивоу од Града Новог Сада.

На фокус групној дискусији су били присутни припадници ЛГБТИ популације који су својој околини признали своју сексуалну оријентацију. Закључак дискусије је био да је Град Нови Сад толерантнија средина у односу на остала насељена места у Војводини, да су у мањој мери заступљени случајеви дискриминације и да постоји нижи ниво предрасуда. Ипак, места за побољшање положаја свакако да има, те би у наредном периоду требало наставити са кампањама које за циљ имају јачање свести и смањења дискриминације, с обзиром да су сви учесници фокус групне дискусије ипак изјавили да морају много да се прилагођавају свом окружењу да би трпели мање неразумевања, те да морају опрезно да приступе када износе своје ставове.

Резултати овог истраживања су представљени на Конференцији која је одржана 13. децембра 2017. године.

#### Посета месним заједницама

Током јесени 2017. године Стручна служба Заштитника грађана Града Новог Сада је спровела Програм обиласка Месних заједница на територији Града Новог Сада у циљу ефикаснијег обављања послова из своје надлежности.

Заштитник грађана Града Новог Сада сачинио је Програм обиласка Месних заједница на територији Града Новог Сада. Основни циљеви овог Програма су били приближавање институције Заштитника грађана самим грађанима, упознавање грађана са положајем и улогом Заштитника грађана, као и са надлежностима институције и поступком пред истим, упознавање грађана са њиховим правима и обавезама као и промоција институције Заштитника грађана.

У периоду септембар – новембар 2017. године запослени у Стручној служби Заштитника грађана Града Новог Сада обишли су 11 месних заједница на територији Града Новог Сада, и то: Месна заједница Каћ, Месна заједница Буковац, Месна заједница Сремска Каменица, Месна заједница Ветерник, Месна заједница Футог, Месна заједница Степановићево, Месна заједница Ковиљ, Месна заједница Руменка, Месна заједница Кисач, Месна заједница Лединци и Месна заједница Бегеч.

Грађани су у непосредном контакту са запосленима из Стручне службе износили проблеме, али исто тако добили информацију, у случају указивања на проблем чије

решавање није у надлежности Заштитника грађана, који је орган надлежан за решавање њихових проблема.

Грађани су најчешће указивали на комуналне проблеме као што су: недостатак канализационе мреже, недостатак водоводне мреже, висок ниво подземних вода и стање путне мреже, потом проблеми у вези држања домаћих животиња, нерешавање проблема паса луталица, проблеми везани за рад Службе за здравствену заштиту деце и слично.

С обзиром да је Програм обиласка месних заједница на територији Града Новог Сада успешно реализован, те да је одзив грађана био на задовољавајућем нивоу, Заштитник грађана ће са наведеном праксом наставити и следеће године.

## **ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ**

Током 2017. године запослени у Заштитнику грађана имали су бројне активности у смислу присуствовања састанцима, округлим столовима, предавањима и сл., а неке од тих активности биће представљене у даљем тексту:

У децембру 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада је потписао Меморандум о сарадњи Локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТИ особама Нови Сад, те је током 2017. године присуствовао на неколико састанака које је организовала Локална мрежа.

22. фебруара 2017. године одржан је састанак са члановима Експертске мисије, у оквиру посете Експертске мисије која се односила на питања у вези положаја националних мањина и спровођења и заштите њихових права, са посебним акцентом на област образовања и информисања на језицима националних мањина, као и уопштено спровођење Акционог плана посвећеног унапређењу положаја националних мањина, а везано за преговоре о приступању Републике Србије Европској унији у оквиру Поглавља 23 које се односи на правосуђе и основна права. Састанку су присуствовали представници Експертске мисије, Министарства правде, Националног савета Русина, Града Новог Сада и Заштитника грађана Града Новог Сада.

22. фебруара 2017. године одржан је округли сто који је организовао Центар за регионализам уз подршку Hanns Seidel Фондације на тему ЕУ интеграције и питање националних мањина у Републици Србији, у оквиру испуњавања услова које морају испунити државе које претендују на чланство у Европској унији. Циљ округлог стола је био да се сагледају све препреке и условљавања од стране суседних земаља као и новине које процес европских интеграција доноси националним мањинама, а све у циљу унапређења права националних мањина. Састанку су поред организатора из Центра за регионализам присуствовали и директор канцеларије Hanns Seidel Фондације за Србију, државни секретар у Министарству управе и локалне самоуправе, шефица

преговарачког тима за приступање Републике Србије ЕУ, директорица Канцеларије за људска и мањинска права, заменик Заштитника грађана Републике Србије за права националних мањина, представници Националних савета, амбасада као и многи други уважени професори, посланици и други.

21. марта 2017. године у Суботици, у организацији Министарства управе и локалне самоуправе, Повереника за заштиту равноправности и Сталне конференције градова и општина одржана је радионица „Заштита од дискриминације-препознавање и спречавање случајева дискриминације у раду органа јединица локалне самоуправе“. Радионаци је организована имајући у виду значај примене антидискриминационог законодавства као и унапређење знања запослених у органима јединица локалне самоуправе. Наведеној радионици присуствовали су представници органа управе из градова у окружењу, као и представници локалних омбудсмана, међу којима су и представници Заштитника грађана Града Новог Сада.

У периоду од 04. до 08. јуна 2017. године одржано је Саветовање правника „XXII Будвански правнички дани“, у конгресном центру хотела Медитеран у Будви-Бечићи. Саветовање је одржано у организацији Савеза удружења правника Србије и Републике Српске. Тема скупа је била „Актуелна питања савременог законодавства“, а главне теме: Преднацрт Грађанског законика Републике Србије, Имовинско правни односи и поступци, као и Управно и радно законодавство.

У Новом Саду, 15. и 16. јуна 2017. године одржана је обука на тему „Управљање људским ресурсима и правни и институционални оквир“ и „Оцењивање и формулисање радних циљева“. Наведена обука је спроведена у оквиру Пројекта Управљање људским ресурсима у јединицама локалне самоуправе који финансира Европска унија и Савет Европе, а имплементира Канцеларија Савета Европе у Београду у сарадњи са Министарством државне управе и локалне самоуправе и Сталном конференцијом градова и општина. Обука је намењена руководиоцима свих организационих јединица и запосленима у организационим јединицама за управљање људским ресурсима.

Градоначелник Новог Сада Милош Вучевић је дана 21. јуна 2017. године потписао Европску повељу о родној равноправности на локалном нивоу у присуству председнице Комисије за родну равноправност Скупштине Града Мирјане Василић и Заштитнице грађана Града Новог Сада Марине Попов Иветић. Европску повељу о родној равноправности на локалном нивоу Град Нови Сад је усвојио 23. марта 2017. године као програмски основ за планирање у области родне равноправности, која ће представљати основ за израду Локалног акционог плана за родну равноправност од 2017. до 2019. године.

Савез глувих и наглувих Србије покренуо је иницијативу ради презентације Закона о употреби знаковног језика за глува лица за локалне самоуправе и јавне установе. Трибина је одржана дана 26. јуна 2017. године, у организацији Савеза глувих и наглувих Србије. Током трибине присутни су упознати са одредбама Закона о употреби знаковног језика и начину пружања услуга глувим лицима, као и са

проблемима у пракси, с обзиром да велики број јавних служби и особља у тим службама нису упознати са начином пружања услуга глувим лицима. Такође је истакнуто да службе локалних самоуправа треба да омогуће потпуно равноправан третман глувих лица са чујућим лицима и да им се обезбеде тумачи за знаковни језик.

У организацији Удружења локалних омбудсмана Србије, уз подршку ОЕБС-а Мисије у Србији, 12. и 13. јула 2017. године на Сребрном језеру одржана је конференција на тему „Актуелна питања из праксе локалних омбудсмана у Републици Србији“. Током конференције посебно су разматрана питања у вези повреде права грађана узрокована буком и вибрацијом, организација паркинг места на начин да не угрожавају приступ јавним институцијама, актуелна питања остваривања права на службену употребу језика и писма као и права особа из ЛГБТ популације, са аспекта локалних омбудсмана Србије. Такође, одржана је презентација на тему „Значај и утицај медија на видљивост локалних омбудсмана“, након чега су усвојени закључци Конференције Удружења локалних омбудсмана Србије.

У периоду од 04. до 08. јула 2017. године одржана је у Новом Саду петодневна основна обука за посреднике-медијаторе коју организују Партнери за демократске промене Србија, у сарадњи са Националним удружењем медијатора Србије. Обука је спроведена у складу са одредбама Закона о посредовању у решавању спорова, а по акредитованом програму Националног удружења медијатора Србије. Полазнице и полазници обуке, међу којима и шеф Стручне службе Заштитника грађана мр Марија Достанић, су по њеном окончању добили прописана уверења, на основу којих се могу пријавити за упис у Регистар посредника при Министарству правде Републике Србије.

Дана 24. јула 2017. године у просторијама Независног друштва новинара Војводине, у организацији удружења „Да Се Зна!“ из Београда и групе „Изаћи“ из Новог Сада представљен је извештај: „Корак напред, назад два - Улога полиције у јачању превенције и механизма заштите од злочина из хомофобије и трансфобије у Србији“. О извештају су говорили Драгослава Барзут, активисткиња и председница удружења „Да Се Зна!“, Зорица Мршевић, научна саветница Института за друштвене науке и Милош Ковачевић, активиста „Да Се Зна!“. Извештај је резултат рада програма „Stand with LGBTTIQA persons - Same protection for everyone“ подржаног од стране Амбасаде Холандије у Републици Србији чији је циљ јачање механизма заштите за ЛГБТИ особе у Србији.

Заштитница грађана је била члан Радне групе за израду локалног акционог плана за борбу против корупције, поред директорице Бироа за пружање правне помоћи Гордане Моравски, председнице Комисије за родну равноправност Скупштине Града Мирјане Василић, представника Института за борбу против корупције Боже Деушића, новинарке Јасмине Мачкић, као и председника Скупштине Града Новог Сада Здравка Јелушића, који је уједно био и председник Радне групе. Радна група је одржала 12 састанака. Локални акциони план за борбу против корупције Града Новог Сада је усвојен на XXIX седници Скупштине Града Новог Сада одржаној дана 14. децембра 2017. године.



У Београду, у просторијама заштитника грађана Републике Србије, 13. септембра 2017. године одржан је састанак ком су присуствовали заштитник грађана Републике Србије Зоран Пашалић, његови заменици и помоћници, Покрајински заштитник грађана - омбудсман Зоран Павловић и чланови Удружења локалних омбудсмана Србије (УЛОС), међу којима и Заштитница грађана Града Новог Сада Марина Попов Иветић. Тема састанка је пре свега било продубљивање сарадње међу омбудсманима на свим нивоима, уједначавање праксе свих омбудсмана, те разматрање најзначајнијих проблема које грађани износе у својим обраћањима. На састанку је разматрано које кораке је прве потребно предузети у циљу јачања институције омбудсмана у Србији, самим тим и боље заштите права грађана.

Шефица стручне службе, мр Марија Достанић, присуствовала је пројекту Програма за развој Уједињених нација (УНДП) „Јачање надзорне улоге и јавности у раду Народне скупштине - друга фаза“, који се спроводи у сарадњи са Народном Скупштином Републике Србије, а уз подршку Швајцарске агенције за развој и сарадњу (СДЦ), у оквиру ког је дана 13. октобра 2017. године у Новом Саду организован курс „Писање предлога закона и других прописа - Номотехника и правничко расуђивање“. Циљ овог образовног курса је био да подржи унапређење законодавне процедуре и израду других прописа, нарочито општих правних аката који треба да олакшају примену нових закона и тако помогну остваривању сврхе због које је закон донет.

Дана 16. октобра 2017. године у Новом Саду одржан је округли сто на тему „Мање бројне националне мањине - заједнице, статус и отворена питања“ који је организовао Центар за регионализам уз подршку Канцеларије за људска и мањинска права и Покрајинског секретаријата за образовање, прописе, управу и националне мањине – националне заједнице. На округлом столу презентовани су резултати истраживања које је обухватило седам мање бројних националних мањина - заједница словеначке, грчке, чешке, украјинске, русинске, јеврејске и немачке националне мањине. Састанку су поред организатора из Центра за регионализам присуствовали и представници Министарства државне управе и локалне самоуправе, Канцеларије за људска и мањинска права и Покрајинског секретаријата за образовање, прописе, управу и националне мањине – националне заједнице, као и представници Националних савета, локалне самоуправе, Заштитника грађана Града Новог Сада и други.

У периоду од 01. до 03. новембра 2017. године, у организацији Мисије ОЕБС за Србију и Удружења локалних омбудсмана Србије, у Шапцу је одржана Конференција „Актуелна питања из праксе локалних омбудсмана у Републици Србији“. Конференцији су присуствовали Покрајински заштитник грађана – омбудсман са замеником, чланови Удружења локалних омбудсмана Србије, као и Саветница за јавну управу Мисије ОЕБС за Србију Кетрин Габриел. На састанку су разматране следеће теме: лични пратилац као услуга социјалне заштите, социјална заштита у решавању стамбених потреба социјално угрожених категорија становништва и потреба за социјалним збрињавањем, плаћање услуга у предшколским установама јединица

локалне самоуправе, значај рада и функционисање службе правне помоћи у јединицама локалне самоуправе и ближе уређивање овлашћења комуналне полиције.

У организацији Удружења за унапређење образовања „Образовни саветник“ дана 16. новембра 2017. године у Новом Саду одржан је округли сто на тему „Ученички парламентарци и студенти о насиљу у основним, средњим школама и факултетима“. На округлом столу су, осим представника ученичких парламената, учествовали заменик Заштитника грађана Града Новог Сада, представници Министарства унутрашњих послова, Правног факултета, школа, као и други еминентни стручњаци из наведене области. Представници ученичких парламената указали су на проблем насиља у школама, те су током састанка дефинисани проблеми као и мере како проблем насиља превазићи.

Заштитница грађана је присуствовала Међународној научној конференцији „Слобода, безбедност: право на приватност“ у организацији Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана, Правосудне академије, Института за криминолошка и социолошка истраживања и ОЕБС Мисије у Србији, која је одржана 16. и 17. новембра 2017. године у Новом Саду. На Конференцији је представљено 32 научна рада истакнутих правника из Србије, Мађарске, Холандије, Румуније, Кине, Грузије, Босне и Херцеговине, Црне Горе, Хрватске, Шпаније и Македоније. У оквиру Конференције одржан је и округли сто на тему „Право на приватност из угла људских права и судске заштите“ на ком су учествовали и Шућко Баковић, заштитник људских права и слобода Црне Горе; Јасминка Џумхур, Омбудсман Босне и Херцеговине; Љубинко Митровић, Омбудсман Босне и Херцеговине; Лидија Лукина Кезић, заменица пучке правобранитељице Републике Хрватске; Зоран Билбилоски, државни саветник Заштитника грађана Републике Македоније; Фатбард Зенелај, генерални секретар Заштитника грађана Републике Албаније и многи други.

Заштитник грађана Републике Србије Зоран Пашалић је имао радну посету Новом Саду дана 20. октобра 2017. године, у оквиру својих активности „Дани омбудсмана“. Током радне посете одржан је састанак ком су присуствовали Заштитник грађана Републике Србије са заменицима и сарадницима, Градоначелник Града Новог Сада Милош Вучевић, Председник Скупштине града Здравко Јелушић, Члан већа за управу и прописе Милан Ђурић и Заштитница грађана Града Новог Сада Марина Попов Иветић. На састанку су разматрани проблеми из праксе који су у надлежности заштитника грађана, те договорени кораци које је у наредном периоду потребно предузимати. Истог дана заштитник грађана Републике Србије је у канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада обавио разговоре са грађанима и организовао пријем притужби. Пред крај радног дана је био организован и радни састанак ком су поред заштитника грађана Републике Србије и његових заменика и сарадника присуствовали и Покрајински заштитник грађана – омбудсман са сарадницима, представници невладиног сектора и Заштитница грађана Града Новог Сада.

У организацији Удружења Архус центар из Крагујевца, које је део Мреже Архус центара Србије, реализован је пројекат Подршка Удружењу локалних омбудсмана

Србије у примени Архуске конвенције, уз подршку Организације за европску безбедност и сарадњу - Мисије у Србији, у периоду од 30.11. до 01.12.2017. године, у Крагујевцу. На конференцији су покрајинском и локалним заштитницима грађана (омбудсманима) и представницима организација цивилног друштва из целе Србије, представљени различити аспекти заштите животне средине и потенцирана улога у заштити права грађана у овој области. Презентације су одржали представници Министарства заштите животне средине, канцеларије Заштитника грађана Републике Србије, канцеларије Заштитника грађана града Крагујевца, Прекршајног апелационог суда - одељење у Крагујевцу, Мреже Архус центара Србије, правни експерти и др.

Шефица стручне службе, мр Марија Достанић, присуствовала је дана 30. новембра 2017. године скупу који је организовао Заштитник грађана Републике Србије у оквиру истраживања које је спроводио о заступљености жена у органима јединица локалне самоуправе, на ком су поред представника градске управе и представника Комисије за родну равноправност присуствовали и представници других општина представљајући своја искуства у овој области.

Дана 06. децембра 2017. године одржана је конференција за новинаре на којој су представљене активности у оквиру манифестације „Наш прајд“ који је организовала неформална група „Панонска платформа за људска права“ из Новог Сада.

Заштитница грађана Марина Попов Иветић и шеф Стручне службе Марија Достанић присуствовале су Конференцији „Сигурна околина за сексуалне раднице“ која је одржана 15. децембра 2017. године. На Конференцији су представљени резултати пројекта „Свратиште за сексуалне раднице у Новом Саду“ који већ две године спроводи Удружење Превент у партнерству са Покрајинским заводом за социјалну заштиту, Новосадским хуманитарним центром и Роскош без Ризика. У оквиру Свратишта сексуалним радницама су пружане услуге у смислу хране, освежења, кондома, информативног и едукативног материјала, те им је пружена могућност употребе купатила и машине за прање веша, а пружена им је и подршка психолога и правника. Конференцији су присуствовали и Заменица покрајинског секретара за здравство, Заменица Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана задужена за равноправност полова, и многи други.

Заштитница грађана, заменик Заштитника грађана и шеф Стручне службе присуствовале су 18. децембра 2017. године Колегијуму у организацији Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана под називом „Право на живот у здравој животној средини“ на ком су представљени налази до којих су у истраживањима дошли еминентни стручњаци из наведене области, као што су проф. др Божо Далмација, проф. др Наташа Милић и многи други. На Колегијуму је истакнуто да многи грађана АП Војводине и даље немају приступ здравствено исправној пијаћој води. Приказан је шематски приказ области у АП Војводини у којима се до пречишћене здраве пијаће воде може доћи изградњом јефтинијих постројења за пречишћавање воде, као и области у које је потребно уложити више средстава да би пијаћа вода била здравствено исправна. На Колегијуму су разматрана и многа друга питања из ове области.

## МЕДИЈСКА ПРОМОЦИЈА

Поводом едукације младих заменица Заштитника грађана Града Новог Сада и саветница за младе гостовале су на Радио Телевизији Војводине - линк: <https://www.youtube.com/watch?v=zrUHwzXnCZM>

Едукација о саобраћајној култури је медијски пропраћена током предавања организованог у Основној школи „Ђорђе Натошевић“, на медијској промоцији била је присутна већина локалних медија: РТВ, Канал 9, лист „Дневник“. Прилог „Бициклом безбедно“ (НС разгледнице, РТВ1 20171013) - линк: <https://youtu.be/YVvgoGIzmP8> Прилог „Безбедна возња бициклом“ (Инфо, Канал 9 20171013) - линк: <https://www.kanal9tv.com/bezbedna-voznja-biciklom> Прилог „Основци учили саобраћајна правила“ (Дневник, 20171014) - линк: <https://www.dnevnik.rs/novi-sad/osnovci-ucili-saobracajna-pravila-14-10-2017>

Заштитница грађана Града Новог Сада и диригент хора „ИСОН“ Миодраг Близанац су гостовали у емисији „Новосадске разгледнице“ од 29. новембра 2017. године на РТВ Војводини у циљу представљања истраживања и едукације „Ми смо једнаки, зар не?“ - линк: <https://www.youtube.com/watch?v=KqOx0md2RdU> РТВ Војводина је посветила и емисију „Приче од којих се расте“ од 23. децембра 2017. године овој теми, линк <https://www.youtube.com/watch?v=SnICihd5kDs&feature=youtu.be>

Поводом обележавања Међународног дана борбе против хомофобије, бифобије и трансфобије, Заменица Заштитника грађана Града Новог Сада Стојанка Варајић гостовала је на Радио Телевизији Војводина - линк: <https://www.youtube.com/watch?v=Y-Siv0-sFso>

Шеф Стручне службе Заштитника грађана је у Јутарњем програму РТВ Војводине најавила програм обиласка месних заједница на територији Града Новог Сада који је реализован током јесени 2017. године, - линк: <https://www.youtube.com/watch?v=KnokL7NUo8M>

Дневни лист „Дневник“ је више пута објавио чланке у којима се говори о активностима Заштитника грађана Града Новог Сада, а о раду ове институције писао је и интернет портал „Радио 021“, као и други сервиси који се баве објављивањем вести.

## СТАЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА СА АСПЕКТА РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Област људских права је широка област и обухвата више категорија маргиналних група, као што су деца, млади, националне мањине, жене, припадници ЛГБТИ популације, особе са инвалидитетом, стара лица, корисници наркотика, бескућници, припадници ромске националности, прекршиоци закона... Заштитник грађана Града

Новог Сада се током 2017. године бавио правима неколико маргинализованих група, што је обрађено раније у тексту, те ће у овом делу бити представљено стање људских права у Граду Новом Саду за претходну годину са аспекта активности које је Заштитник грађана имао у 2017. години, дакле, на основу сазнања до којих је Заштитник грађана дошао у свом активном раду са грађанима.

У погледу стања људских права на територији Града Новог Сада мишљење Заштитника грађана је да се Нови Сад као град (под тим се пре свега мисли на грађане Новог Сада и њихов однос према суграђанима) труди да маргиналним групама омогући уживање основних гарантованих људских права. Тако се приликом истраживања положаја ЛГБТИ популације у Новом Саду дошло до податка да се припадници ове популације осећају сигурније у Новом Саду у односу на друга, посебно мања, насељена места у Србији, те да се многи преселе у Нови Сад управо из разлога што се у нашем граду осећају довољно сигурно да се „аутују“ (својој околини признају своју сексуалну оријентацију).

Такође, приликом представљања резултата двогодишњег пројекта који је спровело удружење „Превент“ под називом „Свратиште за сексуалне раднице“, на конференцији су присуствовали представници многих градских и покрајинских институција које се баве заштитном права ове маргиналне групе, а једна од говорница је била и сексуална радница из Београда, која је један од оснивача удружења „Слобода права“, чији је циљ декриминализација бављења проституцијом. Своје излагање је почела реченицом да је љубоморна на сексуалне раднице из Новог Сада, јер она и њене колегинице из Београда не наилазе на толико разумевања од стране институција у свом граду.

Поред Свратишта за сексуалне раднице, у Новом Саду постоји и Свратиште за кориснике дрога, што Нови Сад чини јединственим градом у Србији. Поред тога, у Новом Саду постоје и Канцеларија за младе, Канцеларија за себе са инвалидитетом и Канцеларија за старије, а током протекле године потекла је и иницијатива да се отвори Канцеларија за припаднике ЛГБТИ популације.

У овом делу је врло битно истаћи да су наведена свратишта организована од стране невладиног сектора, међутим, она не би могла функционисати на том нивоу да немају подршку владиног сектора. Наравно, увек може боље, увек постоји простора да се учини више, да се прошири круг корисника, да се повећа број маргиналних група које су обухваћене свратиштима или другим видовима пружања помоћи од стране суграђана. Оно што Нови Сад издваја као Град је да по тренутном стању иде ка напред, иде ка томе да маргиналне групе постају видљивије, да им се пружа шанса да се чује и њихов глас, да имају могућности да истакну своје проблеме и потребе. Свака борба за људска права је мукотрпан посао који дуго траје, сваки рад са маргиналним групама изискује много стрпљења, упорности, и не пружа адекватну сатисфакцију ономе ко се бави том маргиналном групом, осим сатисфакције да се тај рад призна и похвали. По тренутном стању у Граду Новом Саду, невладин сектор има подршку у раду и ту

подршку би у наредном периоду требало увећати, јер иако је већа у односу на подршку коју пружају други градови у Србији, она и даље није довољна.

## **ПРАВНА СИГУРНОСТ СА АСПЕКТА ПОСТУПАЊА ОРГАНА УПРАВЕ**

У погледу правне сигурности битно је истаћи да је у Граду Новом Саду организовано неколико институција које се баве различитим аспектима права грађана. Тако да, поред Заштитника грађана као независног и самосталног органа, у Новом Саду је Одлуком о начину и условима пружања правне помоћи грађанима на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 46/2009 и 47/2012) формиран Биро за пружање правне помоћи, а према наведеној Одлуци право на правну помоћ без накнаде имају грађани који остварују приходе испод нивоа социјалне сигурности утврђене прописима о социјалној заштити, као и грађани који с обзиром на своје материјално стање и материјално стање чланова свог породичног домаћинства не би могли да сnose трошкове накнаде за пружање правне помоћи без угрожавања свог материјалног стања и издржавања чланова свог породичног домаћинства и других лица које су по закону дужни да издржавају. Такође, формиран је и Одсек за управни поступак и отворену канцеларију, у ком се врше послови пријема странака, припреме и обраде материјала у вези са пријемом странака, проучавање захтева и непосредна примена законских и других прописа ради решавања захтева странака, координирања сарадње између градских управа, јавних и комуналних предузећа, како би грађани лакше и брже остварили своја права и заштитили правни интерес. Такође, Комисија за представке и предлоге Скупштине Града Новог Сада сваке прве среде у месецу прима грађане.

Иако се из претходног пасуса види да је Град Нови Сад формирао бројне институције да би саслушао проблеме на које грађани указују, поставља се питање колико Град Нови Сад поступа по примедбама грађана и исправља неправилности на које грађани указују. На основу досадашње праксе Заштитника грађана произилази да се грађани увек жале на исте органе у Граду, као и да се разлози обраћања грађана често понављају. Такође, након првог обраћања Заштитника грађана многи органи прихвате приговоре странака и исправе неправилност коју су имали у раду, дакле без потребе за доношењем препоруке од стране Заштитника грађана. Иако овакав начин поступања органа управе у многоме олакшава рад Заштитника грађана, јер убрзава поступак рада Заштитника грађана, те повећава правну сигурност код грађана у смислу да постоји орган ком могу да се обрате уколико имају неки проблем, и који ће на брз и ефикасан начин да им помогне да се њихов проблем реши, поставља се друго питање, а то је – ако је орган начинио пропуст у раду, ако је свестан да га је починио (пре обраћања Заштитнику грађана, грађани имају обавезу да органу писаним путем укажу на пропуст и проблем који имају), из ког разлога орган не поступи одмах по примедби странке, већ је потребно да дође до интервенције од стране Заштитника грађана да би се по истом поступило?

Тако је један од проблема на који странке указују да им органи не доставе одговор на допис којим траже да им се призна својство странке у поступку. Након једног обраћања Заштитника грађана већина грађана добија позитиван одговор, дакле добије решење којим им се признаје то својство. На основу тога се долази до закључка да странка има неко право, да тражи остварење тог свог права, да јој орган не спори то право, а опет јој га не признаје. Заштитник грађана ће у наредном периоду да се посвети добијању одговора на питање зашто се у ситуацијама које су јасне да грађанин има неко право, ствара правна несигурност код грађана и то право им се не признаје одмах након подношења захтева, већ се са признавањем права чека на интервенцију Заштитника грађана.

Одговор може бити преоптерећеност органа, може бити недовољна обученост запослених који раде на тим пословима, али и неодговорност извршилаца према предметима који су им додељени у рад. Својим указивањима у наредном периоду Заштитник грађана ће покушати до добије одговор на постављено питање и да својим смерницама укаже на који начин је потребно неправилност исправити.

## **ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА**

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2017. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, 80/2016, 31/2017 и 61/2017), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у висини од 15.455.705,90 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2017. године, Заштитник грађана је утрошио 8.922.118,27 динара, што представља 57,7% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 67,7% новчаних средстава је утрошено за зараде запослених (плате, додатке и накнаде запослених (зараде), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у натури, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др), за службена путовања утрошено је 0,64% средстава, за услуге по уговорима је утрошено 24,5% средстава (административне услуге, услуге образовања и усавршавања запослених, остале опште услуге), 0,33% средстава је утрошено за материјал и 0,49% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина у ЕОИ), за остале дотације и трансфере 5,78% средстава, на име осталих расхода 0,75% средстава, а на име накнаде штете за повреде или штету нанету од стране државних органа 0,75% средстава. На име неутрошених средстава Заштитник грађана Града Новог Сада је вратио у буџет 6.533.587,63 динара.

ГРАД НОВИ САД  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
Број: XXII-020-12/2018-55  
Дана: 09 . марта 2018. године  
НОВИ САД

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА  
Марина Попов Иветић