

241

ИЗВЕШТАЈ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА ЗА 2012. ГОДИНУ

I. УВОД

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

У складу са чланом 50. Одлуке о заштитнику грађана („Службени лист Града Новог Сада“, бр.47/2008), Заштитник грађана једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, подноси Скупштини Града извештај за претходну годину о својим активностима, стању људских права и о правној сигурности на територији Града Новог Сада.

У протеклих годину дана, Заштитник грађана је остварио већи број контаката са грађанима у односу на претходно посматрани период (2011.година). Овај податак говори у прилог томе да су се права грађана пред органима управе и даље тешко остваривала и да су грађани имали доста потешкоћа у односу са органима управе. Са друге стране овај податак нам указује да се канцеларија Заштитника грађана полако позиционира у Граду Новом Саду и да постаје препознатљива грађанима као институција која им помаже у заштити и остваривању њихових права.

У протеклом периоду Заштитник грађана је упутио и већи број препорука органима управе у односу на претходну годину, што указује на то да се кршења права грађана и даље дешавају и да се органи управе веома тешко мењају и усклађују са актуелним тенденцијама у погледу заштите права и слобода грађана, принципима добре управе, поштовањем закона и других општих аката и др. Наравно, у светлу посматраног било је и позитивних примера, где су органи управе поступали брзо и ефикасно приликом отклањања проблема на задовољство грађанина.

Заштитник грађана је уочио да је посебно отежавајућа околност која је утицала на положај грађана била тешка економска ситуација, растуће сиромаштво и незапосленост. Ове околности су у великој мери утицале на то да су загарантована права угрожених категорија становништва постала „права на папиру“. Многи нису упућени у то, да је држава дужна да их обезбеди „у највећој могућој мери“ што у пракси може бити готово ништа и због чега их поједини правни системи дуго нису сматрали правим правима. Ова права органи управе најчешће, формално посматрано не крше, али их је велики број грађана лишен, што све утиче на то да се субјективан осећај социјалне неправде код грађана све више повећава.

У априлу месецу 2012. године основано је Удружење Локалних Омбудсмана Србије, кога чине сви локални омбудсмани у Србији. Наведено удружење је у току 2012. године окончало процедуру у погледу регистрације пред надлежним органима и сређивања свих оснивачких аката и избора органа. Удружење је добровољна, професионална, невладина, нестраначка и струковна организација, основана ради остваривања циљева у области права и унапређења положаја институције локалног омбудсмана. Неки од циљева удружења су: заштита и унапређење људских и мањинских слобода и права, подстицање и развој институције локалних омбудсмана у Србији, јачање институције локалних омбудсмана у Републици Србији подршка у раду локалних омбудсмана у Републици Србији, информисање јавности и надлежних институција о значају рада локалних омбудсмана у Републици Србији, организовање едукативних активности за грађане ради упознавања са материјом људских права итд.

Заштитник грађана Града Новог Сада је заједно са колегама локалним омбудсманима (из осам локалних самоуправа), представницима Републичког омбудсмана, Омбудсманом АПВ, а у организацији ОЕБС – Мисија у Србији, био у студијској посети Омбудсману Каталоније и Удружењу локалних омбудсмана Шпаније. Остварени су контакти са колегама из наведених институција, размењена искуства и пракса у раду, која ће несумњиво помоћи у будућем ради и креирању правног положаја институције Заштитника грађана у Републици Србији.

II. ПРАВНИ ОКВИР РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА

Скупштина Града Новог Сада је 10. децембра 2008. године на својој VII седници, на основу члана 126. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, број 9/2002) и члана 24. тачка 45. Статута Града Новог Сада – пречишћен текст („Службени лист Града Новог Сада“, број 43/2008), донела Одлуку о заштитнику грађана („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 47/2008). Заштитник грађана Града Новог Сада и његова заменица изабрани су у јуну 2010. године.

Канцеларија Заштитника грађана почела је са радом 11. октобра 2010. године, са адресом у улици Војвођанских бригада бр.17 у Новом Саду. На дан 31. децембар 2012. године, у канцеларији поред Заштитника грађана и његове заменице је запослено и три извршиоца. У односу на претходно посматрани период дошло је до смањења запослених за три извршиоца.

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

У обављању својих послова Заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Основни принципи деловања Заштитника грађана су законитост, непристрасност, независност и правичност. Заштитник грађана је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињњем органа управе, ако се ради о повреди одлука и других општих аката органа Града Новог Сада.

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

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

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

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

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

1. ДОБРА УПРАВА

Приликом свог поступања у раду, органи управе, имају обавезу да сваки поступак који се односи на утврђивање

обавеза, права и на закону заснованих интереса грађана воде формално исправно и суштински правично, сврсисходно, транспарентно, објективно, ефикасно, стручно, брзо, љубазно, уз поштовање достојанства грађанина који се налази пред органом јавне власти, што у ствари представља и право грађанина када се нађе пред органом јавне власти.

У току 2012. године настављен је тренд повећања притужби грађана на поступање органа јавне власти којима се одступа од принципа добре управе. Заштитник грађана је у свом раду посветио посебну пажњу, контроли органа јавне власти у светлу примене начела добре управе.

Заштитник грађана је запримио одређени број притужби грађана којима се указивало на непоступање органа управе по сопственим одлукама, односно не поступање и не спровођење правноснажних и извршних управних аката. Ови случајеви су се у највећем делу односили на непоступање инспекцијских органа по одлукама које су сами донели у вршењу инспекцијског надзора, услед чега су подносиоци притужбе истicali да долази до повреде основних људских права, а поред очигледне повреде принципа добре управе и правила управног поступка.

Исто тако, доста притужби грађани су подносили поводом неодговарања на дописе које су упутили/поднели надлежним органима. Заштитник грађана је у свим наведеним случајевима у складу са Кодексом добре управе, упознао органе јавне власти, односно запослене код њих, са обавезом да се старају да се одлука по сваком захтеву или притужби донесе у разумном року, без одлагања, а у сваком случају у законом предвиђеном року, те да је потребно да се исто правило примењује и на одговоре на дописе грађана.

Један део грађана обратио се Заштитнику грађана истичући незадовољство радом јавних комуналних предузећа основаних од стране Града Новог Сада. Грађани су се жалили на предузећа која обављају делатност у области грејања, водовода и канализације, наплате комунално стамбених услуга, паркинг сервиса, чистоће, рада и уређења пијаца и др. Незадовољство је било због високо и незаконито одређених цена услуга, лошег и некавалитетног пружања услуга, неизвршавања уговорних обавеза, незаконитог рада, неједнаког поступања и др.

Заштитник грађана је запримио и одређени број притужби на рад и поступање Предшколске установе „Радосно детињство“ Нови Сад. Притужбе су се односиле на радно правни статус запослених, остваривање права из радног односа и исхране у предшколској установи. Заштитник грађана је поводом наведених притужби посебну пажњу посветио поступцима који су се односили на права деце у погледу њихове правилне, здраве и квалитетне исхране. У конкретном случају контакт је успостављен и са Заменицом републичког Заштитника грађана, Тамаром Лукшић-Орландић, која нам је пружила подршку приликом решавања ових притужби. Притужба која је примљена у једном случају тичала се и остваривања права трећег детета на бесплатан боравак у установи.

И ове године, у доста великом броју случајева, настављена је пракса у којој се сусрећемо са тзв. „ћутањем управе“, односно „ћутањем администрације“. „Ћутање управе“ представља акт лоше управе, који захтева корекцију која се обезбеђује не само тиме што је грађанину омогућено да користи правни лек, већ и променом става органа према обавези делотворног и ефикасног вршења поверених му овлашћења. Позитивни прописи и начела добре управе захтевају од органа управе да поступају и предузимају мере

у оквиру своје надлежности у законом прописаном року. Невршењем послова и радњи из своје надлежности, представља пропуст који за непосредне и посредне последице има стварање правне несигурности, отежавање правног положаја грађана и кршење њихових права.

Заштитник грађана Града Новог Сада имао је и одређени број предмета поводом притужби на рад лекара и другог здравственог особља. У поступцима који су вођени по притужбама грађана због повреде права на здравствену заштиту уочено је да су механизми за заштиту права пацијената (Заштитник пацијентових права у првом степену и Здравствена инспекција Министарства здравља у другом степену) ни у једном случају нису утврдили повреду права пацијената након спроведеног поступка (у предметима које је Заштитник грађана примио). Пацијенти за овај механизам заштите права у највећем броју случајева ни не знају, односно не користе га, јер према њиховим тврдњама није обезбеђена независност у односу на институцију у којој је запослено лице које треба да утврди пропуст у раду.

Исто тако, настављен је тренд подношења притужби на рад Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и Републички завод за здравствено осигурање. Поводом поднетих притужби, констатовано је да су основни пропусти у раду ових републичких органа: неоправдано дуго трајање поступка пред првостепеним и другостепеним органима, неажурно вођење матичне евиденције, недостатак уредне евиденције о плаћеним порезима и доприносима, непружање помоћи неукој странци (некоректно и нељубазно понашање према странци на шалтеру, односно приликом рада у канцеларији), исплата пензија које су грађани стекли у иностранству итд.

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

2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА СЕКСУАЛНИХ МАЊИНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2012. године примио и одређени број притужби, које су се тичале дискриминације у раду органа јавне власти према особама са инвалидитетом, родну дискриминацију, дискриминацију особа мањинске сексуалне оријентације, дискриминацију припадника националних мањина, старијих особа итд.

Поводом притужби које је примио у овој области, Заштитник грађана је поступао са посебним обзиром и пажњом, имајући у виду њихов положај и статус у друштву. Свака притужба је подробно размотрена и као решење најпре је понуђено да у организацији Заштитника грађана буде покушано мирно решење проблема путем разговора и склапања одређеног споразума. У ситуацијама када то није било могуће грађани су упућени да притужбе на дискриминативан однос органа јавне власти поднесу Поверенику за заштиту равноправности. Уколико, грађани не успеју да реше свој проблем ни пред Повереником за заштиту равноправности, тада их упућује да своју заштиту покушају да остваре пред надлежним судом.

У току 2012. године, Заштитнику грађана се у више наврата обраћао Омладински центар ЦК-13 који је био на мети напада вандала. Заштитник грађана је у више наврата најоштрије осудио нападе, са захтевом да се починиоци напада пронађу, казне и да се прекине са оваквим поступцима. Према информацијама којима располаже Заштитник грађана, починиоци напада на Омладински центар ЦК-13 нису пронађени, што указује на веома лошу ситуацију када су припадници сексуалних мањина у питању.

Заштитник грађана је у току 2012. године организовао и реализовао пројекат са посебно осетљивим групама становништва (ХИВ позитивни, хомосексуалци, сексуалне раднице и др.), путем којих их је упознао са канцеларијом Заштитника грађана и њеним надлежностима. Такође, овим особама су предочена права која им припадају и оно што Град Нови Сад чини у области остваривања и реализације њихових права и слобода.

3. ОБЛАСТ ПРАВА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Остваривање права припадника националних мањина на територији Града Новог Сада представља материју која је уређена веома великим бројем правних аката који уређују ову област, између којих постоје одређене несагласности и несклад, што у одређеним ситуацијама може довести до тога да се припадници националних мањина осећају дискриминисани, а што умањује њихово поверење у способност државе да им обезбеди њихова права.

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

У току 2012. године Заштитник грађана Града Новог Сада је имао поступања поводом притужбе која се односила на остваривање права националних мањина на службену употребу језика. Заштитник грађана је поводом поднете притужбе предузео активности и упутио препоруку ЈП Градски информативни центар „Аполо“ Нови Сад, којом је препоручио да се у складу са Уставом РС, законским и подзаконским актима који уређују ову област, без даљег одлагања обезбеди правовремено, објективно и слободно информисање грађана Града Новог Сада и на језицима националних мањина који су у службеној употреби на територији Града Новог Сада. Поводом упућене препоруке, Заштитник грађана Града Новог Сада је обавештен да је по истој у целости поступљено.

4. ОБЛАСТ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Грађани са инвалидитетом на територији Града Новог Сада и у 2012. години су се суочавали са дискриминацијом и маргинализацијом због неспровођења прописа, али и због пропуста у законима и другим актима који уређују њихов положај.

Закључак који се може извести јесте да су особе са инвалидитетом значајно искључене из јавног, политичког и културног живота и суочавају се са проблемима у образовању,

запошљавању и остваривању других права. Посебно тешки случајеви, са којима се канцеларија Заштитника грађана сусрела, јесу проблеми са којима се суочавају деца са инвалидитетом и њихови родитељи у настојању да им обезбеде неопходни третман и помагала, као и старија лица са инвалидитетом чији је број доста већи од оног видљивог, јер велика већина није у могућности да се обрати надлежним органима ради заштите својих права.

Заштитник грађана је у протеклој години информисан и предузео је активности на решавању проблема са којима се сусрећу родитељи деце са Дауновим синдромом. Основни проблем и питање које се намеће јесте везано за одузимање пословне способности овим особама. Поред етичког и психолошког аспекта ове проблематике, оно што је највише интригантно јесте правни аспект, тј. последице одузимања или неодузимања пословне способности ових лица, као и да ли је у интересу деце да се претходно покрене поступак за остваривање права на продужено родитељско право или не. Проблеми се тичу и имовине, односно наслеђивања и располагања имовином од стране ових лица, а родитељи су имали највише примедби и жалби на понашање запослених у органима управе који најчешће из разлога непознавања права из ове области често оспоравају неко право које овим особама припада.

5. ОБЛАСТ ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

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

6. ОБЛАСТ ПРАВА ДЕТЕТА

У току 2012. године дошло је до повећања броја предмета који се тичу области права детета и заштите њихових права. Притужбе које су подносили грађани биле су веома различите и тичале су се доста различитих области које уређују права и слобода детета.

У оквиру ове области поднета је притужба која се односила на захтев за пуштање малолетника из притвора, односно за премештај малолетника у оквиру притвора како би био смештен са малолетним лицима а не са пунолетним. Заштитник грађана се у оквиру овог предмета обратио надлежним органима са захтевом за поступање у складу са законском регулативом, на шта је добио одговор да је законска процедура у потпуности испоштована и да се права малолетника у притвору не крше. У току спровођења поступка по притужби, проблем са притвором је решен пошто је малолетник пуштен да се брани са слободом.

Један број притужби се односио на одузимање деце и смештање у прихватилиште „Сигурна кућа“ при Центру за социјални рад Града Новог Сада, након чега су деца смештана у хранитељске породице, без да је претходно прибављена сагласност родитеља, без обавештавања родитеља о томе и без било какве пропратне писмене документације у моменту предузимања наведених радњи према деци. У конкретним случајевима Заштитник грађана је предузео активности на утврђивању свих релевантних чињеница, имајући посебно у виду специфичност прилика и околности у којима се спроводи овакав поступак, упоређујући наводе подносилаца притужбе, изјаве запослених у Центру за

социјални рад и анализирајући позитивноправне прописе. Заштитник грађана је у конкретним случајевима утврдио пропусте и недостатке у раду Центра за социјални рад, те препоручио да се приликом доношења било које одлуке која се односи на дете, мора донети одговарајући управни акт и исти доставити свим учесницима у поступку. Наведени управни акти се морају донети у моменту предузимања радњи у поступку, а не накнадно (како је утврђено да Центар чини).

Заштитник грађана је примио притужбу и на ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, која се односила на апел за заштиту малишана од злоупотребе које се чини кроз промовисање (поклон, донација, бесплатна представа и сл.) појединих произвођача и поделе разних бесплатних производа деци. Заштитник грађана је покренуо поступак по овој притужби, истовремено имајући у виду специфичност и сложеност притужбе. За сарадњу на решавању ове притужбе обратио се канцеларији Републичког Заштитника грађана, заменици Заштитника грађана за права детета Тамари Лукшић Орландић, на шта је потврдно одговорено и предмет је тренутно у раду.

Један део притужби се односио на проблем не/виђања деце са родитељем коме дете није поверено на вршење родитељског права након развода брака. У конкретним случајевима подносиоце притужбе смо упућивали на Центар за социјални рад или пак на суд како би могли овај проблем да реше.

У оквиру ове области права детета, Заштитник грађана је имао активности које су се тичале инклузије за децу са сметњама у развоју и инвалидитетом у оквиру ШОСО „Милан Петровић“ Нови Сад, а намера је да се интензитет сарадње подигне на виши ниво.

У оквиру осталих активности које се тичу права детета, Заштитника грађана Града Новог Сада посетили су ученици/це осмог разреда Основне школе „Бранко Радичевић“ из Новог Сада, где су деца упозната са правима које им гарантује Конвенција о правима детета, као и са могућностима да се обрате притужбом Заштитнику грађана увек када сматрају да су њихова права угрожена односно повређена.

7. ПРИТУЖБЕ НА РАД СУДОВА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2012. године примио и одређени број притужби које су се односиле на рад и поступање судова на територији Града Новог Сада. Притужбе су се односиле на дужину трајања поступка, на пропуштање доношења одлука од стране стечајног судије, дужину трајања притвора, немогућност наплате алиментације, немогућност споровођења правоснажних одлука и слично.

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

У складу са Одлуком о заштитнику грађана („Службени лист Града Новог Сада“, бр.47/2008), Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад и поступање судова, те када грађанин поднесе притужбу на рад суда, Заштитник грађана га упућује да се жали председнику надлежног суда, као и Министарству правде, у складу са прописима који уређују судове. У ситуацијама када се грађани жале на дужину суђења, односно суђење у разумном року, укази-

вано им је на могућност обраћања Уставном суду, подношењем уставне жалбе.

8. ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА

Као и претходних, тако су и у 2012. години грађани наставили да подносе притужбе Заштитнику грађана Града Новог Сада на проблеме у остваривању својих права из радног односа и по основу рада. Притужбе су се тичале непоштовања одредби Закона о раду од стране приватних послодаваца, а у нешто мањем броју случајева, грађани су изражавали незадовољство због повреда њихових права по основу рада у органима управе, јавно-комуналним предузећима и др.

Заштитник грађана је у свом раду уочио и надлежним органима указивао на све ширу појаву рада на црно, односно на избегавање пријављивања ангажованих радника на обавезно социјално и здравствено осигурање. У оваквој ситуацији радници су без редовних зарада, без уплаћених доприноса и пореза, без елементарних права по основу рада, у великом броју случајева били суочени са дилемом да ли пријавити послодавца и ризиковати губитак посла (који је најчешће једини извор прихода за вишечлану породицу) или остати на раду непријављен, практично без икаквих права.

Одређен број притужби тичао се и непоштовања права запосленог и на друга примања, попут накнаде зараде за време привремене спречености за рад, накнаде за прековремени рад, за рад ноћу, неисплаћивање јубиларних награда, неисплата отпремнина и слично. Иако постоји законска обавеза послодавца да осигура запослене на обавезно социјално осигурање и изврши уплату доприноса, веома су чести случајеви кршења тих законских обавеза, услед чега је велики број грађана ускраћен за регулисан стаж осигурања и не може да оствари пуно право на пензију. У овим случајевима Заштитник грађана је упућивао грађане на могућност обраћања надлежној инспекцији рада као и покретање поступка пред судом.

Синдикати су имали притужбе Заштитнику грађана на повећање броја запослених у појединим јавним комуналним предузећима, услед чега су остали запослени били доведени у ситуацију да им се зараде сразмерно смањују. Исто тако, синдикати су указали Заштитнику грађана и на незаконит обрачун прековременог рада у оквиру органа управе од стране Градске управе за финансије. Као и претходне, и ове године су синдикати истакли недостатак социјалног дијалога са Градом као послодавцем при доношењу кључних одлука од значаја за раднике, али и за Град.

IV. СТАТИСТИЧКИ И БРОЈЧАНИ ПОДАЦИ О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

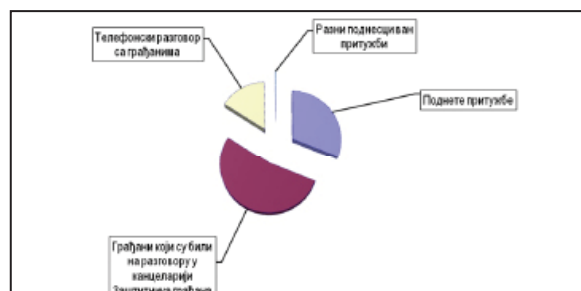
У току 2012. године Заштитник грађана Града Новог Сада остварио је 849 контаката са грађанима (табела 1.), што представља увећање од 19 % у односу на 2011. годину. Увећање броја обраћања грађана представља последицу редовних активности канцеларије Заштитника грађана, као и њено активно промовисање средствима јавног информисања. Грађани све више показују своје интересовање за Заштитника грађана Града Новог Сада и све чешће се обраћају канцеларији са захтевима за решавање њихових проблема.

Табела 1. Сви остварени контакти са грађанима у 2012. години

Редни број	Остварени контакти Заштитника грађана са грађанима у 2012. години	Број контаката у 2012. години
1	Поднете притужбе	264
2	Грађани који су били на разговору у канцеларији Заштитника грађана	449
3	Телефонски разговори са грађанима ²	133
4	Разни поднесци грађана ван притужби	3
	Укупно	849

Табела и графикон један показују различите врсте контаката са грађанима које је остварио Заштитник грађана у току 2012. године. Оно што је приметно јесте да је велики број грађана лично долазио у канцеларију Заштитника грађана и обраћао се са захтевима за помоћ. Сви грађани који су долазили у канцеларију и обављали разговор евидентирани су у посебној евиденцији, како би имали податке о броју обраћања грађана на овај начин, а исто тако смо евидентирали и проблеме на које су се жалили.

Графикон 1. Контакти са грађанима

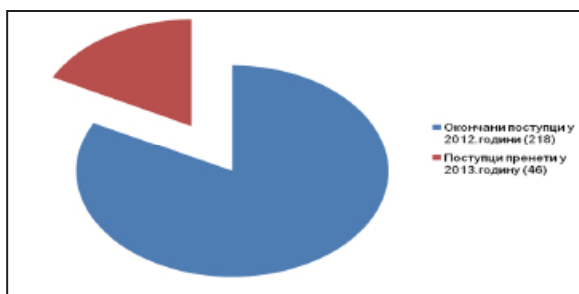


У току 2012. године настављен је тренд да се притужбе подносе на све органе Града Новог Сада, тако да је Заштитник грађана Града Новог Сада примио притужбе на рад: Градске управе (ГУ) за инспекцијске послове, ГУ за саобраћај и путеве, ГУ за урбанизам и стамбене послове, ГУ за финансије, ГУ за комуналне послове, ГУ за социјалну и дечију заштиту, ГУ за опште послове, Градске пореске управе, Центар за социјални рад Града Новог Сада, Дом здравља Нови Сад, Завод за здравствену заштиту студената, Позориште младих, ЈКП „Информатика“, ЈКП „Лисје“, ЈКП „Новосадска топлана“, ЈП „Завод за изградњу града“, ЈКП „Водовод и канализација“, ЈГСП „Нови Сад“, ЈКП „Паркинг сервис“, ЈП „Урбанизам“, ЈП „Пословни простор“, ЈКП „Стан“, ЈКП „Тржница“, ЈКП „Чистоћа“, ЈКП „Градско зеленило“, ПУ „Радосно детињство“. Поред наведених, Заштитник грађана је примио притужбе и на Републички геодетски завод - Службу за катастар непокретности Нови Сад, Пореску управу – Регионални центар Нови Сад, Републички завод за здравствену заштиту - Филијала Нови Сад, Репу-

² Телефонски разговори који су евидентирани и заведени код Заштитника грађана

блички фонд за пензијо и инвалидско осигурање – Филијала Нови Сад, Судове (Основни, Привредни), ДОО „Електро-војводину“ Нови Сад, ДП „Нови Сад – Гас“, Геронтолошки центар Нови Сад, МУП РС – ПУ Нови Сад, Месне заједнице на територији Града Новог Сада и на Скупштине зграде. У току 2012. године Заштитник грађана је примио и веома велики број (59) обраћања грађана, која је су заведене под „остало“, а која су се односила на молбу за помоћ у решавању тешког материјалног положаја у којем се лице и његова породица налази, молбе за добијање социјалне помоћи, молбе за решавање проблема ремећења јавног реда и мира у централном делу Града Новог Сада али и у одређеним насељима, молбе које су се тичале приватноправних односа грађана (уговори са закупцима стана, са инвеститором и сл.), проблеми са послодавцем услед неплаћања плате, пореза, доприноса, ПИО и др, притужбе на псе луталице у појединим деловима града, проблем услед телефонског узнемиравања грађана од стране појединих компанија, неисплата алиментације по пресуди суда, проблем деце са Дауновим синдромом и др. Поводом сваког оваквог обраћања грађанина, Заштитник грађана је доставио писмени одговор у којем је грађанина упознао са његовим правима и могућностима за остварење и заштиту тих права, истовремено указујући и на надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада.

Графикон 2. Однос решених и нерешених предмета из 2012. године

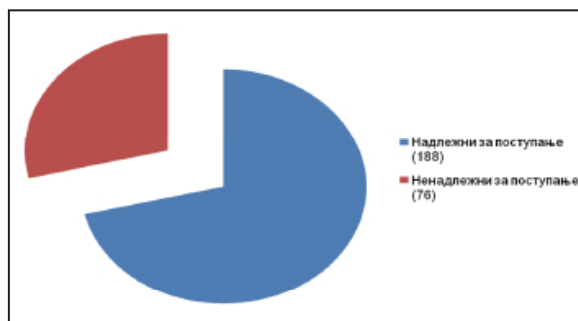


Графикон два показује однос између решених и нерешених предмета које је канцеларија Заштитника грађана Града Новог Сада примила у току 2012. године. Важно је напоменути да је из 2011. у 2012. годину пренето 29 нерешених предмета. Од тог броја у току 2012. године решено је 26 предмета, док су 3 предмета и даље у раду.³ Као што је видљиво из графикона у току 2012. године, од укупно запримљена 264 предмета, 218 предмета је решено док је 46 пренето у 2013. годину, тако да укупан број пренетих предмета у 2013. годину износи 49. У односу на претходну годину број пренетих предмета је већи и разлог треба тражити у доста сложенијим и комплиованијим случајевима које смо обрађивали, али исто тако и у доста дугом чекању на поступање органа и на достављање одговора канцеларији Заштитника грађана. Ипак, може се закључити да је поступање и ефикасност рада канцеларије Заштитника грађана на завидном нивоу и да ће се у наредном периоду посветити посебна пажња ажурнијем раду по предметима.

Заштитник грађана је у току 2012. године, посматрано у односу на то да ли је надлежан за поступање или није (графикон три), примио 188 притужби за које је био над-

лежан за поступање и у оквиру којих је предузимао све радње из своје надлежности. Поред ових, Заштитник грађана је примио и 76 притужби за које није био надлежан и у оквиру којих је у 15 случајева предузимао одређене радње. У сваком случају, Заштитник грађана је грађане упућивао на надлежне органе пред којима треба и могу да остваре и заштите своја права. Такође, Заштитник грађана је притужбе грађана прослеђивао надлежним органима (суд, тужилаштво, министарства, градски органи, јавна предузећа и друго), и то увек у ситуацијама када грађани нису искористили сва правна средства која су им на располагању, док је у одређеном броју случајева, Заштитник грађана је притужбе грађана прослеђивао Републичком Заштитнику грађана, затим Поверенику за информације од јавног значаја, Покрајинском омбудсману и локалним омбудсменима.

Графикон 3. Надлежност за поступање по притужбама



Табела 3. Разлог одбацивања притужби у 2012. години

Ред. бр.	Разлог за одбацивање притужбе	Број	%
1	Ненадлежност за поступање	44	41,12
2	Преурањеност притужбе	43	40,19
3	Непотпуне притужбе	12	11,21
4	Поновљена притужба	2	1,88
5	У току судски поступак	3	2,80
6	Анонимна притужба	3	2,80
	УКУПНО	107	100

У току 2012. године, Заштитник грађана је у 107 случајева одбацио притужбу подносиоца, и то из разлога ближе наведених у табели три. Оно што се одмах уочава из датог приказа, јесте то да су грађани и даље недовољно информисани и упознати са надлежностима Заштитника грађана. Наиме, у преко 80% одбачених случајева, притужба је одбачена управо из разлога ненадлежности за поступање и из разлога јер је преурањена, а што је директна последица недовољног познавања надлежности Заштитника грађана и потребе да грађани прво морају сами да покушају да остваре и заштите своје право. У том смислу, неопходно је да се настави даљи рад на информисању и упознавању грађана са надлежностима Заштитника грађана Града Новог Сада, као и са тим када и у којим случајевима он може да поступа и помогне грађанима.

³ У сва три случаја Заштитник грађана Града Новог Сада утврдио је неправилности у раду органа управе и упутио Препоруку.

У погледу начина окончања поступка по притужбама грађана поднетих у 2012. години, што је ближе приказано у табели четири, могу се уочити одређене појаве. Најпре се уочава да је у преко 50% случајева притужба грађанина одбачена или одбијена, што указује (а ово је већ речено) на неинформисаност и неупућеност грађана у погледу надлежности Заштитника грађана. Исто тако, уочава се и одређена апатија, односно неажурност и неактивност грађана, јер се у 9 случајева грађанин није уопште изјаснио на одговор који смо му проследили од органа који одлучује о његовом праву. Позитиван тренд, који је примећен у 2011. години, а који се наставио и у 2012. години, јесте да надлежни орган, након што му се обратимо, одлучи и реши о праву грађана који нам је упутио притужбу. Дакле, одмах након нашег обраћања надлежном органу, добијамо информацију од грађана или надлежног органа да је њихов случај решен и да више немају проблем због којег су нам се обратили. У одређеном броју случајева смо прослеђивали притужбе надлежним органима, док је у раду остало укупно 46 предмета.

Табела 4. Начин окончања поступака по притужбама грађана поднетих у 2012. години

Ред. бр.	Начин окончања поступка по притужби	Број
1	Одбачене притужбе	107
2	Одбијена притужбе	50
3	Странка одустала од притужбе	4
4	Орган отклонио недостатак након нашег обраћања	17
5	Странка се није изјаснила након одговора органа	9
6	Утврђене неправилности у раду - упућене препоруке	25
7	Проследили притужбу надлежном Заштитнику грађана	6
8	У раду	46
	УКУПНО	264

У табели пет дат је приказ свих Градских управа, јавних предузећа, установа, служби и других којима је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио препоруку у 2012. години. У току 2012. године упућено је укупно 33 препоруке, са напоменом да је осам препорука упућено поводом предмета који су запримљени у рад у току 2011. године, док су се све остале препоруке односиле на предмете примљене у току 2012. године. Као што се из табеле може видети, највећи број препорука је упућен Градској управи за инспекцијске послове, и то 14, што процентуално чини готово 1/3 свих упућених препорука Заштитника грађана Града Новог Сада. Посматрано у односу на број поднетих притужби на Градску управу за инспекцијске послове, изводи се закључак да она поступа готово истоветно као и остали органи Града Новог Сада. Одмах иза ње, са знатно мањим бројем препорука, следе Јавна предузећа Информатика и Водовод и канализација, те Градска управа за

урбанизам и стамбене послове и други. Заштитник грађана је упутио препоруке на укупно петнаест адреса надлежних органа Града Новог Сада.

Табела 5. Органи на чији рад су поднете притужбе и којима су упућене препоруке у 2012. години

Р.бр.	Назив органа	Број притужби	Број препорука
1	ГУ за инспекцијске послове	33	14
2	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	12	3
3	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	14	3
4	ГУ за урбанизам и стамбене послове	19	2
5	ГУ за саобраћај и путеве	8	2
6	Центар за социјални рад Града Новог Сада	13	2
7	ГУ за финансије	1	1
8	Градска пореска управа Новог Сада	5	1
9	Пореска управа – Регионални центар НС	4	1
10	ЈП Градски информативни центар „АПОЛО“	1	1
11	ЈКП „Лисје“ Нови Сад	2	1
12	ЈП „Урбанизам“ Нови Сад	5	1
13	ЈКП „Тржница“ Нови Сад	2	1
14	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	14	0
15	ЈКП „Завод за изградњу града“ у Новом Саду	21	0
16	ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад	4	0
17	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	4	0
18	ЈП „Пословни простор“ Нови Сад	3	0
19	ЈКП „Стан“ Нови Сад	2	0
20	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	9	0
21	ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад	1	0
22	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	4	0
23	ГУ за комуналне послове	4	0
24	ГУ за социјалну и дечију заштиту	2	0

25	ГУ за опште послове	4	0
26	Дом здравља „Нови Сад“	5	0
27	Завод за здравствену заштиту студената	1	0
28	Позориште младих Нови Сад	1	0
29	РГЗ Катастар непокретности Нови Сад	6	0
30	Месне заједнице	8	0
31	Скупштине зграде	2	0
32	РЗЗО Филијала Нови Сад	1	0
33	Судови	5	0
34	Електровојводина	8	0
35	МУП РС	2	0
36	ДП Нови Сад - Гас	2	0
37	ПИО Фонд РС	2	0
38	Геронтолошки центар Нови Сад	1	0
39	Остало	59	0
	УКУПНО	293⁴	33

Приликом посматрања ових података, важно је указати и на то да ли се, и у ком проценту, препоруке Заштитника грађана извршавају. Од укупног броја препорука (33) у 8 случајева поступак је још увек у току, тако да није могуће извести закључак да ли је поступљено или није по препоруци. У 22 случаја упућене препоруке, надлежни орган је поступио по препоруци Заштитника грађана и о томе га обавестио. У 3 случаја није поступљено по препоруци Заштитника грађана, иако су надлежни органи доставили писано изјашњење поводом упућене препоруке, и то:

- Градска управа за финансије, поводом обрачуна и исплате прековремених сати запослених у Градским управама, службама, посебним организацијама Града Новог Сада и других. Заштитник грађана је препоручио да Градска управа за финансије обрачунава и исплаћује запосленима прековремени рад у складу са позитивноправним одредбама и тумачењем надлежног Министарства за државну управу и локалну самоуправу, те да сваки сат прековременог рада износи 126% од вредности радног сата основне плате.
- ЈКП „Лисје“ Нови Сад, поводом наплаћивања услуге коришћења гробног места. Заштитник грађана је препоручио Јавном предузећу да пред надлежним органима Града Новог Сада покрене поступак за измену Одлуке о уређивању и одржавању гробаља и сахрањивања, чиме би се отклониле нејасноће у погледу прецизног дефинисања које гробно место

се даје на коришћење, односно закуп, као и која врста накнаде се плаћа за поједине врсте гробног места.

- Градска управа за урбанизам и стамбене послове, поводом успостављања и вођења јединствене евиденције скупштина зграда. Заштитник грађана је поводом проблема који имају грађани са функционисањем Скупштина зграда упутио препоруку Градској управи да успостави и води јединствену евиденцију скупштина зграда – Регистар Скупштина зграда, те да о чињеницама о којима води службену евиденцију издаје уверења, односно друге исправе у складу са Законом о опшем управном поступку.

Поред наведених, постоје и друге препоруке Заштитника грађана по којима није поступљено, али како су предмети још увек у раду, нису посебно наведене у Извештају, јер се очекује да ће неправилности бити отклоњене до окончања поступка пред Заштитником грађана.

V. АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА УНАПРЕЂИВАЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА

Активност која је веома важна за институцију Заштитника грађана Града Новог Сада, а која је ближе уређена одредбама члана 27. и 28. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Новог Сада“, бр.47/2008), тиче се овлашћења Заштитника грађана да Скупштини Града, Градоначелнику, односно Градском већу, поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због 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. Поред тога, Заштитник грађана је овлашћен да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости одлука и других општих аката органа Града Новог Сада којима се уређују права и слободе грађана.

У вези са наведеним овлашћењима, Заштитник грађана Града Новог Сада је имао одређене активности, али генерални закључак који се изводи из свих иницијатива јесте да ниједна није уродила плодом, тачније, ни за једну иницијативу Заштитника грађана надлежни органи нису имали слуха.

Заштитник грађана је надлежним органима Града Новог Сада упутио предлог за измену и допуну Одлуке о држању домаћих животиња („Службени лист Града Новог Сада“, бр.60/2010, 12/2011, 17/2011 – испр. и 1/2012). Наиме, Заштитник грађана је примио већи број притужби грађана Сремске Каменице, које се односе на проблем држања домаћих животиња у већем броју – фарме свиња у делу Града Новог Сада, Сремској Каменици. У конкретном случају Заштитник грађана је утврдио да су права грађана повређена услед држања домаћих животиња – фарме свиња у Сремској Каменици и то првенствено због великог броја, несносне буке и непријатних мириса које ове животиње константно шире, те да до повреде права грађана долази услед одредаба које садржи Одлука о држању домаћих животиња. Заштитник грађана Града Новог Сада је предложио да се измени и допуни Одлука о држању домаћих животиња у смислу да се Одлуком о држању домаћих животиња уреде услови и начин држања и заштита домаћих животиња на територији Града Новог Сада, те да се одредбама Одлуке одреди територија Града, односно подручја месних заједница, где се не могу држати поједине врсте домаћих животиња,

⁴ Од укупног броја притужби, 21 притужба је била на два органа управе, док је у 4 случаја била притужба на три органа управе.

без обзира да ли исте држе у комерцијалне или некомерцијалне сврхе.

Заштитник грађана Града Новог Сада је надлежним органима упутио иницијативу за измену и допуну Одлуке о градским управама Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“, бр.52/2008, 55/2009, 11/2010, 39/2010 и 60/2010). Велики број грађана се обратио Заштитнику грађана и указао на проблеме који се односе на функционисање скупштине зграде, тачније на проблеме који се односе на конституисање скупштине зграде, на избор председника, односно заменика председника скупштине зграде, на избор других органа скупштине зграде, на доношење одлука од стране скупштине зграде итд. Поводом ових притужби, Заштитник грађана је констатовао да до повреде права грађана може доћи услед недостатака у пропису - Одлуке о градским управама Града Новог Сада, коју у свом раду примењује Градска управа за урбанизам и стамбене послове, а имајући у виду одредбе Закона о одржавању стамбених зграда („Службени гласник Републике Србије“, бр.44/95, 46/98, 1/2001 – одлука УСРС, 101/2005 – др. закон, 27/2011 – одлука УС и 88/2011), одлуку Уставног суда број ИУ-175/99 од 14.11.2002. године („Службени гласник Републике Србије“, бр.84/2002), као и потребу да се на законит начин уреди управљање стамбеним зградама. Заштитник грађана је заузео становиште да је, с обзиром на послове који су поверени и које врши Градска управа за урбанизам и стамбене послове, најцелисходније да послове вођења јединственог регистра скупштине зграда обавља управа ова управа. У складу са наведеним, Заштитник грађана је иницирао да се измени и допуни Одлука о градским управама Града Новог Сада, у смислу да се надлежност Градске управе за урбанизам и стамбене послове прошири, између осталог, и на спровођење надзора над применом Закона о одржавању стамбених зграда и прописа донетих на основу њега, односно вођење јединствене евиденције скупштине зграда – Регистар Скупштине зграда и издавање уверења, односно других исправа у складу са Законом о општем управном поступку („Службени лист СРЈ“, бр.33/97, и 31/2001 и „Службени гласник Републике Србије“, бр.30/2010).

Заштитник грађана је примио притужбу на ЈКП „Лисје“ Нови Сад, у којој се подносилац жалио на начин наплаћивања услуге коришћења гробног места од стране јавног предузећа. Након спроведеног поступка, Заштитник грађана је закључио да је дошло до повреде права подносиоца притужбе, услед недостатака у пропису који примењује ЈКП „Лисје“ Нови Сад у свом раду, односно у Одлуци о уређењу и одржавању гробаља и сахрањивању („Службени лист Града Новог Сада“, бр.16/04, 22/06, 4/06, 11/10 и 21/11) у којој није прецизно дефинисано које гробно место се даје на коришћење односно у закуп, као и која врста накнаде се плаћа за поједине врсте гробног места. На основу свега утврђеног, Заштитник грађана је препоручио ЈКП „Лисје“ Нови Сад, да пред надлежним органима Града Новог Сада покрене поступак за измену Одлуке о уређењу и одржавању гробаља и сахрањивању, чиме би се отклониле уочене нејасноће приликом наплате услуга које грађанима пружа јавно предузеће.

VI. ПРОЈЕКТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је, у склопу средстава које је добио из буџета Града Новог Сада, успео да реализује одређени број пројеката. Сви пројекти су били усмерени на реализацију оних питања која представљају

основни делокруг рада Заштитника грађана. Приликом рада на пројектима, веома је важно напоменути да су сви запослени показали веома висок ниво одговорности, пожртвованости и храбрости.

Почетком месеца марта 2012. године, Заштитник грађана Града Новог Сада донео је одлуку о потреби да се настави са обиласком месних заједница на територији Града Новог Сада, како би се послови из надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада обављали ефикасније и ближе месту становања и рада грађана и како би на тај начин обезбедили пре свега, бољу доступност институције грађанима Града Новог Сада. Такође, мотив оваквог поступања Заштитника грађана јесте жеља да се настави са едукацијом и информисањем грађана о надлежностима и начину рада Заштитника грађана, са једне стране, али и да би се боље и свеобухватније запослени у Служби упознали са проблемима које имају грађани, како би касније могли ефикасније решавати исте, са друге стране. Наведена одлука представља резултат анализе досадашњег рада канцеларије Заштитника грађана, али и израз жеље и потребе грађана који су нам се обраћали. У складу с тим, настављен је Програм обиласка Месних заједница на територији Града Новог Сада. Програм је трајао од марта до децембра 2012. године, и у том временском периоду обишли смо (посетили смо) 21 месну заједницу. Закључци који су изведени након реализације овог Пројекта су: грађанима смо много боље и квалитетније приближили институцију Заштитника грађана; уочено је да запослени у месним заједницама показују одређену дозу неповерења према Заштитнику грађана, и то углавном из разлога непознавања основне улоге и надлежности; констатовали смо да су највећи проблеми грађана - комунални проблеми (као што су: недостатак канализационе мреже у удаљеним месним заједницама а и у понеким градским, недостатак водоводне мреже, висок ниво подземних вода, лоше стање путне мреже, непостојање уличног осветљења у приградским месним заједницама, проблеми око држања домаћих животиња, нерешавање проблема паса луталица и др); уочено је да месне заједнице не располажу са довољно финансијских средстава из којих би могле да финансирају обављање послова из своје надлежности; потребно је да се квалитетније уреди однос између Града и месних заједница у погледу надзора над радом и поступањем месних заједница јер ту има доста проблема итд. Главни недостатак приликом реализације овог Пројекта огледао се у веома великој пасивности и незаинтересованости запослених у месним заједницама које смо посећивали, а која се посебно огледала у томе да нису обавештавали своје суграђане о доласку Заштитника грађана у њихову месну заједницу и могућности да му се обрате. Као последица свега овог имали смо у одређеним месним заједницама веома мали одзив грађана, али ипак био је и одређени број светлих примера, где запослени у месним заједницама заиста брину о својим суграђанима.

Заштитник грађана је спровео Пројекат едукације и рад са посебно осетљивим групама становништва на територији Града Новог Сада у сарадњи са омладином ЈАЗАС-а Нови Сад. Пројекат је осмишљен и реализован да се кроз већ постојеће програме које спроводи Омладина ЈАЗАС-а уведе и посебан сегмент кроз едукацију и информисање корисника из посебно осетљивих група о својим правима и институцији Заштитника грађана. Активности које су спроведене у оквиру реализације овог пројекта су: у дроп ин центру за СР организоване су 5 фокус група у оквиру којих су корисници

центра разговарали и информисани о својим правима и о Заштитнику грађана Града Новог Сада; у дроп ин центру за МСМ било је спроведено парњачко саветовање које је ишло у блок разговорима о правима и Заштитнику грађана и које је похађало преко 200 корисника центра са овом услугом; у клубу за особе које живе са ХИВ-ом организоване су 3 фокус групе у оквиру којих је разговарано и информисани су корисници клуба о својим правима, слободама али и о Заштитнику грађана и његовој улози и значају у друштву. Поред наведеног организована су и 4 радна састанка Заштитника грађана са сваком од посебно осетљивих група како би се упознали са практичним механизмима рада и поступања Заштитника грађана, али и њиховим личним правима и слободама које желе да остваре.

Заштитник грађана је реализовао и Пројекат – „Право на здраву исхрану – превенција од болести малигнитета“. Идеја која је подстакла Заштитника грађана да реализује овај пројекат, јесте чињеница да су на простору Србије, Војводине и Новог Сада, стопе инциденце и стопе морталитета малигних болести високе у европским и светским размерама, а да се настанак значајног броја случајева канцера везује за неправилну исхрану. У оквиру пројекта спроведено је истраживање о неким аспектима неправилне исхране и ставовима грађана Новог Сада о испитиваној тематици уз истовремено ангажовање у циљу подизања свести грађана о значају и могућностима примарне превенције малигних болести. У склопу реализације пројекта одржане су и две јавне трибине које су биле отворене за јавност (Скупштини Града Новог Сада и Градској библиотеци Града Новог Сада).

Заштитник грађана је спровео пројекат мапирања дечјег просјачења на територији Града Новог Сада. Пројекат је базиран и спроведен на основу постојања и реализације регионаног пројекта „Превенција експлоатације деце у Југоисточној Европи“ који је започет 2011. године уз подршку међународне организације Save the Children Norway, а који је у Републици Србији вођен под насловом „Дечје просјачење у Републици Србији“, спроводио Заштитник грађана РС и Покрајински омбудсман. Пројекат је био усмерен на истраживање тачних локација на којима се врши дечје просјачење у Граду Новом Саду, као и на утврђивање разлога постојања и све већег ширења појаве дечјег просјачења у нашем граду. Закључци до којих се дошло указују да се дечје просјачење највише врши у најфреквентнијим деловима града, где има највише грађана, као и да постоји доста велики број локација од преко 20 на којима се свакодневно, без обзира на годишње доба, врши дечје просјачење. Исто тако, дошло се до закључка да правна регулатива која уређује ову област дужи временски период није мењана, да не може да прати праксу из редовног живота, и да постоји велика неслагласност и несинхронизован рад између надлежних органа. Заштитник грађана ће у наредном периоду интензивирати активности на решавању овог проблема.

У протеклој 2012. години реализован је и пројекат едукације деце о Заштитнику грађана у предшколским установама и основним школама на територији Града Новог Сада. Пројекат је реализован кроз креативне радионице за децу у предшколским установама и основним школама. Радионице су биле дизајниране како би упознале присутне о својим правима, али и о институцији Заштитника грађана. У ту сврху обучени су едукатори, који су на занимљив начин и кроз игру и рад информисали присутне о самој улози Заштитника грађана и концепту грађанских права прилагођено дечјем узрасту. За реализацију пројекта дизајниран је штампани материјал у виду дечјих мајица и игра о заштитнику грађана. Пројектом

је обухваћено преко 100 деце предшколског узраста и преко 200 деце од првог до четвртог разреда основне школе.

VII. СТРУЧНИ СКУПОВИ, СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И ДР.

- Пројекат „Спречавање злостављања на раду у пословном окружењу кроз социјални дијалог“, одржан у Бачкој Паланци у организацији Савеза самосталних синдиката Војводине и АБФ из Шведске, 27. јануара 2012. године;
- Дводневни семинар „Семинар за подизање свести у областима анти-дискриминације и једнакости намењене организацијама цивилног друштва“, одржан у Београду у организацији Хелсиншког одбора за људска права у Србији у оквиру пројекта који финансира Европска унија, 06. и 07. фебруара 2012. године;
- Округли сто поводом представљања извештаја и препорука са експертске дебате „Европска добра пракса – средства јавног заговарања у Србији“ у организацији Регионалног центра за мањине, Ханјрих Бел фондацијом и Докукином и Праксис, одржан у Новом Саду 01. марта 2012. године;
- Међународна конференција „Сарадња парламената и независних регулаторних тела у Југоисточној Европи“ одржана у Народној Скупштини у Београду, у организацији Народне скупштине Републике Србије и Европског покрета у Србији, а уз подршку ОЕБС – Мисија у Србији и Фридрих Еберт Фондације, 03. и 04. априла 2012. године;
- Оснивачка скупштина Удружења Локалних Омбудсмана Србије која је одржана у Нишу, у организацији Заштитника грађана Града Ниша, 20. априла 2012. године;
- Посета Установи за смештај лица са сметњама у развоју „Срце“ у Јабуци, у оквиру посете установи лица са посебним потребама, а ради унапређења и стицања знања о овој категорији лица, 25. април 2012. године;
- Трибина „Стоп злостављању на раду“ одржана у Скупштини АП Војводине, у организацији Савеза самосталних синдиката Војводине у сарадњи са партнер организацијом АБФ из Шведске и Фондом за Европске послове АП Војводине, 25. април 2012. године;
- Округли сто „Локални омбудсмани у Србији“ одржан у Београду, у организацији ОЕБС – Мисија у Србији, 21. јун 2012. године;
- 11th Global Conference „Environmental Justice and Global Citizenship“ одржана у Mansfield College, Oxford, England, 03. – 05. јули 2012. године;
- Округли сто „Утицај на политику социјалног укључивања за вишеструко маргинализоване групе жена и жртве насиља“ у организацији удружења „Из круга Војводине“ а у сарадњи са Аутономним женским центром из Београда, одржано у Новом Саду, 04. јула 2012. године;
- Дводневни семинар „Заступање клијената у поступку медијације у случајевима дискриминације“ одржан у Руми, у организацији Партнери за демократске промене Србија и Центар за алтернативно решавање

сукоба у сарадњи са Повереником за заштиту равноправности, 23. и 24. август 2012. године;

- Конференција „Заштита од дискриминације у Србији – достигнућа и изазови“ одржана у Београду, у организацији Партнери за демократске промене Србија и Центар за алтернативно решавање сукоба у сарадњи са Повереником за заштиту равноправности, 03. септембар 2012. године;
- Саветовање „Развијање вишејезичности у нашим срединама“ одржано у Суботици, у организацији Националног савета мађарске националне мањине, 31. октобра 2012. године;
- Студијска посета „Learning from the EU experience – Local Ombudsman study visit to Barcelona, Spain“, у организацији ОЕБС – Мисија у Србији, 29. октобар до 01. новембар 2012. године;
- Посета ученика осмог разреда Основне школе „Бранко Радичевић“ Нови Сад канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада, у оквиру наставе грађанског васпитања, а све поводом 20. новембра – Дана заштите права детета;
- Јавна трибина поводом превенције здравља и правилних начина исхране „Право на здраву исхрану – превенција малигнух тумора“ одржана у Читаоници Градске библиотеке Града Новог Сада у организацији Заштитника грађана, 26. новембра 2012. године;
- Јавна трибина „Право на здраву исхрану – превенција малигнух тумора“ одржана у Скупштини Града Новог Сада у организацији Заштитника грађана, 30. новембра 2012. године;
- Дводневни семинар „Подршка Удружењу локалних омбудсмана Србије“ одржан у Суботици, у организацији Заштитника грађана Града Суботице и ОЕБС – Мисија у Србији, 03.- 05. децембар 2012. године;
- Трибина „Подршка особама са даун синдромом“, у организацији Удружења за подршку особама са даун синдромом из Новог Сада, која је одржана у Новом Саду и на којој су учешће узели представници Центра за социјални рад Града Новог Сада и Градске управе за социјалну и дечију заштиту Града Новог Сада, 04. децембра 2012. године;
- Регионална конференција „Градови без корупције, Градови који имају будућност“, одржана у Загребу, Република Хрватска, у организацији Института Светска Банка и партнерске фондације за локални развој (FDPL), 17. – 19. децембар 2012. године;

VIII. ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА

Уколико посматрамо протеклу 2012. годину, може се уочити осетан помак у интересовању медија за активности Заштитника грађана Града Новог Сада. Ситуација наравно још увек није на оном нивоу који ова институција заслужује, али то је задатак и за канцеларију Заштитника грађана да појача свој притисак на медије и да повећа своју присутност у свакодневном јавном животу Града Новог Сада.

У току 2012. године канцеларија Заштитник грађана Града Новог Сада је била у више наврата предмет медијске пажње у погледу активности и радњи које је предузимала. Активно учешће у виду телевизијских гостовања имали смо на Радио телевизији Војводине, Новосадској телевизији,

Каналу 9, Радио телевизији Делта, Панонија и др. Такође, дат је и већи број интервјуа за радио програме и била су гостовања уживо у радио програмима (Радио Нови Сад). Поред ових наступа, Заштитник грађана је дао и одређени број изјава и интервјуа за писане медије (новине) и то за Блиц, Дневник, Вечерње новости и др.

IX. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2012. годину („Службени лист Града Новог Сада“, 50/2011), Заштитнику грађана Града Новог Сада обезбеђена су средства у висини од 15.995.364,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. Измена Финансијског плана уследила је након доношења Решења Градоначелника Града Новог Сада 31. октобра 2012. године, чиме су обезбеђена средства у висини од 17.527.104,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. Одлуком о изменама и допунама Одлуке о буџету Града Новог Сада за 2012. годину („Службени лист Града Новог Сада“, бр.47/2012), Заштитнику грађана Града Новог Сада, утврђен је нови обим средстава у укупном износу од 16.381.470,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета.

У току 2012. године, Заштитник грађана је утрошио 14.858.614,48 динара, што представља 90% од укупно одобренх средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 63% новчаних средстава је утрошено за зараде запослених (плате, додатке и наканде запослених (зараде), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у природи, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др.), 0,52% новчаних средстава је утрошено за путовања, 36,54 % средстава је утрошено за услуге по уговорима (административне услуге превоза, штампања материјала, реализација пројеката, истраживања, едукације, услуге усавршавања и образовања запослених, репрезентација, остале опште услуге), 0,33% средстава је утрошено за материјал за усавршавање и образовање запослених и 0,26% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина у ЕОИ).

X. ЗАКЉУЧАК

У току 2012. године настављен је тренд повећања броја обраћања Заштитнику грађана са захтевом за заштиту права и слобода која су угрожена или повређена поступањем органа Града Новог Сада. Исто тако, у току протекле године повећан је и број препорука, мишљења и предлога за измену и допуну одлука Града Новог Сада упућен од стране Заштитника грађана Града Новог Сада.

Генерални став, уколико посматрамо претходну годину, јесте да стање у области поштовања слобода и права грађана пред органима Града Новог Сада, није доживело значаније промене и помаке. И даље су присутни сви они проблеми које смо имали и у претходном периоду, с тим да је ситуација у друштву далеко сложенија и тежа. Грађани исказују све веће незадовољство радом органа који су под директном ингеренцијом Града Новог Сада, и при том

5 Градске управе, посебне организације и службе Града Новог Сада, орган надлежан 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

захтевају брзину, ефикасност, тачност у поступању уз строго поштовање законских одредби. Са друге стране, поступање и рад органа Града Новог Сада је и даље веома инертан, спор, неефикасан и не препознаје грађанина као корисника услуга и као субјекта у поступку пред органом.

Положај Заштитника грађана Града Новог Сада је идентичан стању у којем се налазио и претходне године. Велики број органа Града Новог Сада уважава и поштује поступање, рад и препоруке Заштитника грађана и показује искрену жељу да побољша свој рад у односу на своје крајње кориснике – грађане. Исто тако, постоје и одеђени органи Града Новог Сада који настављају свој рад по старом, при том само декларативно изјављујући да ће поштовати препоруке и ставове Заштитника грађана, а при том не показујући било какву иницијативу за поправљање стања у области свог рада и поступања.

У наредном периоду се Заштитнику грађана Града Новог Сада као задатак поставља даља промоција институције у свим средствима јавног информисања и обавештавања, са посебним акцентом на медије у локалној средини. Исто тако, неопходно је наставити са даљим представљањем и приближавањем институције грађанима Новог Сада, кроз спровођење пројеката и одређених афирмативних акција и активности на терену.

Област људских права и слобода представља веома осетљиво подручје које захтева стални надзор, пажњу и улагање. У том смислу, Заштитник грађана Града Новог Сада наставиће своје активности на очувању и промоцији свих ових права, уз искрену наду да ће и Град Нови Сад подржати улагања у овај веома важан сегмент савременог животног окружења.

ГРАД НОВИ САД
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Број: XXII-020-12/2013-51
1. март 2013. године
НОВИ САД

Заштитник грађана
др Александар Грујић, с.р.