



СЛУЖБЕНИ ЛИСТ ГРАДА НОВОГ САДА

Година XXXIII - Број 14

НОВИ САД, 29. март 2014.

примерак 240,00 динара

ГРАД НОВИ САД

Скупштина Града

151

ИЗВЕШТАЈ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА ЗА 2013. ГОДИНУ

I. УВОД

У складу са Одлуком о Заштитнику грађана ("Сл. лист Града Новог Сада", бр.47/2008), установљен је Заштитник грађана за територију Града Новог Сада, као независан и самосталан орган, који штити права грађана¹ 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.

Заштитник грађана има обавезу да једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, поднесе Скупштини Града извештај о својим активностима за претходну годину, стању људских права и о правној сигурности на територији Града Новог Сада.

Уколико се посматра протекла 2013. година, сасвим јасно се уочава да је дошло до повећања броја притужби и уопште обраћања Заштитнику грађана, у односу на 2012. годину. Разлоге треба тражити најпре у наставку лоше праксе из претходног периода у погледу односа према грађанима од стране органа управе, што се посебно испољава кроз нереаговање на пријаве и захтеве грађана, споро решавање по поднетим захтевима, недостављање и ускраћивање обавештења и информација грађанима, непризнавање одређених права грађанима, непрофесионалан и некоректан однос према грађанима и др. Такође, један од разлога повећаног обраћања канцеларији Заштитника грађана треба тражити и у чињеници да институција постоји већ четири године и велики број грађана је упознат како и на који начин може да заштити своја права. Поред тога, веома велики напор је уложен у претходном периоду с тим како би се институција приближила грађанима, кроз јавне трибине, семинаре, округле столове, наступе у медијима и остало.

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.

Протекла 2013. година је карактеристична и по томе што је упућен највећи број препорука органима управе, од тренутка оснивања институције Заштитника грађана. Тренд се нажалост и у овом сегменту понавља и повећава, што указује на то да органи управе и даље крше права и слободу грађана, а исто тако указује на то да је потребно наставити активности на ширењу утицаја и значаја институције Заштитника грађана, како би се ове ситуације у будућем периоду отклониле.

Проблеми на које су грађани Новог Сада указивали Заштитнику грађана у протеклој 2013. години били су веома шаролики и дотицали су готово све сфере комуналног, здравственог, културног и других облика живота и рада у граду. Ипак, непоходно је указати на одређене проблеме који су се посебно истакли с обзиром на свој обим и озбиљност, и који заслужују да се помену у овом извештају. Најпре је потребно споменути повећан број притужби који се односио на насиље у основним школама, било да се ради о насиљу између вршњака у школама или насиљу између наставног особља и ученика, и на потребу спречавања оваквих појава, односно њихових последица.

Велики број притужби смо примили на ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад са захтевом да се грађани трајно искључе са топлификационог система грејања (нису задовољни квалитетом грејања, немају новац да плаћају, не живе у простору који се греје и др.), што тренутно важећом одлуком није предвиђено.

Грађани су поднели већи број притужби на ЈКП "Чистоћу" због повећања цена одношења смећа за предузетнике, до кога је дошло у новембру 2012. године, када је пет група предузетника сврстано у три, што је довело до повећања цена изношења смећа за поједине категорије предузетника. Такође се примедбе односе и на ситуацију када се обавља делатност у стану, дакле не постоји пословни простор, а услуге изношења смећа се наплаћују као предузетнику. Иако је ЈКП "Чистоћа" у 2013. години донела нову Одлуку о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и депоновања отпада, предузетници су и даље незадовољни вишином цене услуге сакупљања, транспорта и депоновања отпада.

Грађани су поднели и веома велики број притужби и поводом увођења димничарских услуга као комуналне обавезе, посебно указујући на проблеме самог обрачуна приликом наплате услуге. У протеклом периоду такође је заимљив и одређени број притужби Српског удружења "Ћирилица" Београд, Повереништво "Српска Атина" Нови Сад, а који се односио на службену употребу српског језика и ћириличног писма од стране органа управе. Указивано је да субјекти јавне власти у свом јавном обраћању и општењу, не користе српски језик и ћирилично писмо, те је захтевано да се овај пропуст отклони. Поводом уочених пропуста, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је

одређеним органима управе Препоруку како да се уочени недостаци отклоне, а по којима је делимично поступљено, те је Заштитник грађана о истом обавестио Градско веће Града Новог Сада.

У овој, као и у претходној години, запримљен је велики број притужби на рад и поступање инспекцијских служби, као и на дужину поступка легализације пред надлежном Градском управом.

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 2013. године, у канцеларији поред Заштитника грађана и његове заменице, запослено је и четири 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 нечињењем органа управе, ако се ради о повреди одлука и других општих аката органа Града Новог Сада.

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

Заштитник грађана обавља следеће послове: прати примену међународних стандарда о људским правима на територији Града Новог Сада; прикупља информације из различитих извора о примени закона и других прописа, као и одлука и других општих аката органа града из области људских права од стране органа управе; припрема годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела недискриминације од стране органа управе и доставља га Скупштини Града; прима и испитује притужбе које се односе на повреду људских права од стране органа управе; поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња о постојању кршења људских права од стране органа управе; посредује у мирном

решавању спорова у вези са кршењем људских права на територији Града Новог Сада; организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације; организује и учествује у организацији и припремама кампања за информисање јавности о питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забрани дискриминације; иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота; сарађује и размењује искуства са другим заштитницима грађана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству итд.

Поред горе наведеног, Заштитник грађана је овлашћен: да Скупштини Града, Градоначелнику и Градском већу поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у прописима из надлежности ових органа, као и да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана, с тим да је надлежно тело Скупштине Града, Градоначелник и Градско веће обавезно да разматра иницијативе које поднесе Заштитник грађана; да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости одлука и других општих аката органа Града Новог Сада којим се уређују права и слободe 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

Принцип добре управе представља принцип рада савремене јавне управе који тежи да грађанима пружи већу сигурност у њиховим односима са управом, тачније њеним службеницима, тако што се успостављају додатна правила и принципи понашања управе према грађанима, која не користи свој "надређени положај", већ га усмерава ка грађанима и остваривању њихових права и правних интереса. Савремена правна држава захтева не само законитост поступања јавне управе већ и правилност, односно праксу праведног, пристojног и доброг поступања управе.

У свом 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 јавном управом, што у ствари представља и право грађанина када се нађе пред јавном управом.

И у 2013. години настављен је тренд повећања притужби грађана на поступање јавне управе којима се одступа од принципа добре управе. У највећем броју случајева непоштовање принципа добре управе испољавало се у ситуацијама тзв. "ћутања администрације", ситуације када орган управе не донесе решење којим се одлучује о праву одређеног лица у року који је предвиђен законом. Као један од видова непоштовања принципа добре управе имамо и ситуацију неизвршавања правноснажних и коначних одлука од стране органа управе, као и непоступање по налозима надлежних другостепених органа. Поједина решења се нису спроводила ни након неколико година или су пак извршавана спорадично без јасних критеријума приликом доношења одлуке о извршењу. Посебан проблем се појавио након доношења "новог" Закона о легализацији, који је предвидео нови рок за подношење захтева за легализацију, а који је послужио надлежним органима да одложе извршења већ донетих решења, иако су иста већ правноснажна и коначна. Одсуство међусобне сарадње између различитих органа у поступку остваривања или заштите права грађана, такође представља одступање од принципа добре управе. У одређеном броју случајева, недостајала је сарадња између органа управе, чиме је пропуштено да се обезбеди брзо и квалитетно решавање проблема грађана и самим тим отклањање пропуста у раду. Грађани су се и у протеклој години сусретали са синдромом "ниског шалтера", као начина кршења принципа добре управе. Ова ситуација постоји када пријемне службе органа управе одбијају да приме захтеве грађана, при чему службеници на пријему у писарници, иако за то нису овлашћени, одбијање пријема захтева грађана образлажу правним недостацима поднеска грађана. Недоследно и неједнако поступање према грађанима у истој или сличној ситуацији је такође акт кршења принципа добре управе, и то из разлога јер су органи управе дужни, да у оквиру својих законских надлежности, поступају по захтевима грађана једнако према свима који су у истој или сличној ситуацији. Оваквих ситуација је у протеклој години било више, посебно у областима контроле испуњености одређених услова и у ситуацијама када је потребно отклонити одређени недостатак.

2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА СЕКСУАЛНИХ МАЊИНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2013. године, примио и одређени број притужби, које су се односиле на родну равноправност и права сексуалних мањина. У том погледу посвећана је посебна пажња приликом обраде ових притужби, имајући у виду осетљивост саме проблематике као и положај ових лица у друштву.

У току 2013. године, Заштитник грађана је примио више обраћања од стране појединих удружења и организација која се баве правима из области родне равноправности и правима сексуалних мањина, које су у више наврата биле на мети напада вандала. Сваки од напада је најоштрије осуђен, са захтевом да се починиоци напада пронађу, казне, и да се прекине са оваквим поступцима. Ово представља наставак тренда из 2012. године и одраз је чињенице да се стање у овој области није поправило, већ напротив.

3. ОБЛАСТ ПРАВА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Остваривање права припадника националних мањина представља материју која је предмет регулисања великог броја правних аката како међународног, тако и домаћег карактера. Статутом Града Новог Сада предвиђено је да у погледу службене употребе језика и писма, равноправно са српским језиком и ћириличким писмом у употреби су мађарски, словачки и русински језик и писмо. У току 2013. године Заштитник грађана Града Новог Сада није имао поступања која су се односила на остваривање права националних мањина.

4. ОБЛАСТ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Особе са инвалидитетом на територији Града Новог Сада су и у току 2013. године имали проблеме са дискриминацијом и маргинализацијом у односу на остале грађане, из то најчешће из разлога неспровођења прописа, али и због пропуста у правној легислативи која уређује њихов правни положај. Особе са инвалидитетом имају веома велике тешкоће у остваривању својих права, посебно у сфери јавног, политичког и културног живота, затим у образовању, запошљавању и остваривању осталих права. Случајеви са којима смо се сусрели у току протекле године, огледају се у проблемима које имају родитељи деце са инвалидитетом у погледу могућности да им омогуће нормалан живот, рад и школовање, затим родитељи деце која су оболела од ретких болести, старија лица са инвалидитетом у погледу обезбеђивања неопходне здравствене заштите, неге, ортопедских и других помагала.

5. ОБЛАСТ ПРАВА ДЕТЕТА

Област заштите права детета представља једну од најосетљивијих и најспецифичнијих области којом се бавила канцеларија Заштитника грађана Града Новог Сада. У протеклој 2013. години уочено је повећање броја притужби које су се односиле на повреду права и слобода деце, односно на насиље над децом.

У том смислу Заштитник грађана је покренуо поступак према једној основној школи када су нам се обратили родитељи основца са молбом за помоћ јер њихово дете трпи насиље у школи од стране другог ученика. Поводом поднете притужбе покренут је поступак и прибављено је изјашњење од стране школе. У току овог дела поступка који је спроводио Заштитник грађана Града Новог Сада, акценат је стављен на испитивање да ли је поводом пријаве родитеља да дете трпи насиље у школи, школа предузела неопходне и адекватне мере које позитивни прописи предвиђају. У том делу, констатовано је да је школа испоштовала процедуре које предвиђа Посебан протокол за заштиту деце и ученика од насиља, злостављања и занемаривања у образовно-васпитним установама, међутим како су родитељи захтевали да њихово дете ипак буде премештено у други разред због наведених разлога, иако је тим за спречавање насиља закључио да није било насиља и није предложио премештај у други разред. Заштитник грађана је, након одржаног састанка са представницима Заштитника грађана Републике Србије, предмет уступио њима на даљу надлежност, имајући у виду пре свега најбољи интерес детета као и прописе који уређују наведену материју, а који су републичког нивоа, при том посебно имајући у виду капацитете са којима располаже канцеларија Заштитника грађана Републике Србије.

У току 2013. године, запримљена је притужба родитеља на рад и поступање једне основне школе у Новом Саду, из разлога што је запослена у школи над дететом починила повреду забране насиља, злостављања и занемаривања у установи. Предмет притужбе је била и жалба на рад директора основне школе, из разлога што директор није поступио по њиховој пријави у складу са законским обавезама и овлашћењима, нити је предузео мере и радње прописане Посебним протоколом за заштиту деце и ученика од насиља, злостављања и занемаривања у образовно-васпитним установама. И ова конкретна ситуација је захтевала да се предмет уступи Заштитнику грађана Републике Србије, како би се свеобухватно и у најбољем интересу детета окончао.

Пример доброг и квалитетног рада у основној школи, имали смо у ситуацији када је запримљена притужба, у којој се износе проблеми које ученици имају са једним професором (посебно једна ученица у тој школи). Након нашег обраћања основној школи и Градској управи за образовање - Просветној инспекцији, а на основу достављене документације, констатовано је, да је основна школа предузела све мере из своје надлежности (донето решење о удаљењу са рада запослене и закључак о покретању дисциплинског поступка), и да није било пропуста у раду школе на штету права детета.

Заштитник грађана је у току 2013. године, запримио и одређени број притужби које су се односиле на Центар за социјални рад у погледу њиховог рада и поступања. Наиме, имали смо притужбе на одлуке о виђању деце које је Центар достављао надлежном суду као свој предлог за уређење ових односа. Родитеље који су били незадовољни овим предлозима, канцеларија Заштитника грађана је упућивала да своја права могу остварити жалбом пред надлежним судом, уколико је то предмет судског спора, односно могу се жалити другостепеном органу – Покрајинском секретаријату за здравство, социјалну политику и демографију, као надлежном органу. Исто тако, предмет одређеног броја притужби је био однос запослених према појединим подносиоцима притужбе, јер нису били задовољни пажњом која им се посвећује, имали су утисак да се све ради за "другу страну", да њихови извештаји не одражавају "право стање ствари" и др. У погледу ових притужби Заштитник грађана је упознао подносиоце притужби да се он не може упуштати у рад и поступање надлежних органа када врше послове из своје надлежности, те их је упутио да своје примедбе упуте најпре директору Центра за социјални рад, а потом уколико не буду задовољни, да се жале другостепеном органу – Покрајинском секретаријату за здравство, социјалну политику и демографију, као органу који врши стручни надзор над радом Центра за социјални рад Града Новог Сада.

Заштитник грађана је примио и притужбу родитеља, која се односила на начин одржавања позоришних представа и на рекламирање у једној основној школи у Новом Саду. Наиме, родитељи су нас обавестили да се у конкретном случају позоришна представа одржавала за време наставе у школи, да се за исту плаћала улазница, а да су деца која нису платила улазницу била ускраћена за присуствовање представи и да су за то време су били остављени у учионици без надзора. Према мишљењу родитеља, деца су на тај начин дискриминисана из разлога што нису имала новца да плате позоришну представу, а такође су и поставили питање одговорности у случају да се деца нешто догодило, те да ли деца мање имућних родитеља треба да буду "обележена" на овакав начин већ у основној школи и да доживљавају поделе овакве врсте. У истој притужби се потом наводи, да за време наставе у школу долазе особе

које деле рекламни материјал за "школе" плеса, спорта, језика итд., док је притом родитељима забрањено да са децом улазе у школу, те да поједини просветни радници својим ученицима деле препоруке за приватне часове. Заштитник грађана је поводом поднете притужбе покренуо поступак по сопственој иницијативи, затражио и добио изјашњење школе и одлучио да у овој фази поступка о наведеној притужби и проблему обавести за то надлежне органе, Градску управу за образовање Града Новог Сада - Просветну инспекцију, како би иста предузела мере из своје надлежности, од чега ће зависити и даљи исход поступка пред Заштитником грађана.

IV. СТАТИСТИЧКИ И БРОЈЧАНИ ПОДАЦИ О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

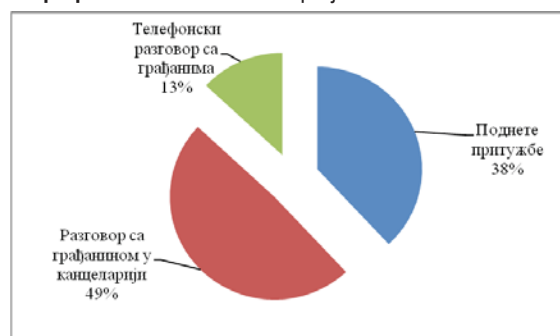
У току 2013. године Заштитник грађана Града Новог Сада је остварио 894 контаката са грађанима (табела 1.), што представља увећање од 5,30% у односу на 2012. годину. Последица повећаног броја притужби лежи у више чињеница: грађани наилазе на све више потешкоћа у односу са органима јавне власти, грађани су незадовољни брзином, ефикасношћу и квалитетом рада јавних служби, грађани су упознати са постојањем и надлежностима институције Заштитника грађана, грађани постају свесни да своја права морају покушати да сами остваре и заштите и др.

Табела 1. Сви остварени контакти са грађанима у 2013. години

Ред. број	Врста контакта са грађанима	Број контаката
1	Поднете притужбе	340
2	Разговор са грађанином у канцеларији	437
3	Телефонски разговори са грађанима ²	117
	Укупно	894

Табела и графикон један, показују различите врсте контаката са грађанима које је остварио Заштитник грађана у току 2013. 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 како би имали податке о броју обраћања грађана на овај начин, евидентирали смо и проблеме на које су се жалили, као и начин на који смо им у сваком конкретном случају помогли.

Графикон 1. Контакти са грађанима



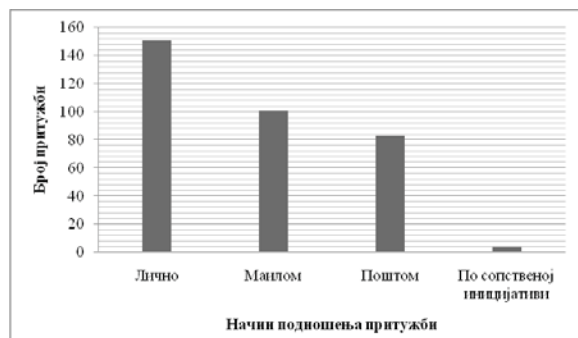
² Телефонски разговори који су евидентирани и заведени код Заштитника грађана

У погледу притужби које су поднете канцеларији Заштитника грађана уочава се да је начин њиховог подношења веома шаренолик, из чега се изводи закључак да грађани користе разне методе и начине комуникације, како би указали на проблем који имају и који желе да им се реши. У табели број 2. и графикону број 2. дат је приказ на који начин су грађани подносили притужбе Заштитнику грађана.

Табела 2. Начин подношења притужбе Заштитнику грађана

Ред. бр.	Начин подношења притужбе	Број
1	Лично	151
2	Маилом	101
3	Поштом	84
4	По сопственој иницијативи	4
	УКУПНО	340

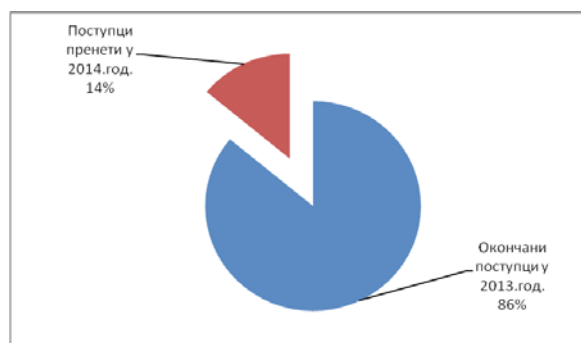
Графикон 2. Начин подношења притужби Заштитнику грађана



У току 2013. године канцеларија Заштитника грађана је имала у раду укупно 386 предмета, од чега је 340 предмета било новопримљених, док је 46 предмета пренето из претходног периода. У односу на 2012. годину, дошло је до повећања броја новопримљених притужби у 2013. години за 29%, а исто тако и проценат решених предмета у 2013. години се у односу на 2012. годину повећао за 34,41%. Оно што се из ових статистичких показатеља може закључити јесте да се у току 2013. године прилив предмета повећао у значајном проценту, али исто тако и да је канцеларија Заштитника грађана радила веома ефикасно и квалитетно, што је све допринело да се проценат решавања предмета повећа за 34% у односу на претходно посматрану годину.

Број предмета који је пренет у наредну годину, уколико се посматра у односу на укупан број предмета који су били у раду у току године, смањен је у односу на 2012. годину за 12%, што такође показује много већу ажурност и ефикасност у раду. Јер и поред повећаног броја прилива предмета у току 2013. године успели смо да побољшамо рад и омогућимо грађанима брзо и ефикасно остваривање и заштиту њихових права.

Графикон 3. Однос решених и нерешених предмета у 2013. години



Током 2013. године Заштитник грађана је у 108 случајева одбацио притужбу подносиоца. Разлози за одбацивање притужби су били различити: ненадлежност за поступање, преурањена притужба, непотпуна притужба, поновљена притужба, анонимна притужба и остало. У највећем проценту од око 72%, притужбе грађана су одбачене из разлога ненадлежности за поступање, што поново указује на проблем са познавањем институције и њеним надлежностима.

Табела 3. Разлог одбацивања притужби у 2013. години

Ред. бр.	Разлог за одбацивање притужбе	Број	%
1	Ненадлежност за поступање	78	72,22
2	Преурањеност притужбе	20	18,52
3	Непотпуне притужбе	4	3,70
4	Поновљена притужба	1	0,93
5	Анонимна притужба	3	2,78
6	Остало	2	1,85
	УКУПНО	108	100

Начин окончања поступка по притужбама грађана приказан је у табели број 4. Оно што се уочава јесте да се и у току 2013. године наставио позитиван тренд да орган након нашег обраћања реши проблем који грађанин има, што представља веома значајан напредак и на коме треба посебно радити у будућем периоду. Исто тако, негативност која је посебно уочена и која треба да се наведе у извештају јесте да се повећао број ситуација у којима се грађани нису изјашњавали на поступања и акте које су органи предузимали поводом њихових притужби. Ово показује повећање апатије и неактивности грађана у односу на права која су им повређена и чију су заштиту затражили од Заштитника грађана. Такође, у наредном периоду је потребно предузети радње у правцу да се ови проблеми отклоне у мери у којој је то могуће.

У табели је дата и колона "Остало" јер предмети који су ту наведени нису могли да се подведу под остале категорије. Наиме, у тим предметима грађани су се најчешће обраћали Заштитнику грађана са захтевом за помоћ, савет, упутство, молбу, правну помоћ и друго. 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 својих права, истовремено указујући и на надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада.

Табела 4. Начин окончања поступака по притужбама грађана у 2013. години

Ред. бр.	Начин окончања поступка по притужби	Број
1	Одбачене притужбе	108
2	Обустављен поступак	66
3	Странка одустала од притужбе	3
4	Орган отклонио недостатак након нашег обраћања	22
5	Странка се није изјаснила након одговора органа	28
6	Утврђене неправилности у раду - упућене препоруке	40
7	Проследили притужбу надлежном Заштитнику грађана	10
8	У раду	54
9	Предлог измене одлуке	3
10	Остало	29

У току 2013. године Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је 40 препорука, услед уочених недостатака и пропуста у раду органа јавне власти Града Новог Сада, али и из разлога недостатка у самом пропису који је потребно отклонити. Од укупног броја препорука, њих 29 је донето поводом предмета који су покренути у 2013. години, 10 препорука се односило на предмете из 2012. године, док се једна препорука односила на предмет из 2011. године.

Поред препорука, активност Заштитника грађана се у протеклој 2013. години, састојала и у упућивању предлога и иницијатива за измену општих правних аката Града Новог Сада, којих је укупно било три. Једна се односила на Одлуку о држању домаћих животиња, друга на Одлуку о снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада, док се трећа односила на измену Одлуке о коришћењу простора до привођења планираној намени.

Табела 5. Упућене препоруке у 2013. години

Р.бр.	Назив органа	Број препорука
1	ГУ за инспекцијске послове	14
2	ГУ за урбанизам и стамбене послове	5
3	ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад	4
4	ЈКП "Водовод и канализација" Нови Сад	3
5	ЈП "Завод за изградњу града" у Новом Саду	2
6	ГУ за социјалну и дечију заштиту	2
7	ЈКП "Информатика" Нови Сад	1
8	Градска пореска управа Новог Сада	1
9	ЈКП "Тржница" Нови Сад	1
10	ЈП "Пословни простор" Нови Сад	1
11	ГУ за опште послове	1

12	Дом здравља "Нови Сад" Нови Сад	1
13	Завод за хитну медицинску помоћ Нови Сад	1
14	Апотекарска установа Нови Сад	1
15	Туристичка организација Новог Сада	1
16	Новосадско позориште	1
	УКУПНО	40

Недостаци у раду органа, ради чијег отклањања су упућиване Препоруке, односиле су се пре свега на обезбеђивање извршења донетих решења и на доследну примену одредаба позитивноправних прописа, потом на омогућавање доследне примене српског језика и ћириличног писма и примене Закона о службеној употреби језика и писама. Препоруке су потом упућиване због несарадње или лоше сарадње са Заштитником грађана која се огледала у неодговарању на упућене дописе и достављање информација и документације неопходне за вођење поступка пред Заштитником грађана. Упућиване су препоруке и због увођења и коришћења у раду правних института које не познаје наш правни поредак, затим због непризнавања од стране јавног предузећа доказа о регулисаној обавези у погледу учешћа инвеститора у трошковима уређења грађевинског земљишта, због повреде синдикалних слобода, права и обавеза, потом ради указивања на дужност обавештавања грађана о исходу поступка пред органом. Заштитник је кроз препоруке иницирао и потребу за разматрањем измене одлука и појединих општих аката предузећа којим се грађанима омогућава остваривање одређених права. Одређен број Препорука односио се на обавезу органа да о захтеву грађанина одлучују управним актом, а не у форми информација, обавештења и других дописа. Затим, Препоруке су се односиле и на обавезу предузећа да уредно и ажурно утврђују обим пружене услуге, како би се избегле неправилности које настају као последица наведених пропуста, затим због утврђивања испуњености услова за снабдевање топлотном енергијом и отклањање сметњи за пружање наведене услуге, потом због примене критеријума које закон не познаје, односно због примене критеријума насталих у пракси рада органа, због рада и поступања Интерресорне комисије, због неодлучивања о поднетој жалби у законом предвиђеном року од стране првостепеног органа управе, због наплате осигурања путем рачуна обједињене наплате и др.

Приликом анализирања ових података у вези са упућеним препорукама, као важно питање поставља се у ком обиму су наведене препоруке прихваћене и извршене. Управо тај податак, показује стварну слику утицаја и снаге коју Заштитник грађана има у једној локалној средини, односно у којој мери га остали органи јавне власти поштују и цене. У току 2013. године по препорукама Заштитника грађана Града Новог Сада је поступљено у 27 случаја, у 4 случаја је делимично поступљено по препоруци, док у 9 случаја није поступљено по препоруци. У односу на претходну 2012. годину, тренд је да се повећава проценат поступања по упућеним препорукама, али и даље тај број није задовољавајући и потребно је радити на отклањању овог недостатка. Делимично поступање по препорукама Заштитника грађана односи се на притужбе у погледу службене употребе српског језика и ћириличног писма, јер су органи у већем делу отклонили недостатке, али ипак не у потпуности. Случајеви у којима није поступљено по препорукама Заштитника грађана односе се на: неизвршење решења од стране надлежног органа, неодговарање на дописе, ургенције и препоруке упућене органима Града Новог Сада.

V. АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА УНАПРЕЂИВАЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА

Једна од важних активности 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), односи се на овлашћење 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 недостатка 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.

У вези са наведеним овлашћењем Заштитник грађана Града Новог Сада је имао одређене активности, али закључак који се изводи из свих иницијатива јесте, да још увек ниједна није реализована.

Заштитнику грађана се обратио притужбом Ј.З. из Новог Сада, и у њој изнео примедбе на рад и поступање запослених у Градској управи за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада, јер постоји и користи се "интерни списак" вештака грађевинске струке којима се поверавају послови, док се другим вештацима грађевинске струке (а који се налазе на листи Министарства правде Републике Србије), онемогућава да њихови налази буду прихваћени као валидни. Заштитник грађана је покренуо поступак по поднетој притужби и након што је извршио анализу целокупне прибављене документације, позитивних прописа који уређују наведену материју, утврдио је да у конкретном поступању Градске управе није било пропуста и недостатка у раду. Међутим, иако Градска управа није начинила пропусте у раду, Заштитник грађана је утврдио да је у конкретном случају дошло до повреде права подносиоца притужбе услед недостатка у пропису који је на правној снази. У вези са тим, Заштитник грађана је упутио Препоруку Градској управи за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада, да пред надлежним органима града предузме активности у смислу отклањања наведеног недостатка у Одлуци о коришћењу простора до привођења планираној намени ("Сл.лист Града Новог Сада", бр.11/2010).

Заштитник грађана је надлежним органима Града Новог Сада Скупштини, Градоначелнику и Градском већу Града Новог Сада упутио предлог-иницијативу 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 могу држати

поједине врсте домаћих животиња, без обзира да ли исте држе у комерцијалне или некомерцијалне сврхе.

Заштитник грађана Града Новог Сада је, због повећаног броја притужби на рад ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад, сагласно члану 33. став 1. Одлуке о Заштитнику грађана ("Службени лист Града Новог Сада", број 47/2008), по сопственој иницијативи, покренуо поступак који је имао за циљ анализу позитивноправних прописа који уређују снабдевање топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада, ради изналажења адекватног предлога за локалну самоуправу. Након анализе прописа, Заштитник грађана Града Новог Сада је у складу са чланом 27. Одлуке о Заштитнику грађана ("Службени лист Града Новог Сада", број 47/2008), 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, потом; да се привремено и трајно искључење са топлификационог система више не условљавају сагласношћу свих купаца који се снабдевају топлотном енергијом преко заједничког мерила топлоте у кућној подстанци, већ да исто искључиво зависи од техничких могућности; и да се потом размотри висина фиксних трошкова која се према тренутном стању прописа плаћа у случају привременог искључења, те да се такође и у том правцу Одлука измени. Испорука топлотне енергије је законска обавеза енергетског субјекта - јавног предузећа, али коришћење топлотне енергије није законска обавеза корисника услуге (физичког или правног лица), већ његово право. Како овај уговорни однос представља трајни дуговински однос, купац има право да га у свако доба, осим за време грејне сезоне, откаже, уз дужност да јавном предузећу плати сва дуговања која су доспела пре отказа. Према томе, право купца на отказ испоруке топлотне енергије зависи искључиво од техничких могућности да буде искључен из система грејања и воље уговорних страна, а никако не може да зависи и да се условљава сагласношћу других станара, с обзиром на то да је у питању уговорни однос који производи дејства само између страна у облигационом односу.

VI. АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2013. године наставио већ раније започете активности у циљу промоције институције, као и активности на промоцији људских и мањинских слобода и права. У том смислу Заштитник грађана је у сарадњи са Министарством Просвете Републике Србије - Школском управом Нови Сад потписао Протокол о сарадњи који је био полазна основа за представљање институције и информисање и едукацију ученика о Заштитнику грађана и правима детета, а која је одржана у пет основних школа на територији Града Новог Сада. Поред наведеног, Заштитник грађана је у сарадњи са основном школом "Ђорђе Натосевић" из Новог Сада, организовао едукативну радионицу за ученике осмих разреда, који су путем стрипа као свог ликовног израза, представили своја запажања о људским слободама и правима.

Заштитник грађана је у склопу својих редовних активности, а у сарадњи са Градском библиотеком у Новом Саду, организовао јавне трибине о институцији Заштитника

грађана, а које су се одржавале у огранцима библиотеке (посећено је шест огранака библиотеке). Поред тога у сарадњи са Ромским демократским центром из Новог Сада спроведено је истраживање које је имало за циљ утврђивање главних препрека са којима се припадници ромске заједнице сусрећу у приступу здравственој заштити, као и утврђивање постојећих ресурса на територији Града Новог Сада како би се права Рома у овој области унапредила.

У сарадњи са Заводом за здравствену заштиту студената Нови Сад, канцеларија Заштитника грађана је приступила заједничкој превентивној активности, информисање и едуковање адолесцената на територији Града Новог Сада о повезаности сексуалног живота и карцинома грлића материце. Заштитник грађана је спровео и пројекат едукације и рад са посебно осетљивим групама становништва на територији Града Новог Сада у сарадњи са Омладином ЈАЗАС-а Нови Сад, као и пројекат Омбудсман за младе, чији је главни циљ био приближавање институција система (у овом случају Заштитника грађана) младима, предочавање њихових права и обавеза, и уопште едукација и информисање младих.

Заштитник грађана и Удружење грађана "Вера Љубав Нада" из Новог Сада су учествовали у реализацији истраживања о положају особа са инвалидитетом, са циљем да се утврде њихови практични проблеми које имају у односу и комуникацији са другим особама. Резултати до којих се дошло говоре о томе да грађани не знају како да се у практичним животним ситуацијама односе према особама са инвалидитетом, те је у том правцу одштампан летак (флајер) и плакат који описује ове карактеристичне ситуације и како их превазићи. Везано за ове активности, Заштитник грађана је уочио и проблем са заузећем паркинг места намењених особама са инвалидитетом од стране возила која немају право да се паркирају на овим местима. У том смислу покренута је акција са циљем да се сви овакви случајеви отклоне, као и да особе са инвалидитетом упуте своје предлоге о потреби нових паркинг места за њих.

Како би грађанима омогућили лакши приступ органима јавне власти, а при том их упознали са основним правима која им припадају, приступљено је изради водича у којем су грађанима представљене и објашњене основне процедуре, начини поступања и рада органа јавне власти, са једне стране и права која грађанин има у свим овим поступцима, са друге стране. Водич је одштампан и дистрибуиран свим писарницама Града Новог Сада, као и на свим другим местима где је присутан велики број грађана (шалтери, писарнице, сале за чекање и слично).

VII. ПРИСУСТВО И УЧЕШЋЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА СТРУЧНИМ И ДРУГИМ АКТИВНОСТИМА

У току 2013. године представници канцеларије Заштитника грађана посетили су СОШО "Милан Петровић" Нови Сад и присуствовали извођењу програма поводом обележавања школске славе Свети Сава, учествовали су на округлом столу под називом "Повећање ефикасности и видљивости независних институција за заштиту људских права у Србији" који је организовао Београдски центар за људска права, уз подршку УСАИД-а и Покрајинског омбудсмана; на презентацији публикације "Заштита права грађана пред Управним судом" – Водич за грађане; на јавном слушању у Народној скупштини Републике Србије

на тему: Улога Заштитника грађана и Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности у заштити и унапређењу људских права и разматрање потребе за унапређењем законског оквира, које је организовао Одбор за људска и мањинска права и равноправност полова Народне скупштине Републике Србије; на радионицама које је организовало Удружење локалних омбудсмана Србије и ОЕБС Мисија у Србији у Бачкој Тополи, Крагујевцу, Аранђеловцу, Новом Саду и Руми; на представљању резултата пројекта "Покрајински омбудсман ближи грађанима и грађанкама" у реализацији Покрајинског омбудсмана; на округлом столу "Безбедност података и услови коришћења интернет система" који је организовао Фондација "Фонд за развој Комуникација" Нови Сад; на Јубиларној 25. Генералној скупштини Европског Омбудсман Института (European Ombudsman Institute – EOI), као пуноправни институционални члан, која је одржана у Инсбруку; на разговору са стручњацима Европске експертске групе за деинституционализацију, који је организовао Заштитник грађана Републике Србије у сарадњи са Норвешком Амбасадом (Norwegian Embassy) и канцеларијом Високог комесара за људска права Уједињених Нација (United Nations Human Rights– Office of the High Commissioner for Human Rights); на обележавању десетогодишњице успостављања институције Покрајинског омбудсмана; на изложби "Зумирај Ризик" коју је у холу Градске куће организовала Омладина ЈАЗАС-а Нови Сад на тему проблема и превенције болести зависности; на округлом столу "Институције и традиционалне цркве у борби против сиромаштва" који је организовао Центар за социјални рад Града Новог Сада, Каритас Србије и Центар за рехабилитацију и ресоцијализацију од болести зависности "Земља живих"; на обележавању 16 дана активизма против насиља над женама и конференцији под називом "Прекини тишину"; на свечаности поводом обележавања десетогодишњице рада Прихватилишта са прихватном станицом за децу и омладину "Сигурна кућа" при Центру за социјални рад Града Новог Сада.

VIII. ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА

У току 2013. године учешће институције Заштитника грађана Града Новог Сада у јавном животу (у медијима) осетно је веће у односу на ранији период. Укупан медијски положај институције још увек није на оном нивоу који она заслужује, али то и даље остаје један од важних задатака за наредни период.

У току 2013. године канцеларија Заштитника грађана Града Новог Сада је остварила велики број контаката са представницима медија и била је 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. Поред ових наступа, Заштитник грађана је дао и одређени број изјава и интервјуа за писане медије (новине) и то за Блиц, Дневник, Вечерње новости, 24 сата и др.

IX. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2013. годину ("Службени лист Града Новог Сада", 55/2012), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у

висини од 17.788.784,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. Измена Финансијског плана уследила је након доношења Одлуке о изменама и допунама Одлуке о буџету Града Новог Сада за 2013. ("Службени лист Града Новог Сада", бр.34/13), коју је Скупштина града донела на 19. седници, 8. и 9. јула 2013. године, чиме је утврђен нови обим средстава у укупном износу од 16.942.590,00 динара.

У току 2013. године, Заштитник грађана је утрошио 10% мање средстава него у 2012. години, односно 13.876.612,12 динара, што представља 81,90% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 61% 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), 0,71% новчаних средстава је утрошено за путовања, 37,75 % средстава је утрошено за услуге по уговорима (административне услуге превођења, штампања материјала, реализација пројеката, истраживања, едукације, услуге усавршавања и образовања запослених, остале опште услуге), 0,25% средстава је утрошено за материјал за усавршавање и образовање запослених и 0,29% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина у ЕОИ).

Х. ЗАКЉУЧАК

Као и у претходном периоду, тако је и у 2013. години настављен тренд повећања броја обраћања грађана канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада. У складу са овим трендом, повећан је и тренд упућених препорука, мишљења и предлога за измену опшних аката Града Новог Сада од стране Заштитника грађана.

Грађани своје незадовољство све чешће исказују путем притужби које подносе Заштитнику грађана, међутим ово је још увек недовољно с обзиром на обим и озбиљност проблема који грађани имају, и који постоје у друштву. У друштву и међу грађанима, уочава се веома велика незаинтересованост и апатија поводом већине ствари које се дешавају у нашем окружењу. Посебно је уочена апатија и незаинтересованост грађана, када им доставимо изјашњење органа управе и затражимо од њих да се изјасне да ли су задовољни поступањем органа управе у конкретном случају или не. У веома великом броју случајева (поводом 22 поднете притужбе) подносиоци притужбе се уопште нису изјаснили, те смо били принуђени да поступак обуставимо.

Посматрано у односу на претходну годину, закључак који се може извести у погледу поштовања слобода и права грађана пред органима управе, јесте да је стање непромењено. И даље су присутни сви проблеми које смо имали у претходном периоду, иако смо на исте указивали и давали предлоге за њихово решавање. Грађани и даље постављају све веће захтеве пред органе управе, захтевајући брзину, ефикасност, тачност и законитост у поступању. Са друге стране, органи управе се и даље руководе застарелим принципа рада и поступања, веома се тешко прилагођавају новим ситуацијама и трендовима који владају у друштву, те у том смислу нису у могућности да задовоље на прави начин оправдане потребе грађана.

Положај који Заштитник грађана Града Новог Сада заузима у друштвеном и јавном животу није занемарљив, али и даље треба пуно радити на подизању свести о важности

и неопходности једне овакве институције на локалном нивоу. Највећи број органа управе у свему поступа по упутствима и препорукама Заштитника грађана, док и даље постоје органи управе који се о ово оглушују и о њиховом ставу је Заштитник грађана упознао Градоначелника, Градско веће и Скупштину Града.

И наредни период за Заштитника грађана, представља период у коме ће се вршити даља промоција институције путем медија, затим је потребно наставити активности на приближавању институције грађанима, али и на упознавању органа управе са надлежностима и задацима институције Заштитника грађана. Поред тога, рад у наредном периоду захтева наставак промоције људских слобода и права, толеранције, једнакости и уопште свих активности које имају за циљ повећање степена поштовања достигнутих људских вредности.

ГРАД НОВИ САД
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Број: XXII-020-12/2014-44.
Датум: 03. март 2014. године
НОВИ САД

Заштитник грађана
Др Александар Грујић, с.р.