ГРАД НОВИ САД

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

ИЗВЕШТАЈ ЗА 2018. ГОДИНУ

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
града Новог Сада

У Новом Саду, марта 2019. године

Садржај:

1. Увод 3

2. Активности Заштитника грађана 5

2.1 Статистички подаци 5

2.2 Рад Заштитника грађана по предметима 8

2.2.1. Препоруке и мишљење 9

2.2.2. Иницијатива за измену/доношење прописа 12

2.2.3. Предмети покренути по сопственој иницијативи 14

2.2.4. Остали предмети вођени у 2018. години 17

2.3. Активности Заштитника грађана на пољу људских права 22

2.4. Остале активности 30

3. Медијска промоција 36

4. Финансијска средства 37

5. Закључак 38

УВОД

Сви појмови у овом Извештају употребљени у мушком роду подразумевају мушки и женски природни род.

Закон о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“ бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон, 101/2016 – др. закон), у одредби члана 97 је прописивао да се у јединици локалне самоуправе може установити заштитник грађана који је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе и јавних служби, ако се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе. Две или више јединица локалне самоуправе могу донети одлуку о установљавању заједничког заштитника грађана. Надлежност и овлашћења, начин поступања и избора и престанка дужности заштитника грађана уређује се статутом и другим општим актом.

На основу наведеног закона, Одлуком о Заштитнику грађана („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 47/2008) коју је донела Скупштина Града Новог Сада установљен је Заштитник грађана 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). Заштитник грађана се стара о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

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

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

Мандат првог Заштитника грађана је престао 30. марта 2015. године, на основу поднете оставке.

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

Током 2018. године донет је Закон о изменама и допунама Закона о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“, бр. 47/2018), којим је измењена напред цитирана одредба члана 97 Закона, на тај начин што су речи: „заштитник грађана“ замењене са речима: „локални омбудсман“ у одговарајућем падежу. Одредба је измењена и у том смислу да је одређено да локални омбудсман независно и самостално контролише поштовање права грађана.

Наведена измена Закона је за собом повукла захтеве за изменама још неких аспеката рада Заштитника грађана на локалном нивоу, убудуће локалних омбудсмана. Удружење локалних омбудсмана Србије, које је у међувремену променило назив у Удружење омбудсмана Србије, након што је Покрајински заштитник грађана – омбудсман са својим заменицима приступио удружењу, се противи захтевима за додатним изменама у погледу статуса и организације рада локалних омбудсмана. Имајући у виду да је у питању правна ситуација са неколико различитих правних становишта, у овом моменту о будућим променама није место говорити, али оно што је неминовно је да у 2019. години Заштитника грађана за Град Нови Сад чекају измене (веће или мање) у статусу и организацији пословања.

У канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада током 2018. године је било два функционера, два запослена на неодређено време, и двоје запослених на одређено време, од чега је четворо дипл. правника.

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

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

Заштитник грађана је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе, ако се ради о повреди одлука и других општих аката органа Града Новог Сада, те је овлашћен да контролише законитост, правилност и ефикасност рада органа управе.

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

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

размењује искуства са другим заштитницима грађана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству.

Поред горе наведеног, Заштитник грађана је овлашћен да Скупштини Града, Градоначелнику и Градском већу поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у прописима из надлежности ових органа, као и да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана, док су надлежно тело Скупштине Града, Градоначелник и Градско веће обавезни да разматрају иницијативе које поднесе Заштитник грађана.

Током 2019. године се очекује доношење Одлуке о локалном омбудсману, којом би била стављена ван снаге Одлука о Заштитнику грађана.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

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

Током 2018. године, Заштитнику грађана се обратило 480 грађана, док је Заштитник грађана, кроз истраживања и едукације, ступио у контакт са преко 1500 пунолетних грађана и преко 4000 деце са територије Града Новог Сада.

СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

Током 2018. године Заштитнику грађана Града Новог Сада обратило се 480 грађана. Од тог броја телефоном је позвало 116 грађана, а на разговор у просторије Заштитника грађана приступило је 196 грађана. Заштитник грађана је покренуо 5 поступака по сопственој иницијативи. Писаним путем са поднетом притужбом Заштитнику грађана Града Новог Сада се обратило 163 грађана, што је 35% свих обраћања.

	Начини подношења притужбе	
1.	Лично	73
2.	Путем мејла	51
3.	Путем поште	20
4.	Путем сајта zastitnikgradjana.novisad.rs	11
5.	Путем Facebook странице Zaštitnik Građana Novi Sad	8
6.	По сопственој иницијативи	5
7.	Укупно	168

На основу претходне табеле види се да се највећи број грађана Заштитнику грађана и даље обраћа доласком лично у просторије Заштитника грађана и подношењем притужбе на исти начин. Грађани који су приступили у просторије Заштитника грађана и одмах након обављене консултације са запосленима у канцеларији поднели притужбу у статистичким подацима су приказани као један број, у рубрици поднете притужбе.

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2018. године поступао у укупно 214 предмета. Од тог броја 5 предмета је пренето у 2018. годину из 2016. године, 41 предмет је из 2017. године пренет у 2018. годину, док је 168 предмета новоформирано.

Од 214 предмета у којима је поступао током 2018. године, Заштитник грађана је окончао укупно 163 предмета, од тог броја 2 која су покренута 2016. године, 39 предмета који су покренути 2017. године, и 122 предмета формирана у 2018. години.

Сва три предмета која су формирана током 2016. године, а још увек нису окончана тичу се имовинско-правних односа. Заштитник грађана Града Новог Сада очекује да ће они бити окончани током 2019. године, с обзиром да је у једном предмету другостепени поступак при крају, док је у преостала два предмета при крају поступак експропријације непокретности на локацији тзв. „Тозиновац". Иако је Заштитник грађана након формирања наведена два предмета који се тичу локације „Тозиновац" указивао на хитност у поступању, имајући у виду да је у питању решавање услова живота особа са инвалидитетом, и ограничавање њиховог кретања услед блокирања саобраћајница након изградње вишеспратнице за породично становање, ни након три године залагања и константног ургирања поступци још увек нису окончани, али су при крају и Заштитник грађана очекује решавање наведеног проблема у што скоријем периоду.

Оба предмета формирана током 2017. године која нису окончана до краја 2018. године су покренута по сопственој иницијативи. У једном предмету је иницирано доношење прописа којим би се ближе уредили технички и други услови за рад угоститељских објеката у стамбеним заједницама, а други се односи на велики број грађана који су извршили уплату дуговања која су имали према ЈКП „Информатика" Нови Сад на рачун приватног извршитеља, а који након тога није пренео наплаћена средства на рачун предузећа, из ког разлога се грађанима и даље фактурише дуговање и обрачунава камата.

Обраћање грађана по органима Града Новог Сада током 2018. године		
Назив органа	Поднете притужбе	Изнете примедбе без подношења притужбе
Градска управа за социјалну и дечију заштиту	3	4
Градска управа за саобраћај и путеве		3
Градска управа за урбанизам и грађевинске послове	15	10
Градска управа за привреду	1	1
Градска управа за опште послове	1	1
Градска управа за комуналне послове		2

Градска управа за инспекцијске послове	32	15
Градска управа за заштиту животне средине	1	
Градска пореска управа	7	9
Градска управа за имовину и имовинско-правне послове	11	4
Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције	5	3
Биро за пружање правне помоћи		2
ЈКП „Новосадска топлана“	1	3
ЈКП „Информатика“	2	7
ЈКП „Лисје“	1	1
ЈКП „Стан“	2	1
ЈКП „Тржница“	1	1
ЈКП „Градско зеленило“		1
ЈКП „Чистоћа“		1
ЈКП „Водовод и канализација“	5	9
ЈКП „Паркинг сервис“	5	3
ЈКП „Пут“	1	
ЈП „Урбанизам“ Завод за урбанизам	2	
ЈГСП „Нови Сад“		2
ПУ „Радосно детињство“	6	10
Туристичка организација	1	
Стамбена агенција		1
Центар за социјални рад	2	5
Дом здравља „Нови Сад“	3	2
Завод за хитну медицинску помоћ		1

Анализом Извештаја Заштитника грађана за претходне године може се уочити да се грађани из године у годину жале на рад мање-више истих органа. Број поднетих притужби варира, али се структура органа не мења у значајној мери. Органи на које током 2018. године грађани нису Заштитнику грађана Града Новог Сада износили примедбе су, између осталих: Градска управа за финансије, Градска управа за спорт и омладину, Градска управа за прописе, Градска управа за образовање, Градска управа за културу, Градска управа за здравство, Правобранилаштво Града Новог Сада, ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“, као и установе културе које је основао Град Нови Сад.

Као и претходних година, и 2018. године су се грађани Града Новог Сада обраћали Заштитнику грађана истичући проблеме за чије решавање Заштитник грађана није надлежан. Тако су се, на пример, грађани жалили на рад извршитеља, рад суда, рад адвоката, рад месних заједница, скупштина станара и управника стамбених заједница, лекарске комисије, локалне самоуправе, стечајног управника, Градоначелника, јавних бележника, жалили су се на установе образовања, те на рад приватних фирми, потом су се жалили на рад Електропривреде Србије, на рад Фонда ПИО, Службе за катастар непокретности, Министарства унутрашњих послова и уопште рад републичких и покрајинских органа као и органа неке друге јединице локалне самоуправе, потом су истицали своје породичне проблеме, проблеме које имају са комшијама, проблеме

социјалног статуса, подстанари су се жалили на своје станодавце и станодавци на подстанаре и слично.

Како је и наведено, у 2018. години Заштитник грађана је окончао укупно 163 предмета, а начини окончања предмета биће приказани у наредној табели.

Начин окончања предмета	Број
Одбачена притужба – анонимна	1
Утврђени недостаци – дато Мишљење	1
Притужба одбачена јер је поновљена	1
Притужба одбачена из других разлога	1
Притужба одбачена јер није употпуњена	1
Након пријема притужбе странка изјавила да одустаје	3
Утврђени недостаци – Иницијатива за измену Одлуке	5
Утврђени недостаци – упућена Препорука	6
Притужба одбачена као преурањена	7
Странка се није изјаснила на одговор органа	12
Обустављен поступак – остало	15
Остало	15
Предмет прослеђен	15
Поступак обустављен јер нису утврђене неправилности у раду органа	17
Орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана	27
Одбачена притужба из разлога ненадлежности	36
Укупно	163

Заштитник грађана Града Новог Сада би указао на податак да је, осим притужби које су одбачене из разлога ненадлежности, највећи број предмета окончан констатацијом да је орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада. Дакле, органи Града Новог Сада су у највећем броју предмета након интервенције Заштитника грађана Града Новог Сада и указивања на проблем који има грађанин, исти отклонили. Овакво поступање органа управе представља пример добре сарадње са Заштитником грађана, када се проблеми грађана решавају на ефикасан начин, без потребе упућивања препоруке од стране Заштитника грађана.

Свакако да Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да би грађани своја права требало да остварују без потребе за интервенцијом овог органа, али у ситуацијама у којима ипак дође до кршења права грађана, ефикасно и потпуно отклањање проблема на који је указано је од великог значаја.

Занимљив је и податак да је трећи најчешћи начин окончања поступака била констатација да нису утврђене неправилности у раду органа. Дакле, у највећем броју случајева, или је орган након обраћања Заштитника грађана увидео неправилност у раду и отклонио је, или неправилности није ни било.

РАД ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ПО ПРЕДМЕТИМА

У наредним пасусима биће приказани неки од предмета који су обележили рад Заштитника грађана Града Новог Сада током 2018. године.

ПРЕПОРУКЕ И МИШЉЕЊЕ

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

1.

Двоје грађана се жалило на рад Градске управе за урбанизам и грађевинске послове Града Новог Сада из разлога што њихов пуномоћник, а ни они као странке у поступку, нису добили обавештење органа којим се налаже предузимање одређених мера у поступку озакоњења.

Заштитнику грађана Града Новог Сада достављен је одговор органа поводом притужбе грађана у ком је наведено да је спорно обавештење уредно упућено пуномоћнику странака, односно да је достављање извршено у складу са одредбом члана 76 Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС" бр. 18/16). На фотокопији доставнице коју је Заштитнику грађана доставио орган управе забележено је да је прималац извештен, али да није подигао пошиљку.

Иако је у конкретном случају Заштитник грађана Града Новог Сада прихватио наводе органа да су испуњени формално-правни услови, односно да се у складу са важећим прописима сматра да је достављање извршено пуномоћнику притужилаца, Заштитник грађана Града Новог Сада је имајући у виду пре свега основна начела управног поступка заузео становиште да је орган управе, без обзира на чињеницу што је формално-правно извршио достављање у складу са позитивно-правним прописима, ипак требало да предузме потребне радње како би странка била упозната са током поступка и да јој се омогући поновно достављање документације и о томе органу упутио Мишљење. Заштитник грађана сматра да се супротним поступањем, односно недостављањем тражене документације странци у поступку, ствара неповерење странака у органе управе, да странка има право да буде обавештена о поступању у управној ствари, те је орган стога дужан да странци омогући уживање наведеног права, у складу са прописима.

Градска управа за урбанизам и грађевинске послове је поступила по мишљењу Заштитника грађана.

2.

У поступку по притужби грађанина који се жалио на рад ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад, из разлога што није добио одговор поводом примедби које је упутио на испостављени рачун за воду, Заштитник грађана Града Новог Сада је предузећу упутио Препоруке да: преиспита обрачун обима пружене комуналне услуге испоруке воде кориснику имајући у виду одредбе позитивно-правних прописа, као и образложење дато уз препоруку, потом да одлучи о Захтеву корисника за наплату само испоручене воде без канализације у складу са позитивно-правним прописима, и да о својој одлуци писаним путем извести притужиоца, као и да се у будућем раду, приликом обрачуна утрошка испоручене воде, у потпуности придржава позитивно правних прописа и начела добре управе уз максималну пажњу посвећену заштити права

странака и заштити јавног интереса, односно да у сваком конкретном случају преузме иницијативу за очитавање водомера, а да уколико то није у могућности, примени начин обрачуна обима испоручене воде методама које су прописане важећим Одлукама Града Новог Сада, и да рачуне за утрошену воду уредно доставља корисницима, као и да предузме потребне мере да се наведени недостаци у раду не понављају убудуће.

Наведена препорука је донета јер је током поступка Заштитник грађана Града Новог Сада утврдио да ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад није у конкретном случају поступало сагласно одредбама Одлуке којима су предвиђене дужности предузећа у погледу очитавања водомера, односно у погледу начина наплате цене комуналне услуге.

Заштитник грађана Града Новог Сада је имао у виду ситуацију у којој се налази ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад у погледу проблема са којима се сусреће у пракси, када није могуће утврдити идентитет корисника или обим пружене услуге, међутим разлог који је предузеће навело, а то је да се водомер притужиоца налази у шахту који је у гаражи, не може и не сме бити оправдање за неизвршавање обавеза предузећа.

Уколико је предузеће било онемогућено у обављању делатности, требало је да покуша да утврди обим пружене услуге на други начин, а применом важећих прописа, а потом, уколико то није могуће, да поступи у складу са одредбом члана 65 став 1 тачка 10 Одлуке и казни лице које га је онемогућило у извршавању обавезе и на тај начин покуша да за убудуће уреди односе са корисником.

Претходно не подразумева да Заштитник грађана оправдава поступање грађанина, корисника услуга, који није неколико година плаћао за услугу коју му је испоручивало предузеће, нити је на било који начин предузео неку радњу којом би указао предузећу на пропуст у том смислу, међутим, анализом позитивно-правних прописа се може утврдити да корисник има само обавезу да омогући инкасанту очитавање водомера и да плати предузећу за пружену комуналну услугу према обиму пружене услуге, док је предузеће у обавези да преузме иницијативу за утврђивање обима пружене услуге, дакле предузеће је у обавезу да иницира плаћање од стране корисника.

Притужилац је истакао и примедбу да сматра да ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад приликом обрачуна утрошка воде у његовом случају не би требало да примењује јединствену цену за услугу испоруке и уклањања вода, већ цену која се примењује само за услугу испоруке воде, с обзиром да је његова септичка јама забетонирана. Према одредбама Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода, потребно је да корисник поднесе захтев за обрачун само испоручене воде, без цене за уклањање вода путем чишћења септичке јаме, што је притужилац учинио током трајања поступка пред Заштитником грађана.

Предузеће је поступило по препоруци Заштитника грађана у смислу да су разрешена сва спорна питања.

3.

У предмету по притужби грађанина који се жалио на рад Градске управе за инспекцијске послове Града Новог Сада, Одсек комуналне инспекције из разлога што није добио одговор на захтев који је предао органу са циљем да буде странка у поступку поводом проблема који се односи на држање домаћих животиња од стране његовог комшије у објекту чији су прозори окренути ка притужиочевом дворишту и кроз које се врши вентилирање, Заштитник грађана је након спроведеног поступка и утврђивања чињеница Градској управи за инспекцијске послове, Одсек комуналне инспекције упутио Препоруку да комунални инспектор изађе на терен и да записнички констатује затечено стање у погледу удаљености објеката у којима се држе папкари и копитари у односу на објекте на суседној парцели и да записник достави странкама у поступку, као и да орган убудуће доноси сва потребна акта, те да ажурно води евиденцију о документацији прикупљеној и донетој у предметима.

Наиме, у конкретном поступку орган је Заштитнику грађана доставио изјашњење у ком је наведено да је више пута вршен инспекцијски надзор од стране више инспектора и да је сваки пут констатовано да надзирани субјекат држи домаће животиње у складу са градском одлуком, али како Заштитнику грађана није достављен записник о извршеном надзору, а притужилац је имао примедбе на одговор органа у погледу удаљености објеката, Заштитник грађана је затражио од органа достављање записника о извршеном надзору.

Градска управа за инспекцијске послове, Сектор комуналне инспекције, Одсек комуналне хигијене и зоохигијене доставио је потом Заштитнику грађана Града Новог Сада одговор у ком је између осталог наведено да приликом инспекцијског надзора на лицу места инспектор не саставља записник о истом ако нема потребе за тим, односно ако су услови испуњени по градској одлуци о држању домаћих животиња и кућних љубимаца.

Имајући у виду наведено, као и одредбе Закона о инспекцијском надзору и одредбе Одлуке о држању домаћих животиња, Заштитник грађна Града Новог Сада сматра да је Градска управа за инспекцијске послове начинила пропуст у раду из разлога што не поседује документацију на основу које се може утврдити да ли су комунални инспектори изашли на терен по пријави притужиоца, ако јесу када, као и какво стање на терену је прецизно утврђено и указао да постоји неопходност постојања документације о сваком извршеном инспекцијском надзору, с обзиром да постоји право стављања примедби на записник, те да се записник може користити у евентуално другим поступцима пред надлежним органима.

Орган је одговорио на упућену Препоруку и обавестио Заштитника грађана да је комунални инспектор извршио ванредни инспекцијски надзор, да је утврђено да се домаће животиње држе у складу са одредбама Одлуке о држању домаћих животиња, као и да је извршено мерење удаљености између објеката и да је о свему сачињен записник.

4.

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је поступак контроле рада ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад на основу притужбе грађанина у којој се жали на рад наведеног предузећа из разлога што је предузеће на његовом поседу и без његове сагласности, а на основу привремене мере Основног суда у Новом Саду, која је касније

укинута Решењем Вишег суда у Новом Саду, прикључило бесправне кориснике, односно тужиоце-противтужене у судском поступку, на његов водоводни прикључак. Касније у току поступка, притужба је прецизирана у смислу да се незаконито поступање ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад састоји у томе што не поседује ни један валидан документ о поступању приликом укључења нелегалних корисника.

ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад обавестило је Заштитника грађана Града Новог Сада да су потрошачи који су се прикључили на водоводни прикључак именованог то прикључење исходовали у судском поступку, потом да је именовани, односно притужилац, једини власник водомера и прикључка и самим тим пред испоручиоцем корисник коме се испостављају рачуни, али и опомене у случају неплаћања.

Заштитник грађана Града Новог Сада је утврдио да је ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад направило пропуст у раду из разлога што о извршењу привремене мере Основног суда у Новом Саду не поседује валидну документацију из које се недвосмислено може утврдити по чијем захтеву и на основу које документације је предузеће учествовало у поступку извршења, као ни ко у оквиру предузећа, нити по чијем налогу је конкретно учествовао у спровођењу привремене мере.

Иако је у конкретној ситуацији фактички правилно поступљено, јер је судска одлука спроведена од стране јавног извршитеља, док је ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад као једино овлашћено лице за извршавање прикључења/искључења са водоводне мреже извршило поновни прикључак у складу са одлуком суда, непостојање документације у предузећу која прати ток догађаја онемогућава детаљнију контролу рада предузећа и представља пропуст у раду који не би требало толерисати, те га у будућем раду не би требало понављати.

Међутим, оно што у конкретном случају представља проблем за притужиоца јесте чињеница да се притужиоцу фактурише сва утрошена вода за неколико домаћинстава која су сва на основу одлуке суда прикључена на легални водоводни прикључак у његовом власништву.

Стога је Заштитник грађана Града Новог Сада препоручио ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад да приликом извршења одлука суда или другог надлежног органа, али и приликом поступања у свим другим ситуацијама извршавања радних задатака на терену, доноси све потребне акте у виду Налога за извршење и сл., те да ажурно води евиденцију о документацији прикупљеној и донетој у предметима. Такође, препоручено је и да ЈКП „Водовод и канализација" Нови Сад предузме све потребне мере како би се уредио спорни потрошачки однос, тако да сваки корисник има свој прикључак и да за испоручену воду добија појединачни рачун, а притужиоцу је предложена и могућност спровођења поступка медијације како би се покушао уредити спорни однос.

ИНИЦИЈАТИВА ЗА ИЗМЕНУ ПРОПИСА

Једна од важних активности Заштитника грађана Града Новог Сада, а која је ближе уређена одредбама члана 27 и 28 Одлуке о Заштитнику грађана, односи се на овлашћење Заштитника грађана Града Новог Сада да поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због

недостатака у прописима, као и да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана.

5.

Заштитник грађана Града Новог Сада, на основу одредбе члана 27 Одлуке о Заштитнику грађана, упутио је Градској управи за имовину и имовинско-правне послове Града Новог Сада иницијативу за измену и допуну Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада", број 67/2017).

Наиме, у току 2018. године Заштитнику грађана Града Новог Сада поднето је више притужби грађана у којима су биле наведене примедбе које се односе на Одлуку о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада, као и на поступање Комуналне полиције по пријавама грађана у вези са кршењем одредаба Одлуке.

Поводом достављених притужби Заштитник грађана Града Новог Сада одржао је више састанака са представницима Градске управе за имовину и имовинско-правне послове и Градске управе за инспекцијске послове, те је на основу спроведеног поступка и анализе позитивно-правних прописа: Закона о становању и одржавању зграда („Сл. гласник РС", бр. 104/2016) и Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада утврдио да постоје недостаци у Одлуци, и то:

-одредбом члана 5 Одлуке, уколико се узме у обзир и одредба члана 6 став 4, прописано је време ноћног одмора у трајању од укупно 4 сата (ноћни одмор почиње у 23.00, осим у ситуацијама уколико неко од станара одржава породично славље када ноћни одмор почиње у 1.00 после поноћи, а завршава се у 5.00 часова). Заштитник грађана Града Новог Сада је стао на становиште да је овако прописано време трајања ноћног одмора непримерено кратко, те да би ноћни одмор током радних дана требало да траје 8 часова у континуитету, а викендом и дуже;

-одредба члана 6 став 4 супротна је са одредбом члана 5, и дозвољава трајање породичног славља до 1.00 час после поноћи, што је време ноћног одмора;

-одредбом члана 6 став 4 прописана је обавеза станара да постављањем обавештења на видном месту у згради о одржавању породичног славља о томе обавесте остале станаре. Наведено суштински није у складу са одредбом члана 12 став 2 Одлуке којом је прописана обавеза да станари који у згради или на згради изводе радове претходно о томе обавесте управника и поставе обавештење на видном месту у згради о дану почетка извођења радова, врсти и трајању истих. Имајући у виду да је према одредбама Закона професионални управник тај који прима пријаве о непоштовању кућног реда и о истим обавештава надлежни орган, Заштитник грађана је стао на становиште да би било целисходно да се у Одлуци пропише и обавеза станара да о одржавању породичног славља претходно обавесте и професионалног управника;

-одредбом члана 43 прописана је одговорност станара за понашање лица која се налазе у стану власника, закупца, односно другог корисника посебног дела зграде. Заштитник грађана Града Новог Сада је стао на становиште да би било целисходно прописати обавезу обавештавања власника стана о поновљеном кршењу правила кућног реда од стране закупца, односно другог корисника посебног дела зграде;

-одредба члана 44 Одлуке је у супротности са одредбама члана 50 и члана 53 Закона о становању, с обзиром да Одлука изједначава права и обавезе управника стамбене заједнице и професионалног управника;

-одредбом члана 44 Одлуке прописана је обавеза обавештавања управника у писаној форми о непоштовању кућног реда, која није предвиђена одредбама члана 53 Закона, на који начин су угрожена права грађана Града Новог Сада на пријаву кршења прописа надлежним органима, с обзиром да је процедура обавештавања управника у писаној форми компликована и дуготрајна, посебно ако се има у виду да су на тај начин стари и тешко покретни грађани Града Новог Сада, потом слепа лица, практично онемогућени у захтевању брзе интервенције надлежних органа;

-имајући у виду да је Законом прописана само обавеза професионалног управника да прима пријаве за непоштовање кућног реда, не и обавеза управника, одредба члана 44 је мањкава јер није прописано коме се приликом пријаве непоштовања кућног реда обраћају станари зграде у којој није изабран професионални управник.

Скупштина Града Новог Сада је, на XLV седници одржаној 27. децембра 2018. године, донела Одлуку о изменама и допуни Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада", број 59/2018), у оквиру које су усвојене скоро све наведене примедбе.

ПРЕДМЕТИ ПОКРЕНУТИ ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ

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

Током 2018. године Заштитник грађана Града Новог Сада је по сопственој иницијативи покренуо шест поступака, од чега је један завршен Иницијативом за измену прописа, те је тај предмет обрађен у претходном поглављу.

6.

Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио Скупштини Града Новог Сада са захтевом за аутентично тумачење одредбе члана 6 став 4 Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада", бр. 67/2017), коју је Скупштина Града Новог Сада донела на XXX седници, одржаној дана 27. децембра 2017. године.

Заштитник грађана Града Новог Сада је на основу обраћања представника правних лица која се баве професионалним управљањем стамбеним зградама и на основу текста који је објављен у дневном лист „Дневник" дана 15. јануара 2018. године, као и коментара који су на исти текст који је објављен на интернет порталу дневног листа „Дневник" оставили грађани Града Новог Сада, утврдио да постоје нејасноће приликом тумачења одредбе у којој је наведено да су у случају одржавања породичних славља у стану, станари дужни да постављањем обавештења на видном месту у згради, обавесте о томе остале станаре, с тим да одржавање породичног славља може трајати најдуже до 1.00 час после поноћи.

Грађани су показали бојазан да ће се термин „породична славља“, који је употребљен у предметној одлуци, тумачити на начин да су свакодневно дозвољене кућне журке уколико се о томе постави видно обавештење у стамбеној згради.

Међутим, током поступања по другим предметима у којима су се грађани Града Новог Сада жалили на неко од решења из Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада, уврђено је да одредба члана 6 став 4 није у сагласности са другим одредбама Одлуке, те да је потребно упутити Иницијативу за измену прописа, из ког разлога је Заштитник грађана Града Новог Сада повукао свој захтев за давање аутентичног тумачења и упутио Иницијативу за измену Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада, која иницијатива је обрађена напред у тексту.

7.

Заштитнику грађана Града Новог Сада се обратила једна млада мајка истичући да није знала где да одведе своје дете које је током ноћи за време викенда добило високу температуру. Навела је да је звала број телефона свог изабраног педијатра на који се, очекивано, нико није јавио. Потом је покушала да дође до податка где се налази дежурни педијатар путем сајта Дома здравља „Нови Сад“, међутим тамо је наишла само на број телефона дежурне службе педијатрије, на који се, опет нико није јавио.

Додатну нејасноћу је унело и то што је на сајту Дома здравља „Нови Сад“ било написано радно време службе педијатрије сваког радног дана од 07 до 20 часова, док је за дане викенда и празника само написано која је амбуланта дежурна, не и њено радно време.

Да је ноћу дежуран Завод за хитну медицинску помоћ Нови Сад, сазнала је тек када је отишла до амбуланте у Змај Огњена Вука број 19, где је на вратима наишла на такво обавештење.

На сајту Завода за хитну медицинску помоћ је јасно написано да педијатар дежура сваке ноћи од 19 до 07 часова у Вршачкој број 28 на првом спрату (адреса Завода за хитну медицинску помоћ у време поступања по предмету), међутим она из незнања није ни потражила сајт наведене установе.

Такође, на сајту Града Новог Сада, у оквиру Важних телефона је јасно написано дежурство педијатријске службе, али ни наведени сајт ова мајка није потражила, ослањајући се на то да је за педијатријску службу једини меродавни сајт Дома здравља „Нови Сад“.

Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио Дому здравља „Нови Сад“ ради сагледавања могућности да на сајту буде јасније истакнуто радно време дежурне педијатријске амбуланте, као и коме се родитељи могу обратити са болесном децом у ноћним сатима.

Након недељу дана Дом здравља „Нови Сад“ је известио Заштитника грађана Града Новог Сада да су извршене корекције сајта.

8.

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је 2016. године по сопственој иницијативи поступак контроле законитости и правилности поступања Градске пореске управе Града Новог Сада ради сагледавања могућности да порески орган грађанима Града Новог Сада доставља обавештење о стању њиховог пореског дуга.

Заштитнику грађана Града Новог Сада достављен је тада одговор пореског органа у ком је указано на који начин грађани могу да дођу до потребних информација и са којим се проблемима орган сусреће, међутим како у том моменту није уважен став и предлог Заштитника грађана, Заштитник грађана Града Новог Сада је окончао поступак на начин да је заузео Мишљење да би слање обавештења о стању пореског дуга било од великог значаја за грађане Новог Сада и предложио да порески орган једном годишње, слањем писаног обавештења о стању пореског дуга, обавести пореске обвезнике који нису у потпуности измирили пореске обавезе о дуговању.

Имајући у виду да наведени проблем и даље није био решен, као и значај и корист коју би имало увођење ове праксе пореског органа, Заштитник грађана Града Новог Сада одлучио је да поново покрене поступак у 2018. години.

Наиме, Заштитнику грађана Града Новог Сада обратио се већи број грађана који су указали на проблеме који настају услед необавештености грађана о стању њиховог пореског дуга. Том приликом грађани који су били у таквој ситуацији, углавном су истакли да никада нису били обавештени о пореском дугу, нити о каматама које су се из године у годину повећавале услед неплаћања. Такође, неки од њих су били у ситуацији да добијају редовно годишња пореска решења, да по њима уредно поступају и врше уплате, али да су случајном провером у просторијама органа утврдили да имају обавезе из претходног периода, о којима нису били обавештени. Грађани су указали и на супротно поступање других органа, али и пореских органа у другим општинама, које своје обвезнике обавештавају о пореском дугу, што сматрају као добро решење због чега су предложили да се исто уведе и у раду Градске пореске управе Града Новог Сада.

Градска пореска управа доставила је Заштитнику грађана Града Новог Сада изјашњење у ком Заштитника грађана обавештава да је Законом о изменама и допунама Закона о пореском поступку и пореској администрацији створен правни основ за могућност слања поднесака, односно упозорења пореским обвезницима пре слања опомена, односно пре покретања поступка принудне наплате, објашњавајући надаље начин на који ће то бити учињено у случају пре доспелости пореске обавезе, а како у случају доспеле, а неплаћене, пореске обавезе, након чега је Заштитнику грађана достављен и образац обавештења који ће се слати грађанима као и информација да су грађанима упућена прва обавештења, односно опомене о врсти и износу пореза, односно такси и накнада доспелих на наплату, што представља пример доброг поступања органа управе.

9.

Заштитник грађана Града Новог Сада је поступајући по притужбама грађана током 2018. године уочио проблем надлежности, односно ненадлежности органа Града Новог Сада по пријавама за заузеће јавне својине, односно парцела које су у својини Града Новог Сада, а на којима није утврђена јавна намена.

С обзиром да ни након више састанака и указивања на уочену проблематику проблеми грађана који су се обратили овој институцији нису били решени, чињеницу да органи Града Новог Сад нису надлежни за поступање по пријавама које се односе на бесправна заузећа на парцелама у јавној својини Града, потом да ни након више састанака и комуникације са органима није утврђена надлежност неког другог органа за поступање, те чињеницу да се на предметним парцелама врши узурпација која није санкционисана, Заштитник грађана се обратио Градском већу Града Новог Сада указујући на наведено чињење/нечињење органа у циљу заштите права као и интереса грађана Града Новог Сада, односно у циљу изналажења решења за овакве ситуације које нису усамљене у пракси, са намером да се исте не понове у будућности.

Поступак је покренут крајем 2018. године и до дана писања Извештаја Заштитник грађана Града Новог Сада није обавештен да је пронађено адекватно решење за наведени проблем.

ОСТАЛИ ПРЕДМЕТИ

У овом поглављу биће обрађени неки од предмета које је Заштитник грађана Града Новог Сада водио током 2018. године по притужбама грађана, а који су окончани на неки други начин, односно који нису окончани доношењем Препоруке, давањем Мишљења или подношењем Иницијативе за измену прописа.

10.

Грађанин је указао на проблем који је имао са Градском управом за инспекцијске послове због неизвршења решења којим се наређује инвеститору да у року од 30 дана од дана пријема решења, врати у првобитно стање, односно отклони радове на уградњи инсталација–вентилације у пословном локалу у стамбено-пословној згради.

Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се Градској управи за инспекцијске послове од које је достављен допис у ком је наведено да је донет закључак о дозволи извршења и да је одређен датум извршења, о чему је обавештен извршеник. Потом је Градска управа за инспекцијске послове обавестила Заштитника грађана да је инвеститор сам отклонио уграђену инсталацију–вентилацију у пословном локалу, да је контролним прегледом утврђено и записнички констатовано да је поступљено по решењу, те да није било потребе за принудним извршењем решења.

Имајући у виду чињеницу да је проблем због ког се грађанин обратио решен, Заштитник грађана Града Новог Сада обуставио је поступак по притужби.

11.

Грађанин је поднео притужбу на рад ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад из разлога што предузеће није спровело одлуку Надзорног одбора, услед чега је претрпео штету и из разлога што не извршава обавезе које је предузело потписивањем уговора о изградњи кућног прикључка на технички систем канализације.

Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио предузећу које је након спроведеног поступка обавестило Заштитника грађана да је притужиоцу од стране ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад изграђен канализациони прикључак и да му је исплаћена разлика новца на име претходно изведених радова, с обзиром да се у току

изградње прикључка испоставило да није било потребно изводити све радове за које је притужилац уредно извршио плаћање, те је на наведени начин недостатак отклоњен.

12.

Притужба грађанина на рад Градске пореске управе Града Новог Сада поднета је из разлога што није добио одговор на Захтев за отпис камате који је поднео органу, наводећи да је грешком органа Решење о порезу на имовину слато на погрешну адресу (иако је орган обавестио о промени адресе), због чега притужиоцу није могло да буде достављено решење, те сматра да је камата неоснована.

Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио органу након чега је проблем решен. Наиме, Градска пореска управа обавестила је Заштитника грађана да је након извршене канцеларијске контроле орган донео Решење о отпису камате, што представља добар пример реаговања органа у ситуацији када је током рада дошло до одређеног пропуста.

13.

Притужиља станује у згради испред које се налазе пешачке површине за које је донето решење Градске управе за саобраћај и путеве да је потребно заштитити пешачке токове постављањем металних стубића. Притужиља је исказала да постоји проблем из разлога што су постављени стубићи у међувремену били поломљени, што је ометало пешачке токове и прилаз згради због возила која су се паркирала на пешачким стазама, а на њене захтеве упућене Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције за санацију оштећених металних стубића није добила одговор.

У циљу решавања наведеног проблема Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције као наручиоцу радова.

Наредног дана притужиља је известила Заштитника грађана да су стубићи постављени. Међутим, након две недеље притужиља се опет обратила Заштитнику грађана, наводећи да су стубићи у међувремену опет поломљени.

Заштитник грађана Града Новог Сада се након тога обратио надлежном органу, те су запослени у ЈКП „Пут“ Нови Сад наредног дана изашли на терен, заједно са инспекторима из Градске управе за инспекцијске послове, и санирали хаварију.

Заштитник грађана је позвао притужиљу да се изјасни уколико проблем није решен на адекватан и одговарајући начин, односно да се поново обрати уколико дође до оштећења, али се притужиља више није обраћала Заштитнику грађана.

14.

Притужиоци су брат и сестра који су оглашени за наследнике своје тетке. У поступку реституције донето је решење Агенције за реституцију, према ком је требало да им буде враћена одузета имовина, у питању је објекат у центру Новог Сада.

Заштитнику грађана Града Новог Сада су се обратили јер Градска управа за урбанизам и грађевинске послове ни након годину дана није одлучила о захтеву да им буде признато својство странке у поступку озакоњења објекта, као и увид у документацију која се налази у предмету.

Седам дана након обраћања Заштитника грађана Градској управи за урбанизам и грађевинске послове донето је решење којим је притужиоцима признато својство странке у поступку. Притужиоци су након тога приступили у просторије Заштитника грађана исказујући задовољство брзином решавања предмета.

15.

Притужиља се обратила Заштитнику грађана Града Новог Сада наводећи да родитељи деце која су уписана у Предшколску установу „Радосно детињство" на месечном нивоу морају да издвоје много мањи износ на име боравка деце у вртићу од родитеља чија деца су уписана у приватне предшколске установе и примају субвенцију. Поставила је захтев да се изједначе деца која похађају Предшколску установу „Радосно детињство" и деца која су уписана у приватне вртиће. Поводом поднете притужбе Заштитник грађана Града Новог Сада је затражио изјашњења Градске управе за социјалну и дечију заштиту и Градске управе за образовање.

На основу прикупљених података, Заштитник грађана Града Новог Сада је констатовао да Градска управа за социјалну и дечију заштиту, у складу са Одлуком о финансијској подршци породици са децом, исплаћује субвенције родитељима чија деца похађају приватне предшколске установе и исплаћује 20% од економске цене вртића деце која су уписана у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад, а која по неком основу остварују право на бесплатан боравак у предшколској установи и која имају приоритет приликом уписа у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад, а у 2017. години право на бесплатан боравак остварило је 4.622 деце. Почев од 2017. године обезбеђена су довољна средства да сви родитељи који поднесу захтев за субвенцију за приватне предшколске установе исту и добију, односно обезбеђена су средства за око 2.500 деце, што није био случај ранијих година. Такође, почев од 2017. године поједностављена је процедура подношења захтева за субвенције. Укупна средства која се исплаћују по наведеним основима су ограничена средствима планираним у буџету Града Новог Сада. Број деце која остварују финансијску подршку и месечни износ финансијске подршке по детету, утврђују се актом Градског већа, за сваку радну годину.

Град Нови Сад, у просеку, на име накнаде за боравак деце у предшколској установи „Радосно детињство" Нови Сад издваја у току месеца већи износ од износа који издваја на име субвенције за боравак деце у приватној предшколској установи. За узраст деце од 1 до 3 године у питању је износ од 15.504,79 динара, за разлику од 10.000,00 динара субвенције, као и износ од 10.629,00 динара за разлику од 8.000,00 динара на име субвенције за узраст деце од 3 до 7 година (подаци за прву половину 2018. године, када је вођен предмет).

У погледу примера из других локалних самоуправа, према сазнањима Заштитника грађана део трошкова боравка деце у предшколској установи чији је оснивач друго правно или физичко лице додељује се у још минимум четири Града: Панчево, Београд, Ниш и Крагујевац. Сва четири града обезбеђују накнаду дела трошкова за боравак деце у приватним предшколским установама највише до 80% економске цене боравка деце у Предшколској установи чији је оснивач Град. Панчево за тридесеторо деце, што не задовољава потребе Града Панчева, а остали Градови за задовољавајући број деце, односно Град Београд за сву децу.

Свакако да Град Нови Сад нема обавезу субвенционисања боравка деце у приватној предшколској установи, с обзиром да боравак деце у вртићима није обавезан. Тако да је са те стране похвално што Град Нови Сад издваја средства за ове намене. Међутим, имајући у виду да је један од приоритета смањење незапослености, те оснаживање младих мајки у циљу економске самосталности, Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да би било целисходно размотрити могућност изједначавања субвенција за приватне вртиће и накнаде за боравак деце у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад који падају на терет буџета Града Новог Сада.

Како је Градско веће доносилац Одлуке о додели субвенција, Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио члану Градског већа за социјалну заштиту и бригу о породици и деци указујући му на проблем који је утврдио током рада по поднетој притужби, ради разматрања могућности решавања проблема. Имајући у виду да Заштитник грађана Града Новог Сада нема овлашћење да контролише рад Градског већа, то није имао ни могућности да захтева одговор од члана Већа на упућени допис, те је предмет на тај начин окончан.

16.

Заштитник грађана Града Новог Сада је поступао по притужби грађанина који се жалио на рад ЈКП „Тржница" Нови Сад, због немогућности да продужи закуп тезге, из разлога што има неизмирени дуг, иако по његовом мишљењу дуг није основан, јер је пре пар година писаним путем одјавио коришћење бокса, те самим тим није имао обавезу плаћања коришћења истог. Такође, приговара и начину наплате трошкова, односно одређивања цене закупа као и наплати закупнине за 6 месеци унапред, без обзира што се тезга не користи све дане.

Поводом притужбе, Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио ЈКП „Тржница" од ког је достављено детаљно изјашњење поводом свих навода из притужбе. Предузеће је навело да се наплата пијачних услуга врши у складу са Ценовником за наплату пијачних услуга на пијацама у Новом Саду, Петроварадину и Сремској Каменици, који важи од 2017. године. У погледу наплате резервације продајног места за 6 месеци унапред, не ради се о закупнини него о резервацији продајног места, чијим плаћањем корисник тезге стиче право пречег коришћења тезге у односу на остале кориснике и уговором о резервацији не успостављају се права која проистичу из уговора о закупу.

Надаље, предузеће је именованом омогућило да продужи резервацију продајног места, те је из наведеног разлога поступак пред Заштитником грађана Града Новог Сада обустављен.

17.

Заштитник грађана Града Новог Сада поступао је по притужби грађанина на рад Градске управе за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције и Градске управе за урбанизам и грађевинске послове из розлога што Градска управа за инспекцијске послове није поступила по налогу другостепеног органа којим је поништено решење Градске управе за инспекцијске послове и предмет враћен првостепеном органу на поновни поступак. У погледу рада Градске управе за урбанизам и грађевинске послове притужба је поднета због, како наводи притужилац, изгубљеног дела документације у поступку озакоњења који се води пред управом.

Поводом поднете притужбе Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио Градској управи за инспекцијске послове која је обавестила Заштитника грађана да је одржана усмена расправа, да је на истој присуствовао адвокат као пуномоћник свих сувласника на парцели, и да је надлежни инспектор донео ново решење о озакоњењу које је послато свим сувласницима на парцелама, путем пуномоћника.

У погледу притужбе која се односи на рад Градске управе за урбанизам и грађевинске послове пред којом се води поступак озакоњења, Градска управа за урбанизам и грађевинске послове обавестила је Заштитника грађана да је увидом у списе предмета утврђено да се међу њима налази потребна документација, што је и сама странка потврдила.

Имајући у виду да су Градска управа за инспекцијске послове и Градска управа за урбанизам и грађевинске послове решиле проблеме наведене у притужби грађана у веома кратком року, а након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада, поступак пред Заштитником грађана Града Новог Сада је обустављен. Овакво поступање Градске управе за инспекцијске послове и Градске управе за урбанизам и грађевинске послове представља пример добре управе и сарадње са Заштитником грађана Града Новог Сада.

18.

Заштитник грађана Града Новог Сада поступао је по притужби грађанина на рад ЈКП „Паркинг сервис" Нови Сад у вези наплате посебне паркинг карте, иако је платио паркинг путем смс поруке.

Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се ЈКП „Паркинг сервис" које је доставило допис у коме је изнето да је поступак плаћања паркинга смс поруком такав да се укуца регистарска ознака возила великим словима и без размака у тело поруке идентично као на регистарској таблици возила, с тим да корисници услуге плаћања паркирања смс-ом чије регистарске ознаке садрже карактере č,ć,ž,š,đ мобилне телефоне морају да подесе тако да омогуће унос ових карактера. Уколико се уместо č,ć,ž,š,đ уносе c,z,d,dj на тај начин паркирање се плаћа за возило које на регистарској таблици има управо та слова, односно плаћа се за туђе возило. Из наведених разлога притужилац није заправо платио паркинг за своје возило већ за туђе, иако је у систему евидентирана порука на коју се и странка позива, где је примљено слово д уместо послатог ђ и због тога је издата посебна паркинг карта (ППК).

Надаље, ЈКП „Паркинг сервис" обавестио је Заштитника грађана да се поступак рекламација на издате посебне паркинг карте решава на основу Правилника о решавању рекламација на издате посебне паркинг карте, те је потребно да незадовољна странка поднесе рекламацију у року од 8 дана од дана издавања ППК, те да ће имати право да јој се за погрешно унету регистарску ознаку једном у току календарске године сторнира посебна паркинг карта.

У конкретном случају ЈКП „Паркинг сервис" је сторнирало посебну паркинг карту и извршило повраћај уплаћених средстава, те је поступак пред Заштитником грађана обустављен.

19.

У притужби грађанина на рад Градске управе за инспекцијске послове Града Новог Сада, Одсек грађевинске инспекције наведено је да се грађанин обратио органу

из разлога што је његов комшија на гаражи, која се налази на суседној парцели, а поред његове баште, бесправно подигао кров на једну воду тако да се сва вода слива на његову башту и тако да је са наведеним кровом ушао у његов посед 0,5м.

Именовани наводи да је незадовољан добијеним одговором од органа и да инспектор није изашао на терен и констатовао стање на лицу места и наложио враћање у првобитно стање, с обзиром да за наведене радове не постоји одобрење, а да се истим њему наноси штета.

Заштитник грађана се поводом предметне притужбе обратио Градској управи за инспекцијске послове након чега је орган изашао на терен, утврдио чињенично стање, односно неправилности и донео решење о рушењу које је потом достављено Градској управи за урбанизам и грађевинске послове на озакоњење, док је притужилац упућен на поступак озакоњења у ком треба да поднесе захтев да буде странка у поступку и да оспорава озакоњење крова.

Наведени пример представља пример исправног и потпуног поступање органа након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада по упућеној притужби.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА ПОЉУ ЉУДСКИХ ПРАВА

Као и претходне године, и у 2018. години Заштитник грађана Града Новог Сада је био врло активан на пољу људских права.

Спроведено је укупно седам истраживања и едукација којима је био обухваћен велики број маргинализованих група, пре свега: деца, жртве насиља, особе са инвалидитетом и сметњама у развоју, ЛГБТ популација, националне мањине и др., али и право на живот у здравој животној средини.

ИСТРАЖИВАЊЕ О НИВОУ СВЕСТИ ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА О ПОСТОЈАЊУ ИНСТИТУЦИЈЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Спроведено је истраживање јавног мњења о положају и познавању рада Заштитника грађана међу грађанима Града Новог Сада, како припадницима посебно осетљивих група, тако и општој популацији.

Циљеви овог истраживања су били да се добије одговор на питања: Колико су грађани Града Новог Сада упознати са постојањем институције Заштитника грађана? Који проценат грађана Града Новог Сада има потребе за обраћањем овој институцији, а нису чули за њено постојање? Која циљна група има највише потребе за обраћањем овој институцији? На који начин би, по мишљењу грађана, Заштитник грађана могао унапредити свој рад?

Током овог истраживања анкетирано је 1200 испитаника из градских и приградских насеља, из 15 осетљивих група као и припадници опште популације.

Неки од добијених резултата су да је међу грађанима Града Новог Сада приметан већи степен информисаности о постојању институције Заштитник грађана без навођења нивоа деловања (упознатост је 72%), него што је то случај са постојањем

поменуте институције на локалном нивоу, где је забележена нижа препознатљивост (49%). 60% анкетираних грађана је навело да зна да је „омбудсман" други назив/синоним за институцију.

Подузорак испитаника који су чули за Заштитника грађана упитан је да у једној реченици опише чиме се он бави и 78,7% испитаних наводи да се Заштитник грађана бави заштитом права и интереса свих грађана, али је велики проценат грађана исказао непознавање надлежности Заштитника грађана јер је 66,1% грађана мишљења да Заштитник грађана сме пружити бесплатну правну помоћ док 39,9% испитаника мисли да Заштитник грађана може правно да их заступа.

Већина испитаника дели став да је Заштитник грађана политички неутрална институција (70%).

87% грађана се никада до сада није обратило Заштитнику грађана, јер сматрају да за тим није било потребе. 1% грађана до сада се обратило Заштитнику грађана, углавном због проблема са јавно-комуналним и јавним предузећима. 90% грађана процењује да тренутно нема потребу за обраћањем Заштитнику грађана у будућности, док 10% испитаника наводи да има потребу за обраћањем у неком будућем периоду. Главни разлози односе се на проблеме са јавно-комуналним и јавним предузећима.

Према мишљењу 38,5% испитаника унапређење рада Заштитника на првом месту треба да се односи на повећање информисаности грађана. 25,9% као меру унапређења рада предлаже доступност, тј. да грађани знају на који начин могу да ступе у контакт са Заштитником. 9,2% наводи да би Заштитник грађана требало да има већа овлашћења и већи утицај на институције, 9,1% сматра да је потребно грађанима објаснити да не постоје никакве штетне последице због обраћања Заштитнику грађана. 9% препоручује транспарентност у раду, док 7% као препоруку наводе ажурност, ефикаснији рад и брже решавање проблема.

Резултати овог истраживања су представљени дана 15. новембра 2018. године на конференцији којој је присустовало педесетак представника институција које у свом раду остварују сарадњу са Заштитником грађана Града Новог Сада, а која конференција је била и медијски пропраћена.

Заштитник грађана Града Новог Сада ће главне смернице добијене током овог истраживања искористити у планирању својих даљих активности, посебно смернице које се односе на повећање информисаности и едукацију грађана.

ЕДУКАЦИЈА У ЦИЉУ ПРЕВЕНЦИЈЕ НАСИЉА У ШКОЛАМА

Истраживањем и едукацијом у циљу превенције насиља у школама била су обухваћена деца и млади основних школа са територије Града Новог Сада – виши разреди. Истраживање је било спроведено путем упитника са циљем да се кроз упитник и постављена питања дође до сазнања колико су деца упозната са појмом вршњачког насиља, да ли препознају исто, које врсте насиља постоје и сл. У активностима које су спроведене поред ђака, укључени су били и њихови наставници, професори, педагози, психолози и директори.

У одговорима ученика између 11 - 12 година може се уочити да су цигарете, алкохол и психоактивне супстанце лако доступне. 78% девојчица у том узрасту сматра да пушење није штетно како се то пласира од стране одраслих, да је лако доступно, али скоро 90% испитаника повезује и цигарете и алкохол са насиљем и сматрају да су ученици који пуше по правилу склонији насиљу.

Исто тако 55% дечака сматра да су школе високо ризична места за насиље и да је корен проблема у томе што немају коме да се обрате када им је потребна помоћ. Неколико ученика осмих разреда сматра да су родитељи одговорни за насиље и да очеви који штите своје синове у ствари их подстичу да буду физички насилни према млађим ученицима.

Такође, 80% ученика од 13 година сматра да је најчешће физичко насиље у школама и да су најчешће ситуације насиља баш у самом одељењу и да често то насиље почиње већ у нижим разредима. Ученици старији од 13 година сматрају да је једнако заступљено и физичко и интернет насиље, а да емотивно насиље никада не постоји само по себи. Око 60% ученика сматра да су насилници најчешће старији ученици, бивши ученици-који су завршили школу.

95% ученика сматра/виде наставнике као некога ко не може да реши ситуације насиља у школи, а нарочито у школском дворишту и ван зграде школе. Око 80% сматра да не постоји добра физичка и техничка безбедност школе, да су лоше осветљене и да „у школу може да уђе свако". У анкети 65% ученица сматра да су родитељи ти који би могли да им помогну, а 35% да родитељи не могу или неће да им помогну.

Поред дела истраживања, у оквиру едукације о превенцији насиља у школама одржано је 15 радионица које је водила психолошкиња Тајтана Стојшић Петковић и 16 трибина.

На радионицама су деца и млади говорили о проблемима који постоје у разреду, указивали су на обим проблема са којим су суочени, не мало пута на крају схватала да су и сами били насилници у појединим ситуацијама.

Модератор на трибинама био је професор Миодраг Близанац. На трибинама су учествовале новинарка радио Новог Сада Невена Вртулек, др Драгана Ђорић, доцент на Правном факултету Универзитета у Новом Саду и студенткиња Филозофског факултета Милунка Петровић која су и саме, на посредан или непосредан начин, биле жртве вршњачког насиља. На трибинама су говорили и млади са инвалидитетом који су такође трпели разне облике вршњачког насиља. Свака трибина се завршавала позитивним ставом, што је и био циљ ових едукација, да деца схвате да се комуникацијом, вербализацијом проблема, разговором и позитивним ставом – могу превазићи све невоље и тешкоће.

Један од циљева истраживања био је и побољшање инклузије деце са сметњама у менталном развоју, особа са инвалидитетом и деце која похађају редовне школе, кроз заједничке радионице и наступе младих са инвалидитетом и младих редовне популације.

У више школа разредне старешине, педагози и психолози су предложили да се одрже трибине на којима би учествовали родитељи – истичући да препознају да проблеми настају баш из комуникације на релацији дете – родитељ и родитељ – школа.

ЕДУКАЦИЈА О ПОЛОЖАЈУ ЛГБТ ПОПУЛАЦИЈЕ

Заштитник грађана Града Новог Сада је током 2017. године спровео истраживање о положају ЛГБТИ заједнице у Новом Саду са циљем да се оствари одговарајући увид у ову проблематику како би се креирале могућности за различите облике активности за унапређење њиховог положаја у локалној заједници. Закључци који су проистекли из овог истраживања послужили су као основ за развој ефикаснијих мера и политика за борбу против дискриминације, насиља и узнемиравања, као и побољшања њиховог једнаког третмана у друштву, између осталог и кроз едукацију запослених у јавним институцијама и организацијама за сензибилисање и оснаживање за саветодавни рад са младима другачије сексуалне оријентације.

Едукације - обуке спровеле су се током 2018. године, у просторијама Групе ИЗАЂИ, у циљу оснаживања стручњака и стручњакиња који пружају психолошку подршку и врше саветодавни рад са младим особама другачије сексуалне оријентације од хетеросексуалне, радећи у школама, здравственим установама, центрима за социјални рад, приватним праксама или невладиним организацијама, као и запослених који највише долазе у контакт са младима у осетљивом периоду „аутовања", да препознају прве знаке „аутовања" и правовремено и правилно на исте реагују.

Едуковање запослених у јавним институцијама, органима, установама и организацијама спровело се кроз организовање 10 акредитованих једнодневних радионица са по 30 учесника у просеку, односно 304 укупно. Обуке су биле организоване као једнодневни семинари током којих су обрађене следеће теме: Основни појмови и терминологија, развој сексуалности и родног идентитета другачијег од хетеронормативног; Ризици за ментално здравље младих ЛГБТ особа; Како се приближити младој ЛГБТ особи; Како је бити родитељ ЛГБТ особе.

Едукацију је спроводио тим у саставу др психолошких наука Јелена Срдановић Мараш и мастер психологије Ведрана Мирковић.

Обуке су акредитована од стране Коморе за социјалну заштиту Републике Србије, те су учесници и учеснице са лиценцом за рад у сектору социјалне заштите након обуке добијали одговарајући број бодова.

Конференција на којој су представљени резултати едукације одржана је 20. децембра 2018. године у просторијама Групе ИЗАЂИ. Учесници на Конференцији су изнели своје предлоге о могућностима сарадње у наредном периоду. Конференција је била медијски пропраћена.

За потребе ове и будућих едукација из ове области израђен је и одговарајући приручник за рад са младима другачије сексуалне оријентације, намењен запосленима у јавним институцијама, установама, органима и организацијама, а који садржи конкретне препоруке за саветодавни и терапијски рад, као и пренета искуства стручњака и стручњакиња из ове области. Оквирна верзија Приручника настала је уочи одржаних едукација, док је коначна верзија приручника настала након што су у обзир

узете и инкорпориране препоруке, примери добре праксе итд. учесника едукација. Приручници се могу преузети у Канцеларији Заштитника грађана или просторијама Групе Изађи.

ИСТРАЖИВАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА О САОБРАЋАЈУ И САОБРАЋАЈНОЈ КУЛТУРИ

Циљна група овог истраживања и едукације су била деца, ученици 4. разреда основних школа у Новом Саду. Истраживањем и едукацијом је обухваћено око 2.000 деце наведеног узраста у основним школама у Граду Новом Саду, и спроведено је у периоду април-јун 2018. године.

Истраживање и едукација су били тако конципирани да се у трајању једног школског часа пре свега уради полазно истраживање деце о познавању основних саобраћајних прописа и правила понашања учесника у саобраћају, прилагођено њиховом узрасту и категорији учешћа у саобраћају. Након тестирања ученика, одржана је едукативна сесија, а након ње поновно тестирање ученика.

На тесту рађеном пре едукације ученици су имали коефицијент успешности 0,59 што показује да су у 59% знали тачан одговор. На тесту рађеном након едукативне сесије, ученици су у 96% знали тачан одговор на постављено питање.

Едукација ученика је спроведена кроз интерактивну презентацију на којој су ученици били анимирани да узму учешће. На крају презентације, предавачи су одговарали на питања ученика.

Током едукативне сесије, ученицима су на практичним примерима објашњавана правила понашања у саобраћају. За потребе ове едукације, израђен је и преносиви семафор те су ученици могли видети како семафор функционише, који су његови елементи и шта они показују. Спроведена је кратка игра у којој су ученици, подељени у две групе, симулирали токове пешака и возила, поштујући сигнале које им показује семафор.

ИСТРАЖИВАЊЕ О ПРИСТУПАЧНОСТИ ИНСТИТУЦИЈА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ – РАМПЕ ЗА ОСОБЕ СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Према одредби члана 13 тачка 1 Закона о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом („Службени гласник РС", бр. 33/2006 и 13/2016) забрањена је дискриминација на основу инвалидности у погледу доступности услуга и приступа објектима у јавној употреби и јавним површинама.

Из наведеног разлога спроведено је истраживање са циљем да се утврди да ли је на објектима органа управе, чији рад контролише Заштитник грађана Града Новог Сада, у смислу члана 1 Одлуке о Заштитнику грађана, извршена техничка адаптација, увидом на лицу места, односно фотографисањем улаза у објекте органа Града Новог Сада.

Упитник који је попуњаван за сваки објекат садржи следећа питања: Да ли је улаз прилагођен особама са инвалидитетом? Уколико постоји, који тип рампе је инсталиран? У каквом функционалном, безбедносном и визуелном стању су рампе?

Уколико постоји, да ли је омогућен приступ особама са инвалидитетом у шалтер сале? Уколико је објекат виши по спратности од приземног објекта, да ли постоји лифт?

На основу резултата спроведеног истраживања утврђено је да преко 60% органа Града Новог Сада има улазе који су прилагођени особама са инвалидитетом, односно рампе, што свакако није задовољавајући резултат. Такође, приликом обиласка на терену уочено је да на једном делу објеката који имају рампе, исте нису у задовољавајућем стању, те да је исте потребно санирати.

Надаље, у објектима који су више спратности од приземних објеката стање није задовољавајуће, јер преко 60% објеката нема лифт који би се користио ради приступа осталим спратовима.

Иако је последњих година учињен помак по питању приступачности органима Града Новог Сада, потребно је да органи Града Новог Сада пронађу могућности да се изврши реконструкција, доградња и адаптација прилаза, како би били доступни особама са инвалидитетом, чиме би се ускладило правно и фактичко стање односно остварила равноправност особа са инвалидитетом у погледу доступности услуга и приступа свим објектима органа Града Новог Сада.

Резултати истраживања достављени су надлежним градским институцијама ради упознавања са проблематиком.

ИСТРАЖИВАЊЕ О ИСПИСИВАЊУ НАЗИВА ОРГАНА ГРАДА НА ЈЕЗИЦИМА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Спроведено је истраживање са циљем да се утврди да ли су називи органа Града Новог Сада исписани на језицима националних мањина: мађарском, словачком и русинском језику, чији је језик у службеној употреби у Граду Новом Саду, у складу са Статутом Града Новог Сада, као и да ли у писарницама, пријемним шалтерима и канцеларијама органа Града Новог Сада постоје формулари/обрасци на језицима националних мањина.

Захваљујући спроведеном истраживању, дошло се до сазнања колико се поштују права националних мањина, када су у питању њихов језик и писмо, као и до сазнања колико се поштују правни акти у нашој земљи, који ово питање регулишу.

Услуга истраживања у вези стања исписивања назива органа Града Новог Сада на језицима националних мањина, чији је језик у службеној употреби у Граду Новом Саду је реализована фотографисањем сваке табле са називом органа Града Новог Сада, као и фотографисањем табли на уласку у Град Нови Сад. Након фотографисања, ангажовано је стручно лице – преводилац који је утврдио аутентичност језика националних мањина на таблама.

Добијен је резултат да су називи свих градских управа у Граду Новом Саду исписани у складу са Статутом Града Новог Сада. Од осталих органа, установа и посебних организација чији је оснивач Град Нови Сад, 17% има исписане називе у складу са Статутом Града Новог Сада, 17% нема уопште таблу, 65% има таблу исписану на једном или два језика, а 1% има оштећену таблу. Што се тиче месних

заједница и месних канцеларија 89% има табле исписане у складу са Статуом Града Новог Сада, 7% нема таблу, а 4% има таблу исписану на само једном језику.

Већина саобраћајних табли на улазу у Град Нови Сад (71%) исписана је у складу са Статутом Града Новог Сада, док је мањи проценат (29%) исписано на само једном писму.

У оквиру истог истраживања, у органима чији је оснивач Град Нови Сад вршено је анкетирање запослених у писарницама, пријемним шалтерима и телефонским путем о томе да ли поседују формуларе (обрасце, захтеве и сл.) на језицима националних мањина, односно да ли постоји могућност да им се странка обрати на језику националних мањина.

Ниједан анкетиран орган Града Новог Сада, осим Заштитника грађана Града Новог Сада, не поседује такав формулар. Остали органи су се углавном изјаснили да немају формулар на језику националних мањина, али постоји могућност да им странка упути захтев у слободној форми на језику националних мањина.

Једино Заштитник грађана Града Новог Сада, поред тога што поседује образац притужбе на језицима националних мањина, има и сајт који је поред српског језика урађен и на језицима националних мањина.

Такође, код запослених које су истраживачи анкетирали, приметно је неразумевање потребе да постоје формулари на језицима националних мањина, јер се полази од става да грађани треба да се служе искључиво српским језиком, када се обраћају државним институцијма.

Резултати истраживања достављени су надлежним градским институцијама ради упознавања са проблематиком.

ИСТРАЖИВАЊА О ПРОПИСНОМ УНИШТАВАЊУ ЛЕКОВА, ПОМОЋНИХ ЛЕКОВИТИХ СРЕДСТАВА И МЕДИЦИНСКИХ СРЕДСТАВА

Заштитник грађана Града Новог Сада је одлучио да спроведе истраживање које се односи на поштовање права грађана Града Новог Сада на живот у здравој животној средини, а односи се на прописно уништавање лекова, помоћних лековитих средстава и медицинских средстава.

Повод за спровођење наведеног истраживања била је сугестија једне грађанке да је лекове са истеклим роком трајања морала да одложи у редован контејнер јер ниједна од апотека којима се обратила није прихватила да узме те лекове ради даљег уништења.

Заштитник грађана Града Новог Сада је за потребе овог истраживања сачинио упитник од десет питања, који је уз пратеће писмо достављен на адресу 40 апотека које послују на територији Града Новог Сада. Истраживању се одазвало 11 апотекарских установа које су доставиле своје одговоре. Истраживање је спроведено на анонимној бази, дакле, Заштитник грађана Града Новог Сада нема увида у то које апотеке су доставиле одговоре.

Свим анкетираним апотекарским установама се повремено обраћају купци са питањем на који начин се може уништити неупотребљени лек, осим једној којој се купци не обраћају никад.

Кључно питање због ког је иницијално и покренуто ово истраживање било је да се добије одговор на питање да ли се у анкетираној апотеци може предати лек ради уништења. Пет анкетираних апотека је одговорило да је могуће свакодневно предати лек ради уништења, једна да је то могуће урадити понекад, а пет да није могуће урадити никад.

Такође једно од кључних питања у истраживању, било је питање да ли се дешава да се апотеци обрати купац ради уништења лека, а да буде одбијен. Шест апотека је одговорило да се то дешава неколико пута у току године, а њих пет да се то не дешава никад.

Три анкетирана лица су одговорила да сматрају да су грађани Града Новог Сада у довољној мери упознати са тим да су неупотребљени лекови опасни по здраву животну средину, њих седам да нису, а једно лице је заокружило оба одговора.

Након анализе одговора добијених током анкете, имајући у виду да се одговори суштински разликују, Заштитник грађана Града Новог Сада је ступио у контакт са стручњацима који се баве заштитом животне средине. Том приликом дошло се до закључка да само едуковање грађана о потреби прописног уништавања неискоришћених лекова не би дало жељени ефекат.

Наиме, иако је донет Правилник о начину уништавања лекова, помоћних лековитих средстава и медицинских средстава („Сл. лист СРЈ“ бр. 16/94 и 22/94 – испр. „Сл. лист СЦГ“ бр. 1/2003 – Уставна повеља и „Ср. гласник РС“ бр. 78/2010 – др. правилник) велики проценат апотекарских установа не сакупља неупотребљене лекове од грађана, из разлога других прописа који се односе на лица која се баве прометовањем отпадом. Да би се апотекарска установа бавила и сакупљањем неупотребљених лекова као споредном делатности, мора да испоштује прописе као и лице које се бави прометовањем отпада као основном делатности, што је захтевна и компликована процедура, те се за наведену делатност издаје посебна дозвола.

Сагласно наведеном, иако је циљ спроведеног истраживања био да се утврде смернице на који начин би било пожељно едуковати грађане да се више пажње обрати на заштиту животне средине прописним уништавањем неупотребљених лекова, дошло се до закључка да је пре тога потребно стручној јавности указати на проблем који имају апотекарске установе уколико сакупљају неупотребљене лекове од грађана, те пре свега њима као сакупљачима отпада олакшати и поједноставити процедуру за вршење те делатности. Такође, уништавање опасних материја изискује велика материјална средства, а за сада не постоје никакве олакшице за апотеке за вршење предметне услуге. Различите врсте лекова се уништавају на различите начине, те у Србији и није могуће извршити уништавање свих лекова који се прометују.

Основни закључак овог истраживања је да је потребно на научним скуповима на којима се буде говорило о здравој животној средини скренути пажњу на овај проблем и апеловати на промену прописа у смислу поједностављена процедуре за апотеке које се баве сакупљањем опасних материја као споредном делатношћу. Такође, у наредном

периоду ће бити потребе и за спровођењем едукације грађана о томе да су неупотребљени лекови опасни по здраву животну средину, али то није од примарног значаја, имајући у виду потребу за претходним решавањем осталих спорних питања.

ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ

Током 2018. године Заштитник грађана Града Новог Сада је био у посети у 5 месних заједница са територије Града Новог Сада, био члан неколико радних тела, потом Заштитница грађана или представник институције су присуствовали бројним састанцима, скуповима, семинарима, а неки од њих биће наведени у наредним пасусима.

ПОСЕТА МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Током маја и јуна месеца 2018. године Заштитник грађана Града Новог Сада обишао је 5 месних заједница на територији Града Новог Сада и то 09. маја – Месну заједницу Клиса, 16. маја - Месну заједницу Ченеј, 23. маја - Месну заједницу Адице, 30. маја - Месну заједницу Петроварадин и 06. јуна - Месну заједницу Пејићеви Салаши.

Наиме, почетком 2017. године Заштитник грађана Града Новог Сада донео је одлуку да започне обилазак 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 бољу доступност институције грађанима Града Новог Сада. Такође, мотив оваквог поступања Заштитника грађана јесте и чињеница да се на овај начин грађани боље едукују и информишу о надлежностима и начину рада Заштитника грађана, али се уједно боље и свеобухватније и сами запослени у Служби упознају са проблемима грађана.

Том приликом Заштитник грађана је донео одлуку да током 2017. и 2018. године обиђе најудаљеније месне заједнице, односно приградске месне заједнице имајући у виду да се ради о месним заједницама које углавном нису информисане о постојању ове институције или пак немају довољно сазнања о томе шта је делатност и надлежност Заштитника грађана, као и да због просторне удаљености, грађани нису у могућности да се у сваком моменту обрате Заштитнику грађана.

У току 2017. године запослени у Стручној служби Заштитника грађана обишли су 11 месних заједница, а у току 2018. године 5 месних заједница.

Најчешћи проблеми са којима се сусрећу грађани у месним заједницама које су биле део овог програма су, пре свега, комунални проблеми као што су: недостатак канализационе мреже у удаљенијим месним заједницама, проблеми са дивљим депонијама, са атмосферском канализацијом и изливањем канализације, асфалтирање делова улице, ноћни рад фирми које се налазе у стамбеном делу насеља као и рад приватних фирми које током рада праве буку, проблеми везани за дивљу градњу, коришћења спортских хала, породични проблеми, рад лекара и др.

Грађани који приликом посете месне заједнице нису поднели притужбе, углавном су се жалили на рад органа чији рад Заштитник грађана не контролише, те су упућивани на надлежне органе уз образложење начина заштите њихових права. Такође,

обраћали су се грађани са проблемими из надлежности Заштитника грађана, али се грађани нису претходно обратили надлежном органу у покушају да реше проблем, те су у тим ситуацијама упућивани на претходно обраћање надлежном органу, уз могућност да се касније, уколико буду имали притужбе на рад органа, могу поново обратити Заштитнику грађана.

ЛОКАЛНА МРЕЖА

Локална мрежа за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама у Новом Саду, чији је Заштитник грађана Града Новог Сада члан, одржала је два састанка током 2018. године, а на оба је био присутан представник институције.

На састанцима се разматрају конкретни проблеми са којима се сусрећу грађани, те се покушава пронаћи адекватно решење за проблеме на које указују.

МОДЕЛ ОДЛУКЕ О ЛОКАЛНОМ ОМБУДСМАНУ

Током 2018. године измењен је Закон о локалној самоуправи, промењен је назив Заштитник грађана у Локални омбудсман, што за собом повлачи и промене неких других прописа. Као члан Удружења локалних омбудсмана Србије током 2018. године Заштитница грађана Града Новог Сада је активно учествовала на изради модела Одлуке о локалном омбудсману, који је и објављен у сарадњи са Сталном конференцијом градова и општина. Након објављивања прве верзије модела Одлуке Стална конференција градова и општина је извршила неке измене које нису усаглашене са ставовима Удружења локалних омбудсмана Србије, али је у највећем делу Одлука производ сарадње ове две институције.

Током припреме за израду Модела Одлуке о локалном омбудсману Заштитница грађана Града Новог Сада је извршила упоредну анализу свих доступних Одлука о Заштитницима грађана са територије Републике Србије, а резултате је представила у Бачкој Тополи, на Међународној конференцији, одржаној 27. и 28. септембра 2018. године.

КООРДИНАЦИОНО ТЕЛО

Градоначелник Града Новог Сада је донео Решење о образовању и именовању Координационог тела задуженог за координацију одговорних субјеката у спровођењу активности из локалног акционог плана за борбу против корупције Града Новог Сада број II-020-2/2017-5392/а од 23. априла 2018. године, допуњеног решењем о образовању и именовању Координационог тела задуженог за координацију одговорних субјеката у спровођењу активности из локалног акционог плана за борбу против корупције Града Новог Сада број II-020-2/2017-5392/б од 26. априла 2018. године.

За Координатора Координационог тела одређена је Заштитница грађана Града Новог Сада Марина Попов Иветић, док су чланови тела Гордана Моравски, в.д. директора Бироа за пружање правне помоћи и Александар Ткалец, Скупштина Града Новог Сада.

Координационо тело је одржало 5 седница до краја 2018. године, а рад наставља и даље, с обзиром да нису окончане активности по свим мерама, те да неки од рокова за поступање по мерама истичу током 2019. године.

РАДНА ГРУПА

Решењем Градоначелника број 021-02/2018-129-II од 13. априла 2018. године образована је Радна група за израду локалног акционог плана за родну равноправност Града Новог Сада чији је један од укупно 12 чланова и мр Марија Достанић, шеф Стручне службе Заштитника грађана Града Новог Сада. Радна група је током 2018. године одржала 5 седница.

ПРИСУСТВА СТРУЧНИМ СКУПОВИМА

Организација СОС Дечија села Србија, у склопу реализације пројекта „Алтернативна брига и дечија права у Србији" припремала је анализу тренутног стања у којој мери професионалци који раде у области алтернативне бриге користе приступ усмерен на дечија права. Тим поводом је дана 01. фебруара 2018. године одржана фокус група.

У организацији Асоцијације потрошача Србије – АПОС дана 21. фебруара 2018. године одржан је скуп под називом „Комуналне услуге у Војводини - пренос добре праксе".

Дана 27. фебруара 2018. године одржана је међународна конференција под називом „Да завршетак живота буде достојанствен као и његов почетак".

У просторијама Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана дана 22. фебруара 2018. године је одржан радни састанак ком су присуствовали запослени у наведеној институцији и локални Заштитници грађана Града Новог Сада, Панчева, Суботице, Житишта, Зрењанина и Бачке Тополе. На радном састанку су разматране могућности продубљивања сарадње између Покрајинског заштитника грађана и локалних Заштитника грађана са територије АП Војводине и заједнички рад на истраживањима које су за 2018. годину планирале наведене институције.

Представници Заштитника грађана Града Новог Сада присуствовали су округлом столу посвећеном особама са инвалидитетом под називом „Од пацијента ка грађанину", који је организовао Покрајински заштитник грађана – омбудсман, 20. марта 2018. године.

Заштитница грађана Града Новог Сада је 05. априла 2018. године била у радној посети Заштитници грађана општине Вождовац. Приликом радне посете Заштитница грађана је обишла и просторије Центра за мирно решавање спорова и добила детаљне информације о начину пословања Центра у пракси.

Заштитница грађана Града Новог Сада је дана 05. априла 2018. године била у радној посети Заштитнику грађана Републике Србије Зорану Пашалићу којом приликом је било речи о неколико предмета у којима се преплићу надлежности локалног и републичког Заштитника грађана, а суштина проблема је заштита права особа са инвалидитетом.

У организацији Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана 12. и 13. априла 2018. године у Новом Саду је организована дводневна међународна конференција о језику, култури и идентитету.

Стручни скуп који је организовао Покрајински заштитник грађана - омбудсман под називом "Деца и медији" одржан је 26. априла 2018. године.

Заштитница грађана Града Новог Сада присуствовала је 26. априла 2018. године радионици из програмског и капиталног буџетирања у организацији Сталне конференције градова и општина.

Запослени у Заштитнику грађана присуствовали су обуци под називом "Питања родне равноправности и борбе против дискриминације - Улога локалних и покрајинског омбудсмана" у организацији Мисије ОЕБС за Србију. Обука је одржана 08. и 09. маја 2018. године у Врњачкој бањи. Предавачи на обуци су биле Биљана Малетин, Експерткиња за родну равноправност, Косана Бекер, Експерткиња за родну равноправност и антидискриминацију и проф. др Невена Петрушић, редовни професор Правног факултета Универзитета у Нишу и бивша Повереница за заштиту равноправности. Обука је корисна за рад канцеларија локалних омбудсмана, те је врло значајно на скуповима наведеног типа разјаснити нејасноће које се јављају у пракси рада локалних омбудсмана.

Међународна конференција под називом „Хранитељство као подршка раном развоју деце“ је одржана 15. маја 2018. године у Великој сали Скупштине Аутономне покрајине Војводине.

Заштитница грађана и шефица Стручне службе су 29. маја 2018. године обишле Центар за породични смештај и усвојење и Дечије село у Сремској Каменици. На радном састанку коме су присуствовали директорица Центра Ивана Копривица, и директор Дечијег села Мирко Јанкелић, разговарало се о раду ових институција, као и о потенцијалним облицима сарадње у циљу унапређења права детета, али и осталих корисника услуга ових институција.

Стална конференција градова и општина у сарадњи са Министарством државне управе и локалне самоуправе, Кабинетом председнице Владе Републике Србије и Канцеларијом за информационе технологије и електронску управу организовала је 1. јуна 2018. године у Новом Саду, регионалну обуку под називом „Примена и ажурирање модела административних поступака и коршћење еЗУП-а“.

Заштитница грађана Града Новог Сада Марина Попов Иветић и заменик Заштитника грађана Стојанка Варајић присуствовале су XXIII Будванским правничким данима, одржаним у периоду од 03. до 07. јуна 2018. године.

Округли сто „Изричита забрана телесног кажњавања деце у Србији у свим окружењима“ је одржан 20. јуна 2018. године у Новом Саду, у организацији Центра за права детета и Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана.

У периоду од 20. до 24. јуна 2018. године одржано је стручно усавршавање-основна обука за посреднике медијаторе, коју су организовали Партнери за

демократске промене у сарадњи са Националним удружењем медијатора Србије. Обука је одржана у Новом Саду, а похађао ју је један запослени.

Панел дискусија на тему потребе старих и подршка друштва одржана је 5. јула 2018. године, у организацији Колпинг друштва Србије.

Џон Клејтон, шеф Одељења за демократизацију Организације за европску безбедност и сарадњу, Мисије у Србији, био је у радној посети Заштитнику грађана Града Новог Сада дана 23. августа 2018. године. Приликом радне посете упознат је са начином рада Канцеларије Заштитника грађана Града Новог Сада, предностима постојања институције локалног омбудсмана, те је тема разговора била и услови рада канцеларије као и активности које Заштитник грађана има на пољу људских права. Џон Клејтон је посетио Заштитника грађана Града Новог Сада као једну од највећих канцеларија Заштитника грађана на локалном нивоу у Србији, док је након тога посетио и Заштитника грађана Бачке Тополе, који је председник Удружења локалних омбудсмана Србије.

Регионална радионица за подршку градовима, општинама и градским општинама у програмском и капиталном буџетирању и припреми одлука о буџету за 2019. годину одржана је 18. септембра 2018. године.

Стручни скуп који је организовао Покрајински заштитник грађана - омбудсман под називом „Популациони проблеми становништва Србије у XXI веку" одржан је 24. септембра 2018. године.

У организацији Удружења локалних омбудсмана Србије, уз подршку ОЕБС-а Мисија у Србији, одржана је Међународна конференција омбудсмана на тему „Досадашња искуства и правци даљег развоја институције омбудсмана" у периоду 27.-28. септембар 2018. године у Бачкој Тополи. Повод за одржавање конференције је била прослава петнаестогодишњице оснивања прве институције Заштитника грађана у Републици Србији. На свечаном отварању конференције говорили су амбасадор ОЕБС-а, Мисија за Србију Андреа Орицио, заменица Председника општине Бачка Топола Марина Поповић, Повереница за заштиту равноправности Бранкица Јанковић, заменик Заштитника грађана Републике Србије Роберт Сепи, Покрајински заштитник грађана-омбудсман проф. др Зоран Павловић, Заштитник људских права и слобода Црне Горе Шуђко Баковић и представница Пучке правобранитељице Хрватске Теодора Матеј. Након свечаног отварања конференције, у радном делу, разматрана су питања која се односе на досадашња искуства и правце даљег развоја институције омбудсмана са посебним освртом на досадашња искуства у раду и виђења у ком правцу треба радити на унапређењу ове институције, размена мишљења, стицање нових знања, јачање интегритета и сагледавање могућности за боље умрежавање локалних омбудсмана. Модератори радног дела конференције су биле Марина Попов Иветић, Заштитница грађана Града Новог Сада и Јелена Стојковић Соколовић, Заштитница грађана Града Панчева. Неки од говорника у радном делу конфенерције су били: Марина Попов Иветић, Заштитница грађана Града Новог Сада са темом „Анализа Одлука о оснивању институције Заштитника грађана", затим Милан Дакић, заменик Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана са темом „Сарадња и однос Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана и локалних омбудсмана", потом проф. др Петар Теофиловић са темом „Значај институције омбудсмана у правном систему Републике

Србије", проф. др Марко Давинић са темом „Актуелна питања институције локалних омбудсмана у Републици Србији" и многи други.

Заштитница грађана Града Новог Сада је присуствовала дводневној радионици - Превенција и борба против корупције на локалном нивоу - координација и сарадња, која је одржана 08. и 09. октобра 2018. године у Новом Саду.

Заштитница грађана Града Новог Сада је присуствовала радном састанку који је одржан 10. октобра 2018. године у просторијама мисије ОЕБС за Србију у Београду. Радном састанку су присуствовали чланови Удружења локалних омбудсмана Србије и Марко Томашевић Шеф Одељења за политички систем локалне самоуправе СКГО. На састанку су разматрана досадашња решења која постоје у Одлукама о Заштитницима грађана на локалном нивоу, као и могућности да се начин поступања локалних омбудсмана унапреди доношењем Одлука о локалним омбудсманима које би биле усаглашене.

Заштитница грађана Града Новог Сада и шефица Стручне службе обишле су Прихватилиште за жене и децу угрожене породичним насиљем „Сигурна женска кућа" у Новом Саду. На радном састанку који је водила руководитељка „Сигурне женске куће", Нада Падејски Шекеровић, разговарало се о раду и проблемима институција као и о потенцијалним облицима сарадње у циљу унапређења права грађана и грађанки, корисника услуга.

Заштитник грађана Републике Србије је 18. октобра 2018. године представио посебан Извештај заштитника грађана о заступљености жена на местима одлучивања и позицији и активностима локалних механизама за родну равноправност у јединицама локалне самоуправе у Србији са препорукама.

Шеста Национална конференција Женске парламентарне мреже одржана је 19. октобра 2018. године под називом „Жене граде будућност".

У организацији Удружења за унапређење образовања „Образовни саветник" дана 25. октобра 2018. године у Новом Саду одржана је трибина на тему „Безбедност ученика на улици и школи".

Округли сто „Палијативна нега у Србији" одржан је 26. октобра 2018. године.

У периоду од 29. до 31. октобра 2018. године Покрајински заштитник грађана - омбудсман, у сарадњи са Институтом за криминолошка и социолошка истраживања из Београда, а уз подршку Мисије ОЕБС у Србији, организовао је међународну научну конференцију Заштита људских права: „Од противправности до законитости".

Поводом обележавања јубилеја стогодишњице присаједињења Војводине Краљевини Србији, дана 23. новембра 2018. године Покрајински заштитник грађана - омбудсман је организовао свечани скуп под називом „Жене у парламентарном животу Војводине 1918-2018".

Стручни скуп под називом „Здравље, самопоштовање и достојанство детета – Подршка деци на болничком лечењу" одржан је 26. новембра 2018. године.

Прва Национална конференција о безбедности деце као путника је одржана 27. новембра 2018. године у Новом Саду. Конференцију су организовали Центар за промоцију безбедности саобраћаја и Градска управа за саобраћај и путеве Града Новог Сада, у суорганизацији са Агенцијом за безбедност саобраћаја Републике Србије.

Округли сто на тему безбедности младих у Новом Саду је одржан 29. новембра 2018. године у сали 10 Скупштине Града Новог Сада. Наведена активност је део пројекта Млади и реформа сектора безбедности који је подржала Градска управа за спорт и омладину Града Новог Сада.

Заменик Заштитника грађана Града Новог Сада Стојанка Варајић присуствовала је дводневној радионици о заштити узбуњивача која је одржана 06. и 07. децембра 2018. године у Новом Саду, у организацији Пиштаљке и USAID Пројекат за одговорну власт. Након завршетка радионице свим учесницима уручени су сертификати.

Заштитница грађана Града Новог Сада присуствовала је седници Скупштине Удружења локалних омбудсмана Србије која је одржана од 05. до 07. децембра 2018. године у Шапцу, на којој је усвојен предлог измена и допуна Статута удружења, којим је, између осталог, промењен назив у Удружење омбудсмана Србије, те извршен избор функционера удружења. Такође, на састанку одржаном након скупштине удружења разматране су промене које ће бити уведене у рад локалних омбудсмана након измена подзаконских аката узрокованих променама одредбе члана 97 Закона о локалној самоуправи („Сл. гласник РС", бр. 129/2007, 83/2014 - др. закон, 101/2016 - др. закон и 47/2018). Након одржаног састанка локални омбудсмани су прошли тренинг о системском / јавном заступању.

Заштитник грађана Републике Србије у сарадњи са удружењем Архус центар из Крагујевца, а уз подршку Мисије ОЕБС у Србији је 05. децембра 2018. године организовао конференцију „Подржимо грађане и грађанке".

Покрајински заштитник грађана – омбудсман организовао је 07. децембра 2018. године по тринаести пут годишњу конференцију Мреже „Живот без насиља" чија је тема била „Истанбулска конвенција – од закона до праксе".

Стручни скуп на тему „Право на живот у здравој животној средини" Органска пољопривреда - начин одрживог развоја без загађења животне средине одржан је 14. децембра 2018. године у организацији Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана у сарадњи са Институтом за ратарство и повртарство Нови Сад.

Савет за здравље Града Новог Сада и Саветник за заштиту права пацијената организовали су 21. децембра 2018. године у Плавој сали Скупштине града Новог Сада свечани састанак поводом 5 година рада.

МЕДИЈСКА ПРОМОЦИЈА

Заштитница грађана Града Новог Сада говорила је о актуелним темама из домена рада ове институције током гостовања у емисији „Разгледнице". Представљени су резултати програма обиласка месних заједница који је реализован од октобра до децембра 2017. године, потом је било речи о томе који су најчешћи проблеми на које грађани указују Заштитнику грађана, на који начин Заштитник грађана спроводи

поступак решавања по притужбама, о актуелним притужбама које се односе на Одлуку о кућном реду у стамбеним и стамбено - пословним зградама у Новом Саду и друго. Снимак гостовања може се погледати на следећем линку https://www.youtube.com/watch?v=7LPqNt3Pudo

Заштитник грађана Града Новог Сада је у сарадњи са Омладином „Јазас"-а Нови Сад спровео истраживање о нивоу свести грађана Града Новог Сада о постојању канцеларије Заштитника грађана. Уједно, Омладина „Јазас"-а вршила је промовисање рада канцеларије Заштитника грађана. Једна од укупно пет предвиђених промоција одржана је у Студентском кампусу Универзитета у Новом Саду. Прилог се може погледати на следећем линку https://www.youtube.com/watch?v=UXJDSO2YVj8

Миодраг Близанац, испред удружења „Вера, љубав, нада" представио је у Јутарњем програму Радио Телевизије Војводине едукацију коју је спроводио у сарадњи са Заштитником грађана Града Новог Сада, а која за циљ има превенцију насиља у основним школама у Граду Новом Саду. Снимак гостовања налази се на следећем линку:https://www.youtube.com/watch?v=s5IqTXXRx5I&list=UUrGA0DlHdns4Fj5PuXjbqBg&index=37

Заштитница грађана Града Новог Сада је гостовала у емисији „Разгледнице" која се емитује на РТВ „Војводина", којом приликом је представила резултате истраживања о нивоу свести грађана Града Новог Сада о постојању институције Заштитника грађана и његовим надлежностима. Снимак гостовања се може погледати на следећем линку https://www.youtube.com/watch?v=xhfpqy5r4pU

У просторијама Групе ИЗАЂИ дана 20. децембра 2018. године одржана је конференција на којој су представљени резултати едукације - радионица за запослене из установа и организација који раде са младима другачије сексуалне оријентације и/или родног идентитета. На конференцији је представљен Приручник за рад са младим ЛГБТ особама и њиховим породицама. Прилог о овом догађају може се погледати на следећем линку https://www.kanal9tv.com/predstavljen-vodic-za-rad-sa-lgbt-osobama/

У децембру месецу је Радио Телевизија Војводине - екипа документарног програма – емисије „Приче од којих се расте" снимила документарну емисију о истраживању и пројектним активностима које је Заштитник грађана Града Новог Сада спровео са удружењем „Вера љубав нада" у циљу превенције насиља у школама. Емисија се налази на видео линку http://media.rtv.rs/hu/price-od-kojih-se-raste/44685

Штампани медији (Радио 021, лист Вечерње новости и лист Дневник) објавили су преко 15 вести у којима се спомиње Заштитник грађана Града Новог Сада, а теме о којима се писало биле су: Одлука о општим правилима кућног реда, Извештај Заштитника грађана за 2017. годину, организована посета месним заједницама са територије Града Новог Сада, истраживања и едукације које је током 2018. године спроводио Заштитник грађана Града Новог Сада и друго.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2018. годину („Сл. лист Града Новог Сада", 66/2017, 28/2018 и 30/2018 – испр.), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у висини од 16.376.025,00 динара, која се у целости остварују из

прихода из буџета. У току 2018. године, Заштитник грађана је утрошио 13.596.464,79 динара, што представља 83% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 62,1% новчаних средстава је утрошено за зараде запослених (плате, додатке и накнаде запослених (зараде), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у натури, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др), за службена путовања утрошено је 0,97% средстава, за услуге по уговорима је утрошено 30,5% средстава (административне услуге, услуге образовања и усавршавања запослених, стручне услуге, остале опште услуге), 0,23% средстава је утрошено за материјал и 0,49% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина), за дотације и трансфере 6,03% средстава, на име осталих расхода 0,01% средстава, а на име накнаде штете за повреде или штету нанету од стране државних органа 0,007% средстава. На име неутрошених средстава Заштитник грађана Града Новог Сада је вратио у буџет 2.779.560,21 динара.

ЗАКЉУЧАК

У 2018. години Заштитници грађана на локалном нивоу су спроводили значајне активности у циљу оснаживања институције. То свакако није омело Заштитника грађана Града Новог Сада у свакодневним активностима које спроводи, како по притужбама грађана, тако и на пољу заштите и унапређења људских права.

Што се тиче статистичких података, иако је број укупних обраћања грађана током 2018. године мањи у односу на 2017. годину, број формираних предмета у 2018. години у односу на 2017. годину је незнатно мањи (7 предмета). Из наведеног разлога Заштитник грађана Града Новог Сада је током 2018. године спровео опсежно истраживање, у које је било укључено и промовисање рада институције, током ког је непосредно ступљено у контакт са 1200 грађана Града Новог Сада, где је закључак био да би требало радити на повећању информисаности и едукацији грађана, што ће бити главне смернице за даље деловање Заштитника грађана Града Новог Сада.

Приметан је похвални пораст процента предмета окончаних констатацијом Заштитника грађана да је орган управе решио проблем на који грађанин указује након обраћања Заштитника грађана. Иако Заштитник грађана истиче да би једини задовољавајући резултат био да се права грађана поштују без потребе за ангажовањем ове институције, у случају када до кршења права ипак дође похвално је настојање органа управе у претходној години да се повреда права отклони на брз и ефикасан начин, без потребе за дуготрајним поступцима и опсежним преписками између органа.

Такође, органи управе су поступили по свим Препорукама, Мишљењу и Иницијативи за измену прописа које је упутио Заштитник грађана, осим по једној препоруци која је приказана у овом Извештају, и једној Препоруци која се односила на недостављање одговора органа у прописаном року, а која није представљена у овом Извештају. Наведени податак говори о тренутном статусу институције у Граду, односу органа управе према истој, као и степену поштовања права грађана.

Заштитник грађана Града Новог Сада је током 2018. године спровео и неколико истраживања која су дала значајне резултате, и која ће Заштитник грађана Града Новог Сада искористити приликом планирања својих даљих активности. О резултатима појединих истраживања завршених раније током године већ су извештене релевантне институције, док ће о резултатима добијеним у истраживањима окончаним крајем

године релевантне институције бити упознате у наредном периоду. Неке од активности које је Заштитник грађана Града Новог Сада спровео током 2018. године већ су показала резултате, као на пример едукација деце у циљу превенције насиља у школама, где су се у неколико случајева деца и родитељи обратили едукаторима након спроведене едукације исказујући промене у свести деце у смислу разумевања положаја жртве и промене будућег понашања у циљу покушаја исправљања грешака из претходног периода.

Заштитник грађана Града Новог Сада је спровео и низ других активности који су представљени у делу Остале активности, а све у циљу промовисања рада институције и приближавања институције грађанима.

ГРАД НОВИ САД
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Број: XXII-020-12/2019-31
Дана: 08. марта 2019. године
НОВИ САД

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА

Марина Попов Иветић