

ГРАД НОВИ САД
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

ИЗВЕШТАЈ ЗА 2019. ГОДИНУ



У Новом Саду, марта 2020. године

Садржај:

1. Увод	3
2. Активности Заштитника грађана	5
2.1 Промоција људских права	5
2.2 Стручни скупови.....	9
2.3 Присутност у медијима	13
3. Остваривање, поштовање и унапређење људских права	14
3.1 Општа оцена рада органа	15
3.2 Статистички подаци	15
3.2.1 Препоруке, предлози, мишљења	18
3.2.2 Предмети покренути по сопственој иницијативи	22
3.2.3 Остали предмети	25
4. Финансијска средства	28
5. Закључак	29

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, потом да две или више јединица локалне самоуправе могу донети одлуку о установљавану заједничког заштитника грађана, као и да 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 лични захтев.

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.

У канцеларији Заштитника грађана током 2019. године је било два функционера, два запослена на неодређено време, и двоје запослених на одређено време, од чега је четворо дипломираних правника.

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.

У складу са чланом 97. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник Републике Србије“, бр. 129/07, 83/14 – др. закон, 101/16 – др. закон и 47/18), којим је прописано да се у јединици локалне самоуправе може установити локални омбудсман, који је овлашћен да независно и самостално 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, да се надлежност, овлашћења, начин поступања и избора и престанка дужности локалног омбудсмана уређује статутом и другим општим актом, Скупштина Града Новог Сада је усвојила Статут Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“ број 11/19), који у одредби члана 127. прописује да Локални омбудсман независно и самостално штити права грађана и контролише рад градских управа, посебних организација и служби, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град, а којима су поверена јавна овлашћења, као и да се Одлуком Скупштине Града ближе уређују надлежност и овлашћења, начин поступања и поступак одлучивања, избор и престанак дужности, као и друга питања од значаја за рад Локалног омбудсмана. У одредби члана 136. Статута прописано је да Заштитник грађана и његов заменик настављају са радом као Локални омбудсман и његов заменик, до истека мандата на који су изабрани.

Имајући у виду да је било неопходно ускладити и остале прописе са Статутом Града Новог Сада, Скупштина Града Новог Сада је на седници одржаној дана 12. децембра 2019. године усвојила Одлуку о Локалном омбудсману („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 59/19), а која Одлука је ступила на снагу 21. децембра 2019. године. Према члану 50. став 1. и 2. Одлуке о Локалном омбудсману досадашњи Заштитник грађана и заменик Заштитника грађана настављају са радом као Локални омбудсман и заменик Локалног омбудсмана до истека мандата на који су изабрани, а запослени у Стручној служби Заштитника грађана настављају са радом у стручној служби Локалног омбудсмана. Према члану 51. Одлуке о Локалном омбудсману поступци започети по одредбама Одлуке о Заштитнику грађана („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 47/08) завршиће се по одредбама ове одлуке, а према одредби члана 52. даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о Заштитнику грађана.

Дакле, ступање на снагу наведене Одлуке о Локалном омбудсману условило је промену назива институције Заштитник грађана у Локални омбудсман, али без већих промена у функционисању институције. Што се тиче надлежности Локалног омбудсмана, једина промена у односу на надлежности које је имао Заштитник грађана се огледа у томе да Локални омбудсман контролише и рад Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку.

Из наведеног разлога, а поштујући важеће прописе, овај Извештај сачињава Локални омбудсман, иако се он односи на годину у којој је име институције било Заштитник грађана, осим последњих 11 дана календарске године када је институција већ носила назив Локални омбудсман.

Одредбом члана 45. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да Локални омбудсман једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, подноси Скупштини Града извештај за претходну годину о својим активностима, о остваривању, поштовању и унапређењу људских права, у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање. Извештај из става 1. овог члана садржи нарочито број и структуру притужби, општу оцену рада органа, односно службе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке, мишљења и предлоге за њихово отклањање, као и критике и похвале појединим органима, односно службама, и старешинама који руководе органима, односно службама. Извештај из става 1. овог члана објављује се у „Службеном листу Града Новог Сада“ и на интернет порталу Скупштине Града, а доставља се и средствима јавног информисања. Извештај Локалног омбудсмана се разматра пред Скупштином Града и о њему се не гласа.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Као и претходних година, Заштитник грађана је и током 2019. године био врло активан. Имајући у виду мали број запослених, а повећан број обраћања грађана, Заштитник грађана се потрудио да то не услови и смањење активности које има на промоцији људских права, већ да у највећој могућој мери и највећим могућим квалитетом допринесе и овом аспекту свог рада.

У овом делу биће представљене активности Заштитника грађана на промоцији људских права, присуство запослених у институцији стручним скуповима, као и медијска промоција из домена рада институције.

ПРОМОЦИЈА ЉУДСКИХ ПРАВА

Заштитник грађана се максимално труди да највећи део својих ресурса искористи за промоцију људских права која би обухватала велики број посебно осетљивих група, али да иста буде применљива и корисна и за шири круг заједнице. Међутим, како је током 2019. године извршена промена назива институције Заштитник грађана у Локални омбудсман, велики део својих ресурса Заштитник грађана је уложио у промоцију новог назива институције, као и припреме за промене у смислу усклађивања пословања са насталом променом. Током 2019. године Заштитник грађана се бавио следећим посебно осетљивим групама: децом из хранитељских породица кроз едукацију о правима деце у хранитељству, особама са инвалидитетом кроз истраживање о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом, децом ромске националности кроз истраживање о образовању деце која припадају наведеној посебно осетљивој групи, као и родном равноправношћу кроз едукацију васпитачица о наведеној теми. Такође, у циљу унапређења рада институције током 2019. године организован је и семинар у сарадњи са Мисијом ОЕБС у Србији, Покрајинским заштитником грађана – омбудсманом и Удружењем омбудсмана Србије.

ИСТРАЖИВАЊЕ О ДЕЦИ РОМСКЕ НАЦИОНАЛНОСТИ

Истраживање је припремљено у сарадњи са Удружењем жена „Ромена“. Истраживањем су биле обухваћене све основне школе на територији Града Новог Сада, ученици од првог до осмог разреда основне школе и сва одељења у једном разреду у

школској 2018/2019 години. Задатак истраживања је био утврђивање присуства ромске деце настави, њиховог успеха у образовању и давање предлога и препорука за активности које би допринеле побољшању њиховог статуса.

Закључци и препоруке који су проистекли из овог истраживања имају за циљ остваривања потпуне укључености деце ромске националности у образовни систем. Унапређење квалитета живота Рома и пуна друштвена укљученост је у непосредној вези са њиховим образовним статусом. Низак ниво образовања је један од основних фактора који утиче негативно на запошљавање Рома, њихов социјално-економски положај, здравље и активно учешће у друштву.

У Граду Новом Саду нето стопа обухвата основним образовањем је 99,8%, а стопа завршавања основне школе је 97,2%. У школској 2018/2019 години школу је похађало 17.356 ученика у градској средини и 1.331 ученик у насељеним местима која припадају Граду Новом Саду, укупно 18.687 ученика. Од тог броја 1.099 ученика је ромске националности, тачније 1.012 ученика је укључено у основно образовање у граду, а 87 у насељеним местима. У четири основне школе током школске 2018/2019 године је ангажован педагошки асистент. Ромски језик са елементима националне културе у школској 2018/2019 години реализује се у три основне школе.

Највећи број ромских ученика похађа школе које су у близини „подстандардних“ ромских насеља. У ОШ „Душан Радовић“ од укупног броја ученика Роми су заступљени са 28%, у ОШ „Јожеф Атила“ од укупног броја ученика Роми су заступљени са 21%, у ОШ „Вељко Влаховић“ од укупног броја ученика Роми су заступљени са 34%, и у ОШ „Доситеј Обрадовић“ која је до школске 2017/2018 уписивала децу из насеља Бангладеш од укупног броја ученика Роми су заступљени са 5%. Школа у Бегечу ОШ „Вељко Петровић“ од школске 2017/2018 уписује децу из насеља Бангладеш, те су од укупног броја ученика Роми заступљени са 14%.

9% ученика ромске националности на крају другог полугодишта није оцењено, било због оправданог или неоправданог изостајања са наставе. У укупном броју ромских ученика, девојчице су заступљене са 49%, а у укупној неоцењености због изостајања са наставе са 58%. Готово 76% ученика ромске националности који су укључени у истраживање је из породица које су корисници новчане социјалне помоћи.

Проценат од 63,4% ученика ромске националности који у року заврше основну школу, у поређењу са подацима по ком је укупна стопа завршавања основне школе у Новом Саду 97,2%, указује да је стопа завршавања основног образовања ромских ученика далеко нижа.

Закључци и Препоруке добијени током овог истраживања могу се погледати у извештају објављеном на сајту Локалног омбудсмана Града Новог Сада, а исти због обимности нису унети у овај Извештај.

ЕДУКАЦИЈА О ПРАВИМА ДЕЦЕ У ХРАНИТЕЉСТВУ

Заштитник грађана је у сарадњи са Удружењем хранитеља Нови Сад са клубовима спровео едукацију „Права деце у алтернативној бризи“, која је била организована у укупно 6 тренинг сесија, а које су биле намењене стручним радницима и хранитељима, са укупно 122 учесника.

Стручни радници су били из система социјалне заштите (психолози, социјални радници, педагози, дефектолози и правници), представници јавног и цивилног сектора који су посредно или непосредно укључени у рад са децом у систему алтернативне бриге. Хранитељи који су присуствовали едукацији се налазе на евиденцији Центра за породични смештај и брину о једном или више деце без адекватног родитељског старања.

Општи циљеви тренинга су били указивање на важност ослањања на дечија права у свакодневном раду и оспособљавање полазника за интеграцију дечијих права у пракси.

Неке од тема које су обрађене на семинару су Декларација о дечијим правима и њена примена у систему алтернативне бриге, партиципација детета, најбољи интерес детета и недискриминација. Израђен је и едукативни материјал који је дистрибуиран деци без адекватног родитељског старања и учесницима семинара.

ИСТРАЖИВАЊЕ О ДОСТУПНОСТИ САОБРАЋАЈНИЦА У ГРАДУ НОВОМ САДУ ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Циљ овог истраживања је био да се утврди колико су пешачки прелази и тротоари у Граду Новом Саду доступни особама са инвалидитетом, да се о резултатима истраживања упознају надлежне институције, у циљу предузимања мера из њихове надлежности како би се побољшао положај особа са инвалидитетом у погледу задовољавања њихових свакодневних потреба.

Истраживање је обухватало следеће: доступност пешачких прелаза и тротоара у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом, постојање рампи за приступ тротоару и постојање тактилних плоча за олакшано кретање слабовидих и слепих особа. Област истраживања је шири центар Града, оивичен главним саобраћајним правцима и то Булеваром ослобођења, Јеврејском улицом, Булеваром Михајла Пупина, Београдским кејом, улицом Милоша Бајића, улицом Николе Пашића и Булеваром краља Петра.

Закључак је да у погледу доступности саобраћајница особама које се отежано крећу ситуација је задовољавајућа, али су тактилне плоче постављене на врло малом делу саобраћајница у овом делу града, већином на раскрсницама, али не и дуж улица.

Резултати су представљени у виду мапе која ће након техничке дораде бити доступна на сајту Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

ЕДУКАЦИЈА О РОДНОЈ РАВНОПРАВНОСТИ

Приликом реализације едукације о родној равноправности Заштитник грађана је остварио сарадњу са Кућом родних знања и политика.

Како је са развојем свести о родној равноправности потребно почети још у раном детињству, Заштитник грађана је одлучио да спроведе едукацију васпитачица у ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад о родној равноправности, јер се родни стереотипи усвајају у најранијем детињству.

У оквиру ове едукације организоване су једнодневне обуке за 4 групе од по 20 запослених у Установи, као и тренинзи у трајању од 2 радна дана за 10 запослених у

циљу оспособљавања запослених за самостално извођење обуке о родној равноправности (10 запослених у установи је едуковано да држи обуке осталим запосленима, са циљем да у наредном периоду сви запослени васпитачи у ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад прођу ову обуку), а израђен је и приручник „Родна равноправност у вртићима“, који се може погледати на сајту Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

На крају су полазници сачинили препоруке и смернице за примену едукације у пракси.

СЕМИНАР У САРАДЊИ СА МИСИЈОМ ОЕБС, ПОКРАЈИНСКИМ ЗАШТИТНИКОМ ГРАЂАНА – ОМБУДСМАНОМ И УДРУЖЕЊЕМ ОМБУДСМАНА СРБИЈЕ

Како је наведено, Заштитник грађана, у сарадњи са Мисијом ОЕБС за Србију, Покрајинским заштитником грађана – омбудсманом и Удружењем омбудсмана Србије, а уз подршку проф. др Драгана Милкова, професора на Правном факултету у Новом Саду и председника Европског омбудсман института, организовао је тродневни скуп локалних и регионалних омбудсмана од 07. до 09. октобра 2019. године у Новом Саду.

На скупу су присуствовали скоро сви локални омбудсмани из Републике Србије и њихови заменици, Покрајински заштитник грађана – омбудсман са својим заменицима, као и учесници из иностранства, генерални секретар Европског омбудсман института и заменик омбудсмана покрајине Тирол, Република Аустрија, Dr Josef Siegele, секретар Европског омбудсман института и заменик омбудсмана покрајине Западна Померанија, Савезна Република Немачка, Wolfgang Schloh, члан управног одбора Европског омбудсман Института и заменик Омбудсмана покрајине Тоскана, Република Италија, који је раније био изабран за Локалног омбудсмана Града Фиренце, Република Италија, Dr Vittorio Gasparrini, као и заменица Омбудсмана Града Барселоне, Краљевина Шпанија, Natalia Ferre Giro.

На скупу је потписан Протокол о разумевању између Удружења омбудсмана Србије и Европског омбудсман института, док је проф. др Драган Милков проглашен за почасног члана Удружења омбудсмана Србије.

Поред успешне размене искустава, што је била и основна идеја овог скупа, остварена је и међусобна сарадња многих институција које су биле учеснице.

Поред тога, током тродневног скупа одржана је и Скупштина Удружења омбудсмана Србије, на којој се пет новоизабраних локалних омбудсмана и један заменик придружио Удружењу. Марина Попов Иветић је од члана надзорног одбора преименована у члана управног одбора Удружења.

Имајући у виду његов значај и међународни карактер, о скупу су известили бројни медији.

СТРУЧНИ СКУПОВИ

Као и претходних година, запослени у Заштитнику грађана током године присуствују бројним стручним скуповима, едукацијама, предавањима итд. Током 2019. године наведени скупови су захтевали већу ангажованост и активније учешће на истим, те ће бити представљени само они значајнији.

Заштитница грађана, Марина Попов Иветић, и шефица Стручне службе, мр Марија Достанић, обишле су 26. фебруара 2019. године Геронтолошки центар „Нови Сад“. На радном састанку који су водиле директорица установе, Славица Шкрбић, и помоћница директора, Исидора Петковић, разговарало се о раду институција као и о потенцијалним облицима сарадње у циљу унапређења права грађана и грађанки, корисника услуга. Као резултат постигнуте сарадње на радном састанку, Заштитник грађана је током 2019. године реализовао Пројекат обиласка Клубова за одрасла и старија лица који су организациони део Геронтолошког центра Нови Сад, али који пружају дневне услуге у заједници, намењене лицима трећег животног доба која живе у својим кућама. Шефица Стручне службе Заштитника грађана, мр Марија Достанић, обишла је Клуб „Оаза“ у ком су били присутни и чланови клуба Иво Андрић као и корисници дома, клуб Ново Насеље где су бити присутни и чланови клуба Никола Тесла, клуб Козара у Футогу, где су бити присутни и чланови клуба Бранко Ћопић из Футога као и чланови клуба из Ветерника и Бегеча, и клуб Клиса где су били присутни и чланови клуба Слана бара и Булевар. Циљ пројекта је био да се заинтересована лица упознају са радом канцеларије Заштитника грађана, са начином на који се води поступак по притужби, као и са ситуацијама у којима Заштитник грађана може помоћи грађанима у остваривању законом утврђених права. На наведени начин су радом канцеларије Заштитника грађана упознати корисници укупно 11 клубова на територији Града Новог Сада.

Заштитник грађана и Савез студената Правног факултета у Новом Саду потписали су протокол о сарадњи. Према протоколу заинтересовани студенти ће имати могућност да похађају студентску праксу у Заштитнику грађана и стекну практично знање о начину поступања по притужбама грађана.

У оквиру промоције и мониторинга рада институције Заштитника грађана у Србији, а који спроводи Иницијатива младих за људска права уз подршку амбасаде Сједињених Америчких Држава у Србији, 14. марта 2019. године је одржан тренинг под називом „Институција омбудсмана и писање притужби“ у Медија центру Војводине. У оквиру тренинга обрађене су четири теме: Механизми заштите људских права у Србији, Улога независних контролних институција у политичком систему Србије, Радионица: Писање притужби омбудсману, као и Проблеми грађана. Заштитница грађана Марина Попов Иветић је водила сесију „Радионица: Писање притужби омбудсману“ у оквиру које су полазници тренинга поучени о основним информацијама о институцији омбудсмана на локалном нивоу и у Новом Саду, те активно учествовали у сесији решавајући задате проблеме и попуњавајући формулар притужбе.

14. марта 2019. године одржан је консултативни састанак поводом израде Нацрта Националног акционог плана за родну равноправност за период 2019-2020 у организацији Координационог тела за родну равноправност.

Заменица Заштитника грађана, Стојанка Варајић, и шефица Стручне службе, мр Марија Достанић, присуствовале су дана 27. марта 2019. године радионици коју је организовао Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад (ЦПСУ) како би кроз рад са заинтересованим групама израдио квалитетан Стратешки план за наредне три

године. На радионици су анализирани циљеви из ранијег Стратешког плана, али и активности ЦПСУ по областима рада у којима су учесници кроз препоруке и предлоге мера активно учествовали. Радионици су присуствовали бројни учесници међу којима су представници Покрајинске Владе, Покрајинског секретаријата за социјалну политику, демографију и равноправност полова, представници ЦПСУ из других градова Србије, представници Центара за социјални рад, Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана, представници науке и други учесници.

Представници Канцеларије за пријем приговора Кинеске покрајине Шангај имали су радни састанак који је организован дана 26. априла 2019. године у просторијама Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, а на ком су говорили и Покрајински заштитник грађана – омбудсман проф. др Зоран Павловић, Заштитница грађана Града Новог Сада Марина Попов Иветић, помоћник покрајинског секретара за регионални развој, међународну сарадњу и локалну самоуправу Небојша Дракулић, заменик Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана Милан Дакић и Јагода Вјештица из канцеларије Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана. Гостима из Кине представљен је рад, организација и надлежности Покрајинског омбудсмана, као и Заштитника грађана Града Новог Сада и Удружења омбудсмана Србије, док је Wang Jianhua, директор Канцеларије, присутне упознао са начином рада и организацијом Канцеларије за пријем приговора. У току разговора ком су, поред наведених говорника, присуствовали и локални омбудсмани из Панчева, Бачке Тополе и Сомбора, размењена су искуства у раду ових институција.

Удружење омбудсмана Србије је уз подршку Покрајинског секретаријата за образовање, прописе, управу и националне мањине - националне заједнице организовало Конференцију под називом „Унапређење рада Савета за међунационалне односе и права мањина у локалној заједници“. Конференција је одржана 29. маја 2019. године у Бачкој Тополи. Конференцији су присуствовали Седлар Петер, начелник општинске управе Бачка Топола, Анико Ширкова, заменик Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана, Шандор Егереси, помоћник покрајинског секретара за регионални развој, међурегионалну сарадњу и локалну самоуправу, локални омбудсмани из седам локалних самоуправа са територије Војводине, као и представници седам Савета за међунационалне односе са територије Војводине (Темерин, Зрењанин, Бачка Топола, Кикинда, Тител, Панчево и Житиште), као и Маја Мићић представник ОЕБС Мисије за Србију. На конференцији су представници Савета имали могућности да изнесу своја искуства у раду и размене мишљења о надлежностима и делокругу активности. Представници Савета су изразили велики значај који има организовање ове врсте скупа, с обзиром да у ранијем периоду нису имали прилике да се састају на једном месту и размењују искуства, а што су истакли као један од већих проблема у раду, с обзиром да пракса рада Савета није још увек развијена, те постоје локалне самоуправе у којима су Савети неактивни.

Заштитница грађана Марина Попов Иветић и заменик Заштитника грађана Стојанка Варајић присуствовале су јавној расправи о Нацрту закона о правима детета и заштитнику права детета која је одржана дана 07. јуна 2019. године у Великој сали Скупштине Града Новог Сада. Нацрт закона о правима детета и заштитнику права детета припремило је Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. У уводном обраћању присутнима се обратила др Стана Божовић, државна секретарка у Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања као и Љиљана Коковић, помоћница Градоначелника Града Новог Сада, након чега је Драган Вулевић, посебни

саветник у Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и члан експертског тима за израду Нацрта закона, представио Нацрт закона о правима детета и заштитнику права детета. Након стручног скупа Заштитница грађана и заменица Заштитнице грађана су упутиле и примедбе писаним путем на нацрт овог закона.

У част обележавања 30 година од усвајања Конвенције о правима детета Покрајински Заштитник грађана-омбудсман је организовао Фестивал права детета у Новом Саду, али и у другим местима у АП Војводини у периоду од 20. октобра до 20. новембра 2019. године. Заштитник грађана је узео активно учешће на овом фестивалу, те су тако Заштитник грађана и Покрајински заштитник грађана-омбудсман одржали часове Грађанског васпитања у Основној школи „Петефи Шандор“ из Новог Сада за ученике 6. односно 8. разреда. Часове су обележиле дебате о тешкоћама са којима се ученици сусрећу како у школи тако и ван ње. О институцији омбудсмана и његовој улози у заштити људских права ученике је упознала шефица Стручне службе Заштитника грађана, мр Марија Достанић, док је о концепту права детета и основним принципима на којима почива Конвенција о правима детета говорио заменик Покрајинског омбудсмана за права детета Милан Дакић. Часови су били интерактивни јер је управо кроз примере, које су деца наметнула као теме за разговор, указано на поступке и начине који се користе ради решавања конкретних проблема, а све у циљу опште заштите и унапређења људских права, односно права детета. Такође, у оквиру Фестивала права детета Заштитник грађана Града Новог Сада је дана 13. новембра 2019. године презентовао Извештај о основном образовању деце ромске националности на територији Града Новог Сада о ком је било речи у овом извештају. Такође, дана 20. новембра 2019. године, поводом Светског дана детета, одржана је завршна конференција Фестивала права детета којом приликом су представљени резултати једномесечних активности које су се одвијале на територији АП Војводине. Овом приликом је организован и приступ нових чланица Новосадској мрежи за децу НС МЕДЕ, тако да је званично и Заштитник грађана Града Новог Сада постао члан ове организације која се кроз сарадњу са чланицама, али и осталим актерима друштвеног живота, бави заштитом права детета на принципима Конвенције УН о правима детета, дакле у складу са најбољим интересом детета, принципом недискриминације, партиципације детета као и правом на живот, опстанак и развој. Чланице мреже за децу НС МЕДЕ постали су и Покрајински заштитник грађана – омбудсман, Центар за социјални рад Града Новог Сада, као и Дом здравља Нови Сад.

Заштитница грађана је присуствовала састанку чланова Европског Омбудсман Института (EOI). На састанку су биле представљене активности појединих чланова удружења у сфери политичког деловања омбудсмана. Заменица председника удружења Нина Карпачова из Украјине је представила своје активности на побољшању услова заробљених руских војника од стране Украјинских снага, посебно једног војника ком је била потребна компликована операција у циљу превенције ампутације ноге, што је услед успешног посредовања представника ЕОИ омогућено. Активна дискусија је била покренута око подршке од стране омбудсмана невладиним организацијама приликом креирања јавних политика и лобирања, о чему је говорила Dr Carla Ferstman, професор на Универзитету у Есексу и члан Стручног савета за Закон о невладиним организацијама при Савету Европе. Дебата је условљена недавним доношењем закона у Републици Русији којим је онемогућен рад већини невладиних организација из те земље. Поред наведених, било је представљено још десетак врло значајних реферата за рад омбудсмана, а у оквиру активне дискусије размењена су искуства у раду омбудсмана из многих европских земаља, као што су Аустрија, Италија, Швајцарска, Немачка, Русија,

Украјина, итд. Састанак су водили проф. др Драган Милков, председник ЕОИ и професор на Правном факултету Универзитета у Новом Саду и Dr Josef Siegele, генерални секретар ЕОИ и заменик омбудсмана аустријске регије Тирол.

У организацији „Бизкон“ Београд одржана је обука на тему „Вршење инспекцијског надзора“ – разјашњење недоумица у практичној примени прописа о инспекцијском надзору и општем управном поступку, дана 06. новембра 2019. године у Београду. Обуци су присуствовале Стојанка Варајић, заменик Заштитника грађана и Марија Достанић, шефица Стручне службе Заштитника грађана. У току обуке било је речи о примени прописа о инспекцијском надзору у пракси као и примени Закона о општем управном поступку у вршењу инспекцијског надзора. Излагање предавача пратила је презентација, а након уводних излагања предавачи су одговарали на постављена питања и разјаснили недоумице у примени прописа у пракси.

У Новом Саду је дана 14. новембра 2019. године организован инфо дан – сусрет заинтересованих страна у склопу пројекта „Приступ правосуђу у извршним поступцима – изградња модела кроз перспективу заштите потрошача“ који спроводи Центар за европске политике, а подржава УСАИД – Пројекат владавине права. На инфо дану су представљени резултати истраживања проблема и препрека за заштиту права потрошача који се јављају као дужници у извршењу наплате комуналних услуга, као и модели изградње механизма праћења ових предмета и сарадње потрошачких организација и јавних извршитеља, ради унапређења стања заштите ових права. На инфо дану присуствовали су јавни извршитељи из Новог Сада, представници потрошачких организација из Новог Сада, представници ЈКП „Информатика“ Нови Сад као и представници правосудних органа и Заштитника грађана Града Новог Сада.

У организацији Иницијативе младих за људска права из Београда одржана је дводневна конференција „Промоција локалног омбудсмана у јединицама локалне самоуправе у којима ова институција није установљена“ у Београду, у периоду од 19. до 20. новембра 2019. године. На конференцији је изнета анализа стања у јединицама локалне самоуправе по питању установљења институције локалног омбудсмана као и питање актуелне потребе за установљењем институције локалног омбудсмана у локалним самоуправама у Републици Србији у којима локални омбудсман није установљен. У оквиру наведеног разматрања утврђен је предлог плана активности Удружења омбудсмана Србије за наредни период. Током састанка одржано је предавање на тему „Друштвене мреже као средство у раду институција“ као и промоција Водича кроз институцију заштитника грађана, који је сачинила Иницијатива младих за људска права уз финансијску подршку Амбасаде Сједињених Америчких Држава у Србији.

Комитет правника за људска права (ЈУКОМ) је организовао округли сто на тему „Улоге локалних омбудсмана“ у Кући људских права и демократија у Београду. Током округлог стола размењена су искуства која се односе на улогу локалних омбудсмана, присутност у медијима, услове рада, типичне примере позитивно окончаних предмета и типичне примере предмета у којима се локални омбудсман оглашава ненадлежним. Такође, разговарало се и о будућој сарадњи, као и о изради водича за грађане који би био дистрибуиран широм Србије. Циљ пројекта у оквиру ког је одржан округли сто, а који је подржала амбасада републике Немачке, је пружање подршке у унапређењу ефикасности институције Заштитника грађана, као и учвршћивање независности институције и омогућавање грађанима да лакше приступе информацијама везаним за рад заштитника грађана. Округлом столу је присуствовало 10 локалних омбудсмана, као и Наташа Јовић,

генерални секретар Заштитника грађана Републике Србије. Резултати добијени на округлом столу су искоришћени да се изради памфлет „Упознајте Вашег Локалног омбудсмана“ који је ЈУКОМ дистрибуирао локалним самоуправама.

ПРИСУТНОСТ У МЕДИЈИМА

РТВ „Војводина“ је снимила емисију „Приче од којих се расте“ која је емитована 23. фебруара 2019. године, са темом „Насиље није мој избор“. Тема емисије је била едукација деце у циљу превенције насиља у школама, у којој је Заштитник грађана имао део активности током 2018. године. Емисија се може погледати на следећем линку <http://media.rtv.rs/hu/price-od-kojih-se-raste/44685>

Како је наведено, Заштитник грађана, у сарадњи са Мисијом ОЕБС за Србију, Покрајинским заштитником грађана – омбудсманом и Удружењем омбудсмана Србије, а уз подршку проф. др Драгана Милкова, професора на Правном факултету у Новом Саду и председника Европског омбудсман института, организовао је тродневни скуп локалних и регионалних омбудсмана од 07. до 09. октобра 2019. године у Новом Саду. Имајући у виду његов значај и међународни карактер, о скупу су известили бројни медији, а линкови са прилозима су следећи:

<https://www.youtube.com/watch?v=YiTO-A-rhqc>
<https://www.radiodelta.rs/trodnevni-skup-ombudsmana-poceo-u-novom-sadu/>
https://www.youtube.com/watch?time_continue=21&v=z4wy1BR-Bq8
<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/225241/Skup-lokalnih-i-regionalnih-ombudsmana-i-sutra-u-Novom-Sadu.html>
<https://www.dnevnik.rs/drustvo/ns-poceo-skup-lokalnih-i-regionalnih-ombudsmana-08-10-2019>
https://www.youtube.com/watch?v=sNi6s_Dd6u0
<https://www.youtube.com/watch?v=z4wy1BR-Bq8>
<https://www.youtube.com/watch?v=giHUKeFRgbg>
<https://naslovi.net/2019-10-08/dnevnik/ns-poceo-skup-lokalnih-i-regionalnih-ombudsmana/24267491>

Како је и наведено, у оквиру Фестивала права детета који је организовао Покрајински заштитник-омбудсман, Заштитник грађана је дана 13. новембра 2019. године презентовао Извештај о основном образовању деце ромске националности на територији Града Новог Сада. Вест о овом догађају се налази на следећем линку: <https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/227719/Romska-deca-u-novosadskim-skolama-Tek-vise-od-pola-generacije-zavrshi-u-roku-sve-prisutnija-segregacija.html>

Поред наведених прилога, Заштитник грађана је био учесник у још неколико прилога који су емитовани на разним телевизијским каналима, а био је присутан и у писаним медијима, кроз велики број објављених чланака. Одређени број писаних медија је извештавао и о промени назива институције.

ОСТВАРИВАЊЕ, ПОШТОВАЊЕ И УНАПРЕЂЕЊЕ ЉУДСКИХ ПРАВА

У 2019. години је повећан број обраћања грађана институцији Заштитника грађана за преко 20%. Међутим, број поднетих притужби није у значајној мери повећан у односу на претходну годину. Дакле, грађани су у протеклој години у већој мери исказали постојање проблема са којима се сусрећу, али се то незадовољство није односило на поступање градских институција у делу у ком га контролише Заштитник грађана.

У 2019. години је било неколико аспеката који се не тичу директно надлежности Заштитника грађана, али на које би било корисно указати. Одлуком локалне власти која је донета крајем 2019. године почев од 01. јануара 2020. године сва деца која су уписана у ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад имају бесплатан боравак у овој установи. Иако је и до сада популационом политиком био обезбеђен бесплатан боравак за око $\frac{1}{4}$ уписане деце (деца са сметњама у развоју, деца из социјално угрожених породица, деца трећег и сваког наредног реда рођења, деца без родитељског старања) сада ово право имају сва деца без обзира на лична својства и социјални статус. Међутим, иако је оваква одлука локалне власти врло похвална, Заштитнику грађана се обратио и велики број незадовољних родитеља деце која су уписана у приватне вртиће са територије Града Новог Сада, јер субвенције за ову децу и даље износе 8.000 односно 10.000 динара и покривају само део трошкова који имају родитељи деце из ове категорије. Сагласно наведеном, иако је унапређено право већине деце у Граду Новом Саду (око 16.000 деце има право на бесплатан боравак у вртићу почев од 01. јануара 2020. године) остаје мања група деце (око 2.500 деце) чије право није унапређено.

У школама у Граду Новом Саду је евидентан недостатак персоналних асистената. Током 2019. године Заштитник грађана је током рада на истраживању присуства ромске деце настави утврдио да су у Граду Новом Саду персонални асистенти ангажовани у четири школе. С обзиром да активности персоналних асистената који раде са малим бројем ученика имају директан утицај на укупни успех ученика којима је потребна додатна подршка, а да тренутно имамо ситуацију да је укупан број персоналних асистената мали, као и да су поједини од њих оптерећени великим бројем ученика те не могу да се свима посвете у одговарајућем обиму, евидентна је потреба за ангажовањем већег броја персоналних асистената у Граду Новом Саду.

Такође, проблем на који и даље указују грађани је обрачун остатка дуга по уговору инвеститора са ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад. Наиме, према одредбама уговора, инвеститор је извршио уплату у висини од 5% на име накнаде за уређивање грађевинског земљишта, а обавезао се да ће преосталу накнаду од 95% платити у 240 месечних рата, које се усклађују са есконтном стопом централне емисионе банке, на месечном нивоу, применом конформне методе обрачуна. Усклађивање накнаде се врши до доспећа рате за плаћање, а након доспећа у случају кашњења обрачунава се камата по прописима о јавним приходима, односно о пореском поступку и пореској администрацији, до исплате доспелог дуга. Остатак дуга инвеститора, након око 10 година редовне уплате рата, већи је од главнице дуга који су имали у тренутку закључења уговора. Током трајања поступака које је Заштитник грађана водио пре неколико година, добио је информацију да је судски поступак окончан доношењем пресуде којом је одбијен тужбени захтев грађана, односно поступак је окончан у корист ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад. Имајући у виду да Заштитник грађана не може контролисати рад суда, нити коментарисати судске пресуде, сви грађани који се обрате Локалном омбудсману овим поводом су упућени на судски поступак, имајући у виду да се о наведеној проблематици већ изјашњавао надлежни суд.

Грађани су се и у 2019. години у великом броју жалили на недостатак инфраструктуре, као и на недостатак комуналних система. Многи предмети покренути по притужбама са овом тематиком су позитивно решени, али има и поступака који још увек нису решени позитивно и у складу са постављеним захтевима грађана.

Остали део слике о остваривању, поштовању и унапређењу људских права биће јасније приказан кроз поједине предмете које је водио Заштитник грађана у 2019. години.

ОПШТА ОЦЕНА РАДА ОРГАНА, ОДНОСНО СЛУЖБИ

Није једноставно дати општу оцену рада органа, односно служби, имајући у виду да у Граду Новом Саду функционише велики број органа, односно служби које је основао Град Нови Сад, које су у свом раду самосталне, те ни њихов рад и начин поступања нису уједначени.

Оно што је Заштитник грађана у 2019. години могао да примети јесте наставак побољшања односа који имају градске институције према овом органу, а односи се на бољу комуникацију и ажурније поступање по захтевима и дописима Заштитника грађана. Иако је пре неколико година ситуација била осетно лошија по том питању, у смислу да је Заштитник грађана наишао на игнорисање и несарадњу са појединим органима, она је последњих година побољшана. Заштитник грађана је пре неколико година јавно истакао да је имао неадекватну сарадњу са одређеним институцијама у Граду. Међутим, сада је ситуација у многоструку другачија, те се од тада јавно наведених институција, али и од осталих, добијају ажурнији и комплетнији одговори. Што се тиче односа институција према грађанима, права слика ће се моћи видети кроз поједине предмете који ће бити приказани на наредним странама.

СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

Заштитнику грађана се у току 2019. године обратило 587 грађана. Од тог броја 167 грађана је поднело притужбу, 209 грађана је приступило у просторије Заштитника грађана и са њима је обављен разговор, а 211 грађана се обратило телефонским путем.

Уколико се овај податак упореди са подацима за 2018. годину, може се уочити да се Заштитнику грађана у 2019. години обратило преко 20% више грађана у односу на 2018. годину, мада је број поднетих притужби повећан у незнатном проценту.

	Начин обраћања грађана	Број обраћања
1.	Усмени разговор	209
2.	Телефонски разговор	211
3.	Лично поднета притужба	61
4.	Притужба послата поштом	14
5.	Притужба поднета путем мејла	71
6.	Притужба поднета путем сајта	13
7.	Притужба поднета путем Facebook профила	4
8.	Сопствена иницијатива Заштитника грађана	4
	Укупно	587

У току 2019. године Заштитник грађана је поступао у укупно 218 предмета, од тог броја 167 предмета је формирано у 2019. години, 46 предмета је као незавршено пренето из 2018. године у 2019. годину, 2 предмета су из 2017. године пренета у 2019. годину, а 3 предмета су пренета из 2016. у 2019. годину.

На крају године Заштитник грађана је имао 43 незавршена предмета, од тог броја 41 предмет је формиран у 2019. години, а 2 предмета су из 2018. године пренета у 2020. годину.

Што се тиче поднетих притужби у 2019. години приказаних по органу на који се односе, подаци се налазе у табели:

	Назив органа	Поднете притужбе
1.	Градска управа за инспекцијске послове	24
2.	Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције	14
3.	Градска управа за урбанизам и грађевинске послове	10
4.	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	10
5.	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	5
6.	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	5
7.	Центар за социјални рад Града Новог Сада	5
8.	Градска пореска управа	5
9.	Градска управа за имовину и имовинско-правне послове	4
10.	ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад	3
11.	ЈКП „Стан“ Нови Сад	2
12.	ЈГСП „Нови Сад“	2
13.	Градска управа за опште послове	2
14.	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	2
15.	Градска управа за саобраћај и путеве	2
16.	Апотека „Нови Сад“	1
17.	Туристичка организација Града Новог Сада	1
18.	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	1
19.	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	1

Од свих 175 предмета који су окончани у 2019. години, начини окончања су приказани у следећој табели:

Начин окончања поступка:	број
Одбачена притужба из разлога ненадлежности	50
Странка се није изјаснила на одговор органа	30
Орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана	22
Обустановљен поступак – нису утврђене неправилности у раду	20
Одбачена притужба - преурађена	7
Након пријема притужбе странка изјавила да одустаје	6
Предмет прослеђен надлежном органу	6
Одбачена притужба – до окончања поступка пред Заштитником грађана проблем решен	5
Одбачена притужба - поновљена	5
Одбачена притужба – није употпуњена	5
Остало	5
Обустановљен поступак - остало	4
Предмет прослеђен Заштитнику грађана Републике Србије	3
Утврђени недостаци – упућене Препоруке	2

Утврђени недостаци – дато Мишљење	2
Утврђени недостаци – дат предлог за измену Одлуке	1
Предмет прослеђен Покрајинском заштитнику грађана - омбудсману	1
Поступак обустављен због покретања судског поступка	1
Укупно	175

Што се тиче обраћања странака, а у ситуацијама када су се грађани само обратили Заштитнику грађана усменим путем, а не писаним, исход тих обраћања је био следећи: у 217 случајева Заштитник грађана се огласио ненадлежним, у 77 случајева било је преурањено обраћање када је Заштитник грађана упознао странку да се прво мора обратити надлежном органу, а тек уколико не успе да реши проблем да може поднети притужбу Заштитнику грађана, а у 57 случајева грађани су били упознати са могућношћу подношења притужбе јер је у питању ситуација из надлежности Заштитника грађана и случај је испуњавао прописане услове за подношење притужбе. У 44 ситуације грађани су били упућени да се обрате Заштитнику грађана Републике Србије јер је решавање проблема у њиховој надлежности, а у 16 случајева да се обрате Покрајинском заштитнику грађана – омбудсману. Преосталих 9 ситуација не потпада ни под једну од наведених категорија.

У ситуацијама када се огласи ненадлежним за поступање Заштитник грађана (сада Локални омбудсман) има обавезу да грађанина упути на надлежни орган. У свим ситуацијама, дакле и када је била поднета притужба која је одбачена због ненадлежности, као и приликом усменог разговора са странкама, Заштитник грађана је грађане упућивао на следеће институције:

	Назив институције	Број упућених грађана
1.	Правна помоћ	56
2.	Заштитник грађана Републике Србије	48
3.	Комора извршитеља	20
4.	Сектор за заштиту потрошача при Министарству трговине, туризма и телекомуникација	19
5.	Покрајински заштитник грађана - омбудсман	19
6.	Инспекција рада	15
7.	Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности	15
8.	Саветник за заштиту права пацијената	15
9.	Суд	10
10.	Министарство унутрашњих послова	7
11.	Тржишна инспекција	5
12.	Министарство правде	5
13.	Фонд за пензијско и инвалидско осигурање	5
14.	Хуманитарни центар за интеграцију и толеранцију (ХЦИТ)	5
15.	Унутрашња контрола Министарства унутрашњих послова	4
16.	Центар за социјални рад	4
17.	Републички геодетски завод	4
18.	Председник суда	3
19.	Градско веће	2
20.	Адвокатска комора	1

21.	Тим за превенцију насиља у школама	1
22.	Здравствена инспекција	1
23.	Заштитник грађана Града Зрењанина	1
24.	Скупштина Града Новог Сада	1
25.	Управник стамбене заједнице	1
26.	Јавнобележничка комора	1
27.	Управа царина	1
28.	Народна банка Србије	1
29.	Управни суд	1

ПРЕПОРУКЕ, ПРЕДЛОЗИ, МИШЉЕЊА

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.

Према одредби члана 42. Одлуке о Локалном омбудсману, ако Локални омбудсман утврди да су постојали недостаци у раду органа, односно службе, упутиће препоруку, мишљење или предлог органу, односно служби о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Орган, односно служба којој је Локални омбудсман упутио препоруку, мишљење или предлог, дужан је да обавести Локалног омбудсмана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци, мишљењу или предлогу, најкасније у року од 30 дана од дана добијања препоруке, мишљења или предлога.

Имајући у виду да је Одлука о Локалном омбудсману ступила на снагу тек неколико дана пред крај 2019. године, током 2019. године није било донетих Предлога, већ само Препорука и Мишљења. Упућено је укупно 4 препоруке и дато 1 мишљење.

I

У поступку по притужби О. Заштитник грађана је упутио Препоруку Градској управи за инспекцијске послове Града Новог Сада, Сектор грађевинске инспекције, да у складу са позитивним законским прописима, а преко Сектора правних и општих послова и принудних извршења Градске управе за инспекцијске послове, начином и средствима погодним за извршење, обезбеди извршење решења, без одлагања, с обзиром да се неизвршавањем решења које је коначно не испуњава сврха због које је управни поступак покренут и вођен, те се код грађана ствара неповерење у градске органе и сврху њиховог постојања. Такође, препоручено је Градској управи за инспекцијске послове Града Новог Сада, Сектор грађевинске инспекције, да у наредном периоду и у осталим предметима предузме потребне активности, а у циљу обезбеђивања континуитета у извршавању решења из надлежности наведеног органа и тиме спречи настанак пропуста у раду који би за последицу имали неизвршавање донетих решења.

Наведена препорука је упућена из разлога што није извршено решење Градске управе за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције, којим је инвеститорима наложено уклањање објекта – вентилације.

Након подношења притужбе поступање по решењу је уведено у оперативни план уклањања за I квартал 2019. године, била је заказана усмена расправа, али до истека квартала решење није спроведено.

Након тога је одржан и састанак на ком је поново указано на нелегалност предметне вентилације и неопходност спровођења решења које је донела Градска управа за инспекцијске послове, али како је истекао уговор којим је било ангажовано правно лице задужено за уклањање објекта, решење није спроведено.

Како ни након наредног упита Заштитника грађана решење није било извршено, Заштитник грађана Града Новог Сада је сматрао да је Градска управа за инспекцијске послове начинила пропуст у раду из разлога што није извршила решење којим је наложено уклањање нелегалног објекта, иако је решење донето 2015. године, а решењем Градске управе за урбанизам и грађевинске послове правноснажно је одбијен захтев за озакоњење предметне вентилације.

До дана писања овог Извештаја, Градска управа за инспекцијске послове није поступила по упућеној Препоруци, а Локални омбудсман је извештен да је спровођење предметног решења уврштено у План уклањања за 2020. годину.

II

У поступку покренутом на основу притужбе С. Заштитник грађана је дао Мишљење Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада да би приликом припреме Програма уређивања грађевинског земљишта и обима средстава за намене експропријације непокретности требало да међу приоритетне уврсти и експропријације непокретности на којима је извршена фактичка експропријација. Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада би у конкретном случају вођеном по притужби С. приликом измена постојећег Програма уређивања грађевинског земљишта или припреме и доношења новог требало да има у виду и парцелу у власништву притужиоца која је намењена регулацији саобраћајнице (површина јавне намене) и која је приведена намени.

Притужилац је поднео притужбу Заштитнику грађана из разлога што Програмом уређивања грађевинског земљишта за 2019. годину нису предвиђена финансијска средства за решавање имовинско правних односа на катастарској парцели која је у власништву притужиоца, а на којој је извршено фактичко привођење намени јавног пута и на њој је изграђена комплетна инфраструктура.

На наведени начин притужилац је у потпуности онемогућен да мирно ужива своју имовину, није ослобођен дажбина, а није у могућности да своју имовину отуђи. Једини начин да се фактичко стање учини правичним и праведним за притужиоца је да се приступи експропријацији предметне парцеле.

Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада је Заштитнику грађана доставила одговор у ком је наведено да је парцела у власништву

притужиоца обухваћена Планом генералне регулације насељеног места који је уједно и плански основ за реализацију на предметном локалитету и да је према урбанистичкој документацији дефинисано да је парцела намењена регулацији саобраћајнице (површина јавне намене).

Након спроведеног поступка Заштитник грађана није утврдио конкретне пропусте у раду Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада у смислу кршења одредаба Одлука које је донео Град Нови Сад, због неусвајања захтева притужиоца за експропријацију парцеле, с обзиром да Програмом уређивања грађевинског земљишта за 2019. годину нису предвиђена средства за те намене.

Међутим, по ставу Заштитника грађана, продужавање трајања тренутног стања, а то је да се надаље парцела у власништву притужиоца користи као јавни пут без да се изврши експропријација исте, би представљало кршење права притужиоца на уживање права на својину, те Заштитник грађана сматра да је једино решење које би задовољило јавни и приватни интерес било да се приликом сачињавања наредног или измена важећег Програма уређивања грађевинског земљишта предвиде средства за намене експропријације предметне парцеле. Наведено из разлога што притужилац као власник предметне парцеле не може трпети штетне последице што надлежни орган управе није спровео управни поступак и донео решење о изузимању земљишта из поседа које би било основ за исплату накнаде за изузето земљиште.

Имајући у виду да је Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада известила Заштитника грађана да ни након усвојеног ребаланса буџета нису била предвиђена средства за ове намене, Заштитник грађана је о насталој ситуацији известио Градско веће Града Новог Сада.

III

У поступку по притужби Л., Заштитник грађана је упутио Препоруку Јавном градском саобраћајном предузећу „Нови Сад“ Нови Сад да у свом пословању поступа у складу са одредбом члана 6. Одлуке о јавном превозу путника на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 60/2010, 28/2014, 69/2014 и 74/2016, „Сл. гласник РС“ бр. 104/2017 – одлука УС и „Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 29/2018 и 48/2018), односно да се придржава регистрованог и овереног реда вожње, те да у случају уколико предузеће није у могућности да обезбеди услугу прописаног реда вожње, у средствима јавног информисања или на други погодан начин обавести кориснике јавног превоза.

Притужилца је у притужби истакла проблем непоштовање реда вожње услед ког јој је угрожено основно грађанско право, егзистенција и здравље, на шта је у више наврата указивала диспечеру предузећа. Притужилца је образложила да је проблем стално присутан, али да је интензивирао 19. децембра 2018. године. Разлог настанка проблема је то што сваког дана на линији број 6 изостаје понеки полазак, и то углавном у ударним терминима одласка или повратка са посла. Притужилца је навела да сматра да није прихватљиво оправдање недостатка возача или аутобуса, већ да би проблем био саниран редукцијом реда вожње, те да уместо 5 полазака у 13 часова буду предвиђена 2 или 3, али који би били поштовани.

Поводом наведене притужбе Заштитник грађана се обратио Јавном градском саобраћајном предузећу „Нови Сад“ Нови Сад, које је доставило своје изјашњење, у ком

је наведено да је предузеће дужно да обавља поласке по регистрованом реду вожње, а да се у периоду од 01. септембра 2018. до 30. јуна 2019. године примењује ред вожње „ЗИМА 18“. Наведено је и да су у зимском периоду чести случајеви техничких проблема на возилима са којима је предузеће у том тренутку располагало, те да постоји могућност да се не одржи неки од утврђених полазака, односно да се обави са закашњењем када је потребно извршити замену возила или поправку истог у што краћем року. Предузеће сматра да није у обавези да о одступању од реда вожње обавести кориснике услуга јавног превоза.

Анализом информација прибављених у току поступка, Заштитник грађана је утврдио да је дошло до пропуста у раду ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад из разлога што повремено долази до кашњења полазака или до изостанка полазака аутобуса по прописаном реду вожње.

Јавно градско саобраћајно предузеће „Нови Сад“ Нови Сад је известило Заштитника грађана да је поступило по препоруци.

IV

У поступку по притужби М. Заштитник грађана је упутио Препоруку Интерресорној комисији Града Новог Сада да се у будућем раду придржава позитивно-правних прописа у смислу поштовања рокова за поступање по захтевима родитеља за процену потреба за пружањем додатне образовне, здравствене или социјалне подршке детету и ученику, као и да благовремено доставља своја Мишљења родитељима деце.

М. је поднела притужбу Заштитнику грађана у којој износи проблем који има са Интерресорном комисијом Града Новог Сада, самим тим и са Градском управом за социјалну и дечију заштиту Града Новог Сада, као оснивачем Интерресорне комисије. Притужила у притужби наводи да није добила Мишљење Интерресорне комисије, након изјављеног приговора дана 31. јула 2018. године. Изјавила је приговор из разлога што се не слаже са Мишљењем које је добила да је њено дете спремно да похађа први разред, што се разликује од осталих мишљења које је до тада прикупила. Наводи да је мишљење Интерресорне комисије добила са 3,5 месеца закашњења, из ког разлога нити је дете уписано у први разред, нити је уписано у ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, а школска година почиње за неколико дана.

Градска управа за социјалну и дечију заштиту је доставила одговор у ком је наведено да је притужила поднела Захтев Интерресорној комисији за процену потреба за пружањем додатне образовне, здравствене или социјалне подршке за дете дана 27. марта 2018. године, да је преглед детета извршен 11. априла 2018. године, а Мишљење Комисије је притужили достављено дана 26. јула 2018. године. На наведено Мишљење притужила је поднела приговоре дана 31. јула 2018. и 17. августа 2018. године. Поводом приговора Комисија је дана 09. августа 2018. године извршила поновну процену потреба за обезбеђивањем додатне подршке детету, те сачинила Мишљење које је притужили достављено дана 12. септембра 2018. године. Градска управа за социјалну и дечију заштиту Града Новог Сада је истакла да је мишљење Комисије по приговору коначно, да се исто доставља и родитељу и надлежном органу, односно служби, те да је потребно да притужила поступи у складу са коначним мишљењем Интерресорне комисије.

Имајући у виду надлежности Заштитника грађана и Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, посебно да Покрајински заштитник грађана – омбудсман има заменика специјализованог за права детета, Заштитник грађана је проследио предмет формиран по притужби М. Покрајинском заштитнику грађана – омбудсману на даљу надлежност и поступање, док је задржао право поступања у предмету у делу своје надлежности.

На основу списка предмета, Заштитник грађана је утврдио да је Интерресорна комисија начинила пропуст у раду јер није на време сачинила Мишљење и доставила га мајци детета. Наиме, иако је мајка детета у марту 2018. године поднела захтев Интерресорној комисији, одговор јој је достављен тек 26. јула 2018. године, када је већ прошао уобичајени уписни рок за упис деце у први разред основне школе. Такође, Мишљење по приговору који је поднела, притужили је достављено тек 12. септембра 2018. године, када је школска година већ почела.

Сагласно наведеном, Заштитник грађана је предложио Интерресорној комисији да у наредном периоду ажурније доставља своја Мишљења родитељима деце, имајући у виду да је потребно да родитељи по истима и поступе, у смислу правовременог реаговања родитеља и уписа деце у школу, те психолошке припреме детета за животну промену, имајући у виду да се у конкретном случају дете психолошки припремало на још једну годину предшколског образовања (што је било у складу са документацијом коју је мајка детета прибавила пре обраћања Интерресорној комисији), те није било припремљено за полазак у школу.

На састанку одржаном у просторијама Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, на ком су били присутни, поред Заштитнице грађана и представници Интерресорне комисије, као и многих других институција које су укључене у инклузивно образовање, било је речи и о пропусту у раду начињеном у конкретном случају. Представници Интерресорне комисије су том приликом истакли да се пропусти овог типа иначе не дешавају у пракси, као и да су већ предузети одређени кораци да се исти не понављају.

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.

Одлуком о Локалном омбудсману, одредбом члана 27. Локални омбудсман покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи, док је одредбом члана 44. прописано да Локални омбудсман 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, односно службе дошло до повреде људских права и слобода.

У 2019. години Заштитник грађана је водио укупно 5 предмета по сопственој иницијативи (од чега је 4 предмета покренуто у 2019. години), а у наредним пасусима биће представљена три предмета.

I

Заштитник грађана је 2019. године по сопственој иницијативи покренуо поступак контроле законитости и правилности поступања Градске пореске управе Града Новог Сада и предложио Градској пореској управи Града Новог Сада да обвезнике пореза на имовину на одговарајући начин обавести о потреби подношења пореских пријава за утврђивање пореза на имовину до 31. јануара пореске године, у складу са одредбама Одлуке о разврставању неизграђеног грађевинског земљишта у пољопривредно земљиште за сврху утврђивања основице пореза на имовину („Службени лист Града Новог Сада“, број 59/2018).

Наиме, Заштитнику грађана се у претходном периоду обратио већи број грађана који су у свом обраћању изразили незадовољство из разлога што се за земљиште које се налази у грађевинском подручју, а које се до привођења планираној намени искључиво користи за пољопривредну производњу, плаћа порез на имовину за неизграђено грађевинско земљиште, који је према наводима грађана висок, односно у већем износу од прихода који се може остварити обрађивањем земљишта.

Заштитник грађана је утврдио да је Скупштина Града Новог Сада дана 27. децембра 2018. године донела Одлуку о разврставању неизграђеног грађевинског земљишта у пољопривредно земљиште за сврху утврђивања основице пореза на имовину („Службени лист Града Новог Сада“, број 59/2018), где је у члану 1. Одлуке прописано да се овом Одлуком уређује да се неизграђено грађевинско земљиште на територији Града Новог Сада које се користи искључиво за гајење биљака, односно садног материјала, односно шума, за сврху утврђивања основице пореза на имовину, разврстава у пољопривредно односно шумско земљиште. Чланом 3. наведене Одлуке прописана је обавеза обвезника пореза на имовину да до 31. јануара пореске године поднесу пореске пријаве за утврђивање пореза на имовину које се, у складу са овом одлуком, разврставају у другачију групу непокретности у односу на групу у коју су били разврстани за сврху утврђивања пореза на имовину за 2018. годину.

На основу наведеног, Заштитник грађана је предложио Градској пореској управи Града Новог Сада да обвезнике пореза на имовину на одговарајући начин обавести о одредбама наведене Одлуке, односно о обавези да до 31. јануара пореске године поднесу пореске пријаве на имовину, како би се грађани и на овај начин упознали са могућношћу подношења пореских пријава и утврђивања пореза на имовину који би био далеко повољнији за грађане, а све у складу са наведеном Одлуком.

Градска пореска управа Града Новог Сада је обавестила Заштитника грађана да је на интернет страници Градске пореске управе објављено обавештење о обавези пореских обвезника који не воде пословне књиге на подношење пореских пријава до 31. јануара 2019. године, у складу са наведеном Одлуком.

II

Заштитник грађана је поводом анонимне притужбе грађанке покренуо поступак по сопственој иницијативи. Грађанка је у свом обраћању указала на проблем који постоји на раскрсници код Лиманске пијаце, а тиче се оштећеног пешачког острва на раскрсници.

Поводом наведеног проблема Заштитник грађана се обратио Градској управи за инспекцијске послове Града Новог Сада и Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада.

Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада доставила је допис Заштитнику грађана у коме је наведено да је на разделном острву код Лиманске пијаце извршено раскопавање саобраћајних површина за потребе радова чији је инвеститор ЈКП „Информатика“ Нови Сад, те да су након завршетка свих планираних радова на подземним инсталацијама, од стране ЈКП „Пут“ Нови Сад, све раскопане површине јавне намене доведене у технички исправно стање.

III

У Извештају Заштитника грађана за 2018. године биле су наведене чињенице о предмету који је покренут према ЈКП „Информатика“ Нови Сад по сопственој иницијативи из разлога што су се Заштитнику грађана обраћали грађани који су указали на проблем који је настао из разлога поновног покретања поступка извршења за дуговања која су грађани имали према ЈКП „Информатика“ Нови Сад, а која су наплаћена у поступку извршења, и за које је поступак извршења закључен.

Подсећања ради, грађани који су се обратили Заштитнику грађана указали су да су поново добили позиве од јавних извршитеља да доставе доказе за дуговања из ранијег периода, иако је извршни поступак поводом тих дуговања закључен закључком извршитеља. На наведени начин, од грађана се захтева поновно достављање доказа о уплати за дуговања која су стара више година, а које неретко грађани ни не чувају, с обзиром да је поступак извршења према њима окончан, на који начин су доведени у ситуацију да морају да доказују нешто што је већ доказано, морају да траже доказе о томе како не би два пута платили исти дуг, из разлога што, како наводе, новац који су уредно уплатили јавном извршитељу у поступку извршења, није уплаћен на рачун ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Имајући у виду да проблем на који су указивали грађани није решен, Заштитник грађана је током 2019. године наставио активности у циљу решавања предметне ситуације. Поводом предметног поступка у 2019. години ЈКП „Информатика“ Нови Сад је обавестило Заштитника грађана да су судски поступци који се воде против извршитеља у току, и да се грађанима, који имају ову врсту дуговања више не обрачунава камата на износе дуговања која предузећу нису уплаћена од стране извршитеља.

ОСТАЛИ ПРЕДМЕТИ

У овом поглављу биће обрађени неки од предмета које је Заштитник грађана водио током 2019. године по притужбама грађана, а који су окончани на неки други начин, односно који нису окончани доношењем Препоруке или давањем Мишљења.

I

Заштитник грађана је у 2019. години окончао два предмета о којима су навођени подаци и у ранијим извештајима, с обзиром да су притужбе поднете 2016. године.

У питању су две породице чији су чланови особе са инвалидитетом, које су живе у неусловним кућама услед тога што је због изградње зграде на крају улице у којој живе дошло до прекида комуникације, у смислу коловоза, али и атмосферске канализације услед чега су се приликом кишних дана изливале септичке јаме у њиховим двориштима.

Имајући у виду да је Планом детаљне регулације за тај део Новог Сада било предвиђено да на њиховим парцелама буду површине јавне намене, није било могућности да се њихова ситуација реши личним улагањима станара, као ни комплетном реконструкцијом улице.

Након вишегодишњих активности које је предузимао Заштитник грађана, бројних састанака, великог броја упућених дописа, и укључивања великог броја органа у ову проблематику, почетком 2019. године је извршена експропријација предметних парцела и решен проблем на који су указали притужиоци.

II

Заштитник грађана поступао је по притужби Стамбене заједнице из Новог Сада која се односи на рад Градске управе за урбанизам и грађевинске послове Града Новог Сада, због недобијања одговора на допис у ком је затражено образложење који су разлози довели до тога да поступак озакоњења није окончан у дужем временском периоду.

Поводом поднете притужбе Заштитник грађана се обратио Градској управи за урбанизам и грађевинске послове Града Новог Сада која је доставила изјашњење Заштитнику грађана у коме је наведено да је Градска управа за урбанизам и грађевинске послове Града Новог Сада упутила допис Стамбеној заједници у коме су изнете све информације које се односе на поступак озакоњења, као и активности које су предузете након обраћања Стамбене заједнице.

Имајући у виду да је Градска управа за урбанизам и грађевинске послове Града Новог Сада решила проблеме наведене у притужби грађана у веома кратком року, а након обраћања Заштитника грађана, поступак је обустављен.

III

Заштитнику грађана је Ј. из Новог Сада поднела притужбу, у којој се жали на рад Градске управе за инспекцијске послове Града Новог Сада и ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад.

У притужби грађанка наводи да постоји проблем са уличном канализацијом, односно да је у јулу 2019. године била поплава у сутерену куће, те да су на терену били запослени ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад који су тренутно решили проблем пражњењем шахта. Међутим, проблем није трајно решен, тако да сваког момента постоји опасност од поновног изливања канализационих вода, односно поплаве у сутерену куће.

Тим поводом се Заштитник грађана обратио Градској управи за инспекцијске послове Града Новог Сада и ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, од којих су достављени дописи са информацијама о предузетим активностима, као и са предлогом решења да ће ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад извести радове потребне за несметано функционисање канализационе мреже након утврђивања свих чињеница.

Грађанка је обавестила Заштитника грађана да је проблем ради кога се обратила решен, те је поступак обустављен.

IV

По основу притужбе О. на рад Градске пореске управе Града Новог Сада покренут је поступак контроле рада наведеног органа из разлога што четири месеца није одлучено о захтеву странке за отпис дуга и камате по основу пореза на имовину и комуналне таксе за истицање фирме.

Након обраћања Заштитника грађана, усвојен је захтев за отпис по рачуну за порез на имовину обвезника који не води пословне књиге, као и комуналне таксе за истицање фирме на пословном простору.

Наведено поступање Градске пореске управе Града Новог Сада представља пример добре сарадње градских институција са Заштитником грађана. Свакако да би по грађане била много погоднија ситуација да се по њиховим захтевима одлучује без потребе за реаговањем Заштитника грађана, али и у ситуацији када је потребно да Заштитник грађана реагује, добра сарадња између институција је врло важна за заштиту интереса грађана.

V

По основу притужбе Ј. из Новог Сада покренут је поступак контроле рада ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад. Притужба је поднета из разлога што су притужили од стране запослених у предузећу у више наврата дате различите инструкције око прикључка на водоводну мрежу, при чему предузеће није у првом моменту у потпуности сагледало ситуацију у којој се налази притужила, односно без сагледавања целокупне правне ситуације притужили је прво речено да има право на водоводни прикључак, те да је потребно да прикупи документацију, а након прикупљања документације (при чему је притужила тим поводом била изложена додатним трошковима) притужила је неформалним путем била обавештена да је њен захтев одбијен.

Притужила није добила одговор на захтев писаним путем. Након тога је покушала да закаже састанак са директором, али јој није одговорено ни на тај захтев. Грађанка је након тога захтевала враћање поднете документације, али ни по том захтеву странке није поступљено.

Предузеће је у свом одговору навело да је поново испитана правна ситуација у предмету, и да притужила нема право на водоводни прикључак. Међутим, предузеће није одговорило на тврдњу притужиле да јој није одговорено на захтеве поднете писаним путем.

Након поновног обраћања Заштитника грађана предузеће је притужилу вратило документацију коју је била приложила уз поднете захтеве, али и даље није достављен одговор из ког разлога није одговорено на захтеве притужиле поднете писаним путем.

Након тога Заштитник грађана је указао ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад на неопходност одговарања писаним путем на поднете захтеве странака, уз образложење, посебно уколико се захтев странке одбија. У образложењу се морају навести правни основ за доношење одлуке, релевантне чињенице и околности као и конкретни разлози због којих је донета одлука. Такође, уколико је странка послала електронску пошту на званичну мејл адресу предузећа, предузеће је у обавези да на исти одговори. Предузеће је дужно да поступа у интересу странака, својих корисника, и према истима се не сме неодговорно понашати.

Званични одговор на захтев притужилу је добила тек након инсистирања Заштитника грађана, што ова институција сматра неприхватљивим, те је предузећу указано на уочено, као и да се слична ситуација не понавља у будућности, посебно ако се има у виду да је у претходном периоду Заштитник грађана имао више притужби са сличном тематиком.

Овакво поступање запослених у предузећу представља пример лоше праксе која не би требало да се понови у будућем поступању према свим странкама које им се обрате на наведени начин.

VI

У предмету по притужби грађанке С. која се жали на рад Градске управе за имовину и имовинско-правне послове Града Новог Сада из разлога што јој орган наплаћује закупнину за гаражу, за које према мишљењу станарке не постоји правни основ, грађанка се обратила органу, али није добила одговор.

Наиме, у конкретном случају ради се о гаражним местима у стамбеној згради у Новом Саду у којој су станови некада били у друштвеној својини, за које су станари плаћали закуп, али су сви станови касније откупљени и претворени у приватну својину и представљају посебне делове зграде. Станари зграде, сада власници посебних делова не оспоравају закуп гаражних места у периоду када су били у закупу станова, односно до момента откупа станова, међутим како је надлежна Градска управа, Секретаријат за урбанизам, стамбене послове и заштиту животне средине, решавајући по захтеву станара за потврду нацрта посебних делова зграде одбио захтев за потврду дела зграде који се односи на гараже јер, како је наведено, оне не могу бити предмет етажне својине, уз образложење да сопственици посебних делова зграде имају трајно право коришћења гаража, станари су се обратили органу захтевајући да их орган обавести о правном основу, по основу ког орган од власника посебних делова и даље потражује закуп гаражних места.

Поступак по поднетој притужби је још увек у току.

VII

У предмету по притужби грађанина С. у којој указује на ургентну ситуацију, наводећи да је на објекту који је у власништву Града Новог Сада дошло до урушавања крова, због чега је угрожена безбедност станара и имовина зграде која се налази на суседној парцели, Заштитник грађана се обратио Градској управи за имовину и имовинско-праве послове Града Новог Сада и Градској управи за инспекцијске послове Града Новог Сада, Одсек грађевинске инспекције.

Заштитнику грађана је потом, у кратком року, достављено изјашњење оба органа у ком је Заштитник грађана обавештен да је опасност на коју је притужилац указао отклоњена, односно да су уклоњени делови објекта који су претили да се сруше у двориште зграде, о чему је потом Заштитника грађана обавестио и притужилац који је том приликом навео и да је добио информацију да ће надлежни органи у наредном периоду предузети активности на потпуном рушењу објекта.

Наведено поступање представља пример брзе и квалитетне реакције органа на проблем на који указују грађани.

VIII

У предмету по притужби грађанина Г. који се жалио на рад инспекцијских органа због нелегалне продаје половних уџбеника на јавној површини, грађанин је указао да се њему наноси велика штета, уколико се од стране органа толерише такво поступање, с обзиром да је он регистровао продавницу која се бави продајом половних уџбеника и да за ту делатност уредно плаћа порез.

Заштитник грађана се поводом предметне притужбе обратио Градској управи за инспекцијске послове Града Новог Сада, Одсек комуналне полиције и Комуналне инспекције и добио информацију да су комунални инспектори у сарадњи са Комуналном полицијом у више наврата вршили контроле, односно инспекцијски надзор на јавној површини, због обављања трговине на мало и пружања услуга продаје половних уџбеника и да су, у складу са законским овлашћењима, против већег броја лица предузимане прекршајне мере и да су подношени захтеви Прекршајном суду.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2019. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, 58/2018, 30/2019 и 48/2019), Заштитнику грађана су обезбеђена средства у висини од 17.074.241,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2019. године, Заштитник грађана је утрошио 14.139.053,30 динара, што представља 82,3% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 59,3% 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 2,47% средстава, за услуге по уговорима је утрошено 32,8% средстава (административне услуге, услуге образовања и усавршавања запослених, стручне услуге, остале опште услуге), 0,21% средстава је утрошено за материјал и 0,28% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина), а за дотације и трансфере 4,74% средстава. На име неутрошених средстава Заштитник грађана је вратио у буџет 2.935.187,70 динара.

ЗАКЉУЧАК

Како је већ и наведено више пута у Извештају за 2019. годину, у децембру месецу 2019. године дошло је до промене назива институције, као и до делимичне промене надлежности институције, у смислу да Локални омбудсман има и надлежност да контролише рад Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку. С обзиром да је промена наступила неколико дана пред крај године, тек у 2020. години моћи ће се анализирати ефекти које промена доноси.

Такође, како је и наведено, у 2019. години је била евидентна сасвим задовољавајућа сарадња органа управе са Заштитником грађана, у смислу ажурности у брзини достављања података и комплетности достављене документације.

У 2019. години је био осетан пораст броја обраћања грађана, за 20% више у односу на 2018. годину. Такође, повећан је и број поднетих притужби, мада не у тако значајном проценту.

Што се тиче органа на чији рад су се грађани жалили, ситуација је мање-више иста као претходних година, односно грађани се и даље највише жале на рад органа са којима највише и долазе у контакт у циљу остваривања својих права.

Проблеми на које су грађани током 2019. године најчешће указивали су: ћутање администрације, дужина трајања поступка пред органом управе, обрачун и висина рачуна пружених комуналних услуга, непријатни мириси из суседства, бука у стамбеној згради, држање домаћих животиња, изливање фекалија из канализационог шахта, дужина трајања поступка озакоњења, неспровођење решења о рушењу, заузеће јавне површине, носветљеност прилазног пута, порески дуг, наплата паркирања, рад извршитеља и јавних бележника, рад управника стамбене заједнице, суђење у разумном року и други.

Када се посматрају појединачни начини окончања поступака који су покренути пред Заштитником грађана у 2019. години, највећи број притужби је одбачених из разлога ненадлежности, што је око 28% свих поднетих притужби, и наведени проценат је у очекиваним границама. Оно што је изненађујући податак је да су странке биле прилично неактивне претходне године, те да је други најчешћи разлог окончања поступка у 2019. години био да се странка није изјаснила на извештај који је доставио орган на чији рад су се жалили (нису се изјаснили да ли су задовољни или нису задовољни поступањем органа након обраћања Заштитника грађана). Трећи по бројности разлог окончања поступка је да је орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана, а након тога следи да Заштитник грађана није утврдио постојање неправилности у раду органа.

У свим случајевима у којима се огласио ненадлежним, Заштитник грађана је најчешће странке упућивао на правну помоћ. Слично непознавање надлежности које има Заштитник грађана грађани исказују од оснивања ове институције, сматрајући да Заштитник грађана може пружати и правну помоћ. Иако се Заштитник грађана залаже и промовише рад институције и надлежности, још увек код грађана постоји неразумеваше разлике између правне помоћи и надлежности коју има Заштитник грађана. Такође, грађани и даље не показују разумевање надлежности Заштитника грађана на различитим нивоима, тако да је други најчешћи разлог оглашавања ненадлежним Заштитника

грађана у 2019. години био тај што је решавање проблема на који грађани указују из надлежности Заштитника грађана Републике Србије. У свакој ситуацији када се Заштитник грађана огласио ненадлежним, грађани су упућени на надлежни орган.

Заштитник грађана је током 2019. године спровео и неколико истраживања и едукација која су дала значајне резултате, и која ће Заштитник грађана 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.

У наредном периоду Локални омбудсман ће наставити своје активности у циљу наставка ажурног поступања по притужбама грађана, као и спровођења што већег броја едукација и истраживања, са циљем да се побољша положај што већег броја посебно осетљивих група у Граду Новом Саду.

ГРАД НОВИ САД
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
Број: XXII-020-12/2020-63
Дана: 12. марта 2020. године
Нови Сад

