Република Србија
Аутономна Покрајина Војводина
Град Нови Сад
Локални омбудсман

ЛОКАЛНИ
ОМБУДСМАН
ГРАДА НОВОГ САДА

ИЗВЕШТАЈ ЗА 2020. ГОДИНУ

У Новом Саду, марта 2021. године

САДРЖАЈ:

1. Увод 3
2. Активности Локалног омбудсмана 4
3. Статистички подаци 4
4. Ванредно стање 15. март – 06. мај 2020. године 9
5. Рад Локалног омбудсмана по притужбама грађана 11
6. Препоруке, мишљења, предлози, иницијативе 11
7. Предмети вођени у 2020. години 18
8. Активности Локалног омбудсмана у области заштите и унапређења права 22
9. Стручни скупови 28
10. Присутност у медијима 29
11. Финансијска средства 29
12. Закључак 30

УВОД

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

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.

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 („Службени 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 („Службени 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.

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.

Ступање на снагу наведене Одлуке о Локалном омбудсману условило је промену назива институције Заштитник грађана у Локални омбудсман. 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.

Следствено наведеној промени, Скупштина Града Новог Сада је на LXI седници одржаној дана 28. фебруара 2020. године поново изабрала Марину Попов Иветић за Локалног омбудсмана и Стојанку Варајић за заменика Локалног омбудсмана.

Према плановима Локалног омбудсмана 2020. година је требало да буде у светлу насталих промена, у смислу промовисања новог назива институције и упознавања грађана са тим да је дошло до промене назива институције, али да су надлежности малтене остале непромењене.

Међутим, услед појаве новог соја вируса, у Републици Србији је било уведено ванредно стање у периоду од 15. марта до 06. маја 2020. године, у ком је Локални омбудсман поштовао минимум процеса рада, са ограничењем у комуникацији са странкама у смислу да није био организован пријем странака на разговор у канцеларији већ се комуникација вршила искључиво преко телефона или електронским путем. Такође, након престанка ванредног стања на снази су и даље биле ванредне мере, у смислу ограничења броја људи у затвореном простору, ношења заштитне опреме, поштовања физичке дистанце између људи и слично.

Наведена ситуација је умногоме утицала на рад Локалног омбудсмана, не толико у сфери поступања по поднетим притужбама и контроле рада органа управе, али више у сфери промоције људских права, управо због ограниченог одржавања скупова.

Стога ће се и овај Извештај Локалног омбудсмана разликовати од претходних, јер је велики део претходних извештаја био посвећен присуству Локалног омбудсмана стручним скуповима, док ће у овом Извештају тај део бити знатно мањи, а у посебном делу Извештаја биће приказана обраћања грађана Локалном омбудсману током ванредног стања.

АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Највећи део активности које је Локални омбудсман имао током 2020. године биле су усмерене на поступање по притужбама и обраћањима грађана, те кроз разговоре са грађанима, што усмено у канцеларији, што телефонским путем, с обзиром да су активности Локалног омбудсмана у области заштите права грађана током претходне године због активне епидемиолошке ситуације биле врло ограничене.

СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

Локалном омбудсману се током 2020. године обратило укупно 670 грађана, што подношењем притужбе, што телефонским позивом или личним доласком на разговор са запосленима у Локалном омбудсману.

Локални омбудсман је током 2020. године поступао у укупно 245 предмета. Од тог броја 2 предмета су из 2018. године пренета у 2020. годину, 41 предмет је из 2019. године пренет у 2020. годину, а током 2020. године Локални омбудсман је формирао 202 предмета по основу притужби грађана. На крају 2020. године Локални омбудсман није завршио поступак у укупно 34 предмета, од којих је 5 покренуто по основу притужби из 2019. године и 29 по основу притужби поднетих током 2020. године.

Уколико се наведени податак упореди са подацима из 2019. године, може се уочити да је током 2020. године присутан тренд повећања броја поднетих притужби Локалном омбудсману, односно током 2020. године поднето је 20% више притужби у односу на 2019. годину.

У погледу начина подношења притужбе, током 2020. године 127 грађана је притужбу поднело путем мејла, 40 грађана је притужбу поднело лично, 25 грађана је притужбу поднело путем поште, 5 грађана се обратило преко Facebook странице Локалног омбудсмана, 4 грађанина путем сајта Локалног омбудсмана и један предмет је покренут по сопственој иницијативи.

Уколико се упореде наведени подаци са подацима из 2019. године, може се уочити нагли скок броја поднетих притужбу путем мејла (скоро па дупло више поднетих притужби), а пад броја лично поднетих притужби (број за пола мањи у односу на 2019. годину) док је број притужби упућених путем поште повећан скоро дупло. Повећање број притужби поднетих на неки други начин, а смањење броја притужби које су поднете лично, се може прихватити као последица актуелне епидемије вируса Covid-19, с обзиром да су и грађани од стране запослених у Локалном омбудсману током већег дела године били упућивани да уколико имају могућности притужбу поднесу без физичког доласка у просторије Локалног омбудсмана.

Што се тиче осталих контаката које су запослени у Локалном омбудсману имали са грађанима, а који нису резултирали подношењем притужбе, запослени у канцеларији Локалног омбудсмана су обавили 341 телефонски разговор са грађанима у којим је грађанима дат правни савет, те обавили 127 разговора са грађанима који су у канцеларију Локалног омбудсмана приступили лично. Уколико се ови подаци упореде са подацима за 2019. годину, може се уочити да се Локалном омбудсману обратило преко 10% више грађана него претходне године, а да је број разговора са грађанима у канцеларији Локалног омбудсамана смањен за око 40%, док је број телефонских разговора увећан за око 60%, што се, такође, може приписати епидемији вируса Covid -19.

Укупан број интеракција Локалног омбудсмана са грађанима је повећан за око 15%. По броју обраћања грађана по месецима, највише грађана се обратило у мају 2020. године (месец у ком је укинуто ванредно стање), а потом следе јул, јун и март, док се најмањи број грађана обратио у децембру 2020. године (месец у ком је регистрован највећи број оболелих грађана од вируса Covid -19 на дневном нивоу у Новом Саду током 2020. године).

Највећи број грађана је приступио у просторије Локалног омбудсмана и са њима је обављен разговор у јулу, а потом следе јануар и фебруар, док током априла месеца није приступио ни један грађани, имајући у виду да је током тог целог месеца на снази било ванредно стање и да је непосредни рад са странкама са личним контактом био забрањен.

Са друге стране, највећи број телефонских разговора са грађанима је обављен у марту месецу (месец у ком је уведено ванредно стање), а за њим следи мај (месец у ком

је укинуто ванредно стање), док се најмањи број грађана обратио телефонским путем у јануару месецу (како је и наведено тада је велики проценат грађана приступио у просторије Локалног омбудсмана ради усменог обраћања).

Што се тиче поднетих притужби, највише је поднето у јуну и августу 2020. године, а најмање у јануару и потом у новембру 2020. године.

Наведени статистички подаци указују да је епидемија вируса Covid -19 у многоме утицала на живот грађана у Новом Саду и на начин рада канцеларије Локалног омбудсмана, међутим, као и грађани, и запослени у канцеларији Локалног омбудсмана су се прилагодили новонасталој ситуацији, те су одговорили на сва упућена питања грађана на начин који је био адекватан новонасталој ситуацији. Локални омбудсман, такође, мора указати да је свест грађана о обавези поштовања уведених мера била на завидном нивоу, те да је незнатно мали број грађана исказао неразумевање за обавезу одговорног понашања током ванредног стања.

Одредбом члана 2. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да Локални омбудсман контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, 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.

Број поднетих притужби на рад органа, односно служби Града Новог Сада, је приказан у следећој табели:

	Назив органа	Поднете притужбе
1.	Градска управа за инспекцијске послове	41
2.	Центар за социјални рад Града Новог Сада	27
3.	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	14
4.	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	12
5.	Градска управа за урбанизам и грађевинске послове	10
6.	Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције	9
7.	Градска пореска управа	8
8.	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	7
9.	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	6
10.	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	6
11.	Градска управа за имовину и имовинско-правне послове	6
12.	Дом здравља „Нови Сад“	6
13.	ЈГСП „Нови Сад“	5
14.	Градска управа за опште послове	5
15.	ЈКП „Лисје“ Нови Сад	4
16.	Градска управа за саобраћај и путеве	3
17.	ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад	3
18.	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	3
19.	ЈКП „Стан“ Нови Сад	2
20.	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	1
21.	Градска управа за заштиту животне средине	1
22.	Биро за пружање правне помоћи	1
23.	Завод за хитну медицинску помоћ „Нови Сад“	1

24.	Градска управа за финансије	1
25.	ЈКП „Тржница“ Нови Сад	1

Поред притужби на рад органа, односно служби чији рад контролише Локални омбудсман, грађани су се током 2020. године жалили и на субјекте права чији рад не контролише Локални омбудсман, из ког разлога се Локални омбудсман оглашавао ненадлежним за поступање. Грађани су се жалили на привредна друштва (30 грађана), Фонд пензијског и инвалидског осигурања (28 грађана), Министарство унутрашњих послова (27 грађана), приватног послодавца (22 грађана), оператере кабловске телевизије и мобилне телефоније (19 грађана), Електропривреду Србије (16 грађана), јавне извршитеље (15 грађана), управника стамбене заједнице (13 грађана), Републичку пореску управу (12 грађана), суд (12 грађана), органе и предузећа других локалних самоуправа (11 грађана), Републички геодетски завод (10 грађана), Центре за социјални рад других локалних самоуправа (9 грађана), комшије (9 грађана), банке (8 грађана), основне и средње школе (7 грађана), адвокате (6 грађана), покрајинску болницу (6 грађана), Геронтолошке центре (5 грађана), док се мање од пет грађана жалило на ЈВП „Воде Војводине“, Јавно тужилаштво, Републички фонд за здравствено осигурање, Националну службу за запошљавање, службу Градоначелника, физичко лице, Министарство финансија, Министарство правде, јавне бележнике, ЈП „Поште Србије“, Заштитника грађана Републике Србије, Агенцију за реституцију, Институт за јавно здравље Војводине, амбасаду, Министарство рада, Штаб за ванредне ситуације, Универзитет у Новом Саду, Инспекцију рада, Комисију за доделу станова и Агенцију за безбедност саобраћаја.

Грађани су током 2020. године указивали Локалном омбудсману на следеће проблеме: ћутање администрације, понашање запослених у органима управе, дужина трајања поступка пред органом управе, мобинг, дискриминација, неодлучивање органа по жалби, бука, рад приватних послодаваца, незадовољство радом оператера кабловске телевизије, принудно извршење на социјалним давањима, извршење на туђим покретним стварима, неостваривање иностране пензије, неостваривање права из здравственог осигурања, заштита података о личности, опорезивање имовине грађана, остваривање субвенција за самозапошљавање, остваривање права на правну помоћ, породични проблеми, проблеми са инвеститором, проблеми због нелегалне градње, потом због измена Плана детаљне регулације, примедбе на квалитет грејања, рад извршитеља, рад нотара, дуговање за комуналне услуге, неисплаћивање припадајућих примања по основу радног односа, проблем у вези пребивалишта грађана, продужења такси легитимације, издавање извода из матичних књига на латиничном писму, исељење из стана у власништву Града, проблем са комшијом, немогућност укњижбе службености пролаза, снимање запослених видео надзором, проблеми са адвокатом, уништавање зелених површина, издавања станарске карте за паркирање, продаја парцеле која је у поступку реституције, рад уличне расвете, одузимање оружја, загађење воде на базену, недостатка паркинг места, цена здравствене услуге у приватној ординацији, неодговарање на телефонске позиве у органима управе, проблеми са подстанарима, са прибављањем доказа, ослобађање од плаћања трошкова боравка у вртићу за треће дете, постојање дивљих депонија, заузеће јавне површине, добијање држављанства, виђање детета, проблеми са банком, непоступање по захтеву за исељење, коришћење заштитне опреме на раду, проблем са атмосферским водама, трајање судског поступка и примедбе на одлуке суда, оштећење стамбеног објекта, налаз и мишљење социјалног радника, обрачун износа социјалне помоћи, поступање органа приликом постављања старатеља, рад управника стамбене заједнице, трошкови одржавања зграде, узурпирање заједничког дворишта, заједнички прикључак за воду, потрошња воде, рад дечијег боравка у стану, рефундација трошкова лечења у иностранству, повреда на раду, прерасподела посла у

школи, остваривање накнаде за рођење првог детета, проблеми са канализацијом, постављање базних станица мобилних оператера на крову стамбене зграде, отказ уговора о раду, неорезивање дрвећа, узнемиравање од стране трговаца преко телефона, закључење брака са страним држављанином, упис деце у вртић, рад угоститељских објеката, рад ловачког удружења, вађење унука, држање паса, садржај изложбе у школи, ртв претплата, проблеми због некошења амброзије, измештање контејнера, оштећење гробног места и надгробног споменика и непостојања утичница за струју на Најлон пијаци.

Од свих 211 предмета који су окончани у 2020. години, начини окончања су приказани у следећој табели:

Начин окончања поступка:	број
Одбачена притужба из разлога ненадлежности	78
Орган решио проблем након обраћања Локалног омбудсмана	29
Одбачена притужба - преурањена	19
Странка се није изјаснила на одговор органа	18
Обустављен поступак – нису утврђене неправилности у раду	11
Остало	9
Предмет прослеђен Заштитнику грађана Републике Србије	9
Одбачена притужба – није употпуњена	7
Обустављен поступак - остало	7
Након пријема притужбе странка изјавила да одустаје	5
Утврђени недостаци – упућени Предлози	4
Утврђени недостаци – упућене Препоруке	3
Предмет прослеђен надлежном органу	3
Одбачена притужба- анонимна	2
Одбачена притужба – до окончања поступка пред Локалним омбудсманом проблем решен	2
Предмет окончан спајањем	2
Предмет прослеђен Покрајинском заштитнику грађана - омбудсману	1
Иницијатива за доношење Правилника	1
Одбачена притужба - поновљена	1
Укупно	211

Локални омбудсман налази за сходно да у овом делу укаже да се већ неколико година уназад уочава један врло значајан статистички податак, а то је да је други или трећи најчешћи начин окончања поступка по поднетој притужби констатација Локалног омбудсмана да је орган решио проблем након интервенције Локалног омбудсмана (односно Заштитника грађана). Број окончаних предмета на овај начин је увек многоструко већи од броја предмета који су окончани констатацијом Локалног омбудсмана да је дошло до пропуста у раду органа и давања препоруке, мишљења или предлога на који начин би уочени недостатак требало отклонити. Наведена ситуација је врло значајна са аспекта заштите права грађана, имајући у виду да се на основу наведеног може утврдити да велики број органа Града Новог Сада схвата значај ове институције, те да су органи спремни на сарадњу у циљу убрзавања поступка који води Локални омбудсман, с обзиром да је за већину грађана врло важна брзина решавања проблема на који указују, док формализам поступка за већину грађана представља непознаницу, те сматрају сувишним доношење правних аката у којим се констатује неправилност у поступању органа.

Свакако да Локални омбудсман 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.

Што се тиче обраћања грађана, а у ситуацијама када су се грађани обратили Локалном омбудсману усменим путем, а не писаним, исход тих обраћања је био следећи: у 302 случаја Локални омбудсман се огласио ненадлежним, у 58 случајева било је преурањено обраћање када је Локални омбудсман упознао странку да се прво мора обратити надлежном органу, а тек уколико не успе да реши проблем да може поднети притужбу Локалном омбудсману, а у 46 случајева грађани су били упознати са могућношћу подношења притужбе јер је у питању ситуација из надлежности Локалног омбудсмана и случај је испуњавао прописане услове за подношење притужбе. У 46 ситуација грађани су били упућени да се обрате Заштитнику грађана Републике Србије јер је решавање проблема у његовој надлежности, а у 4 случаја да се обрате Покрајинском заштитнику грађана – омбудсману. Преосталих 12 ситуација не потпада ни под једну од наведених категорија.

Према члану 37. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману, у случају одбацивања притужбе Локални омбудсман има обавезу да подносиоцу притужбе да савет о евентуалним другим могућностима за остваривање заштите његових права. У свим ситуацијама, дакле и када је била поднета притужба која је одбачена због ненадлежности, као и приликом усменог разговора са странкама, Локални омбудсман је грађане најчешће упућивао на правну помоћ (84 грађана), потом на Заштитника грађана Републике Србије (80 грађана), након тога следи Сектор за заштиту потрошача при Министарству трговине, туризма и телекомуникација (29 грађана), потом на Саветника за заштиту права пацијената (26 грађана), на Инспекцију рада (25 грађана), Министарство унуташњих послова (18 грађана), Комору извршитеља (16 грађана), Градску управу за инспекцијске послове (14 грађана), Центар за социјални рад (11 грађана), Кризни штаб (9 грађана), Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана (9 грађана), Министарство правде (7 грађана), управника стамбене заједнице (7 грађана), Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности (6 грађана), док је по 5 или мање грађана упућено на још 27 различитих институција.

ВАНРЕДНО СТАЊЕ 15. МАРТ – 06. МАЈ 2020. ГОДИНЕ

У периоду док је у Републици Србији била на снази Одлука о проглашењу ванредног стања („Сл. гласник РС“, бр. 29/2020) Локалном омбудсману се обратио укупно 81 грађанин.

Разлози из којих су се грађани обраћали у овом периоду су били махом везани за новонасталу ситуацију и проблеме који су из тога проистекли. Обраћали су се више мушкарци него жене, али у незнатном проценту.

Разлози обраћања грађана који су у директном односу са тадашњим стањем у републици су били следећи: одлагање расправе услед ванредног стања; одсуствовање мајке са посла или рад од куће због чувања деце; бука и прашина који долазе са градилиште на парцели поред зграде у којој живе пензионери којима је било забрањено кретање; немогућност пензионера старијег од 65 година са малим примањима да додатно заради услед забране кретања; отежана исплата иностраних пензија; престанак радног односа запосленима који су радили по основу Уговора због повећаног обима посла; немогућност враћања у Србију грађана у транзиту којима су отказани авионски летови;

отежана комуникација глувих и наглувих јер су у почетку све комуникације са органима биле махом телефонским путем; немогућност преселења лица старијег од 65 година који је продао стан и који не сме да се креће, а купац инсистира да се исели до датума назначеног у уговору; неврћање новца уплаћеног за путовање које је отказано; одлагање плаћања судских такси; немогућност виђања деце по пресудама суда због забране кретања у току полицијског часа; немогућност извођења пса увече у шетњу; проблем са пријемом у болницу; одбијање банке да обустави мораторијум услед закаснеле пријаве; тешкоће са прибављањем документације за накнаду плате за време одржавања трудноће; захтев за промену пребивалишта за време изолације; долазак на посао у ситуацији када нема организованог међуградског јавног превоза; искључење струје; кршење забрање кретања од стране бескућника; умањење прихода због ванредног стања и немогућност плаћања станарине; захтев за дозволу за кретање ради неге старих и тешко покретних лица као и обиласка паса у одгајивачници; немогућност старих и болесних лица да обаве набавку лекова, заштитне опреме и кућних потрепштина; премештај у друго место рада због ванредног стања; тумачење датума почетка изолације особа које су биле у контакту; недобијање пакета помоћи од стране месне заједнице; „Циклонизација“ АД није дезинфиковала све улазе у згради; задржавање запослених у Геронтолошком центру у карантину на послу у трајању од две недеље; дуго чекање на Извод из матичне књиге умрлих; немогућност ступања у контакт са домом здравља; приходи личних пратилаца деце; обрачуната камата на рачун ЕПС-а супротно Уредби; нереаговање полиције на пријаву окупљања за време забране кретања и одлагање увођења избеглих лица у посед додељених станова.

Као што се може утврдити из наведеног, за време ванредног стања и проблеми на које су указивали грађани су били специфични. Међутим, свакако да ванредно стање није утицало на све аспекте живота, тако да су и у том периоду грађани и даље имали проблеме на које указују и током редовног пословања Локалног омбудсмана, а то су били: објава података о личности од стране приватног послодавца; захтев за премештање контејнера; угрожавање физичке безбедности од стране комшије; дужина поступка озакоњења; висина обрачунатог дуга; искључење телефонског прикључка због дуга; осцилација напона струје у згради; одвод атмосферских вода са јавне површине; непоштовање радних права; несарадња станара у згради на отклањању квара; купопродаја непокретности злоупотребом права; блокада рачуна предузећа због погрешно плаћеног пореза; проблем отказивања уговора са оператером кабловске телевизије; слаб притисак воде; неспоразум са станодавцем; нетачан основ за отказ који је наведен у решењу; проблем са добијањем држављанства; премештај детета у другу васпитну групу у вртићу; неисплаћена зарада за време рада на радном месту за које није закључен уговор о раду; тумачење решења о висини пензије; наплата трошкова мобилног оператера; проблем са посредником при куповини стана; проблем са приватним послодавцем; остваривање права на инвалидску пензију и социјалну помоћ; оспоравање судских пресуда; раскид уговора са оператерима мобилне телефоније и прекомерна бука у суседној кући.

На основу изложеног се може установити да су грађани током трајања ванредног стања махом указивали на проблеме који су били специфични, не само због венредног стања као таквог, већ због припадности грађана одређеној групи односно категорији.

У свим случајевима када су се грађани обраћали са проблемом чије решавање није у надлежности Локалног омбудсмана, Локални омбудсман је детаљно размотрио проблеме на које је указано и упутио грађане са потпуном информацијом ком органу се могу обратити и на који начин. Грађани су упућивани на Министарство унутрашњих послова, Заштитника грађана Републике Србије, Саветника за заштиту права пацијената,

Центар за социјални рад, правну помоћ, Инспекцију рада, Народну банку, Кризни штаб и друге органе.

У случајевима обраћања грађана чији проблем је био у надлежности Локалног омбудсмана, Локални омбудсман је своје поступање прилагодио тренутној ситуацији и епидемиолошким мерама, а у циљу решавања проблема на које су грађани указивали.

Без обзира на начин рада Локалног омбудсмана за време ванредног стања, односно немогућност личног доласка грађана у канцеларију, Локални омбудсман је одговорио на захтеве грађана и у оквиру својих надлежности им омогућио остваривање права.

РАД ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ПО ПРИТУЖБАМА ГРАЂАНА

Током 2020. године Локални омбудсман Града Новог Сада је, како је и наведено, водио 245 поступака. Током 2020. године Локални омбудсман је упутио четири Предлога, две Препоруке и једну Иницијативу за измену/доношење прописа. У овом делу Извештаја биће представљено и неколико предмета који су обележили рад Локалног омбудсмана у претходној години, а у којима није било потребе за доношењем неког од наведених аката Локалног омбудсмана.

ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА, ПРЕДЛОЗИ, ИНИЦИЈАТИВЕ

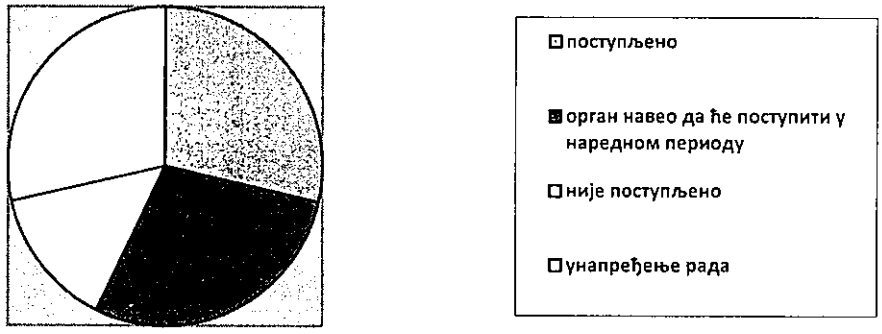
Према одредби члана 42. Одлуке о Локалном омбудсману, ако Локални омбудсман утврди да су постојали недостаци у раду органа, односно службе, упутиће препоруку, мишљење или предлог органу, односно служби о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Орган, односно служба којој је Локални омбудсман 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.

Ако орган, односно служба, не поступи по препоруци, мишљењу или предлогу, односно не обавести Локалног омбудсмана о томе шта је предузео, или ако Локални омбудсман сматра да предузете мере нису одговарајуће, обавестиће о томе орган који врши надзор над њиховим радом, односно Скупштину Града, Градоначелника или Градско веће, а може и да препоручи утврђивање одговорности старешине који руководи органом, односно службом.

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

Такође, одредбом члана 38. став. 4. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да ако орган, односно служба не поступи у складу са обавезама утврђеним овом одлуком, Локални омбудсман доноси Препоруку којом упознаје орган, односно службу, са прописаном обавезом сарадње са Локалним омбудсманом. Ради лакшег разумевања ове

ситуације, наведена Препорука се назива „Препорука због несарадње". Током 2020. године Локални омбудсман је ову врсту Препоруке донео само у једном предмету. Традиционално је низак број ове врсте Препорука, што је још један податак који говори у прилог чињеници да органи Града поступају по обраћањима које им упути Локални омбудсман.



Према подацима које Локални омбудсман има у предметима, од седам датих Препорука, Мишљења, Предлога или Иницијатива, органи града су поступили по две, за две се орган изјаснио да ће поступити када се стекну потребни услови, по једној није поступљено, док се две односе на унапређење рада и није захтевана конкретна активност органа у појединачном предмету јер је повреда такве природе да се не може отклонити накнадним активностима органа.

1.

У поступку покренутом на основу притужбе А.Н. из Новог Сада, Локални омбудсман Града Новог Сада упутио је Предлог Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције да предузме мере из своје надлежности да се парцела која се налази у јавној својини Града Новог Сада приведе намени.

А.Н. из Новог Сада поднео је притужбу Локалном омбудсману у којој наводи да се катастарска парцела која је у својини Града Новог Сада користи за саобраћај возила (бесправно изграђен паркинг и колски пролаз), те да проблем представља то што су доставна возила које врше доставу робе у магацински простор који се налази са задње стране стамбеног објекта у улици М. више пута ударила у његову терасу, те да је због тога угрожена безбедност његове породице, али и осталих станара.

Поводом притужбе Локални омбудсман је присуствовао састанцима који су организовани у Градској управи за саобраћај и путеве и Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције, на којима је разматрано питање како да се заштити објекат, односно у конкретном случају тераса, од ударање возила, с обзиром да је због истог угрожена безбедност станара.

Након спроведеног поступка Локални омбудсман Града Новог Сада је утврдио да се катастарска парцела налази у јавној својини Града Новог Сада, да је према важећем Плану детаљне регулације намена парцеле – јавна блоковска површина, да није предвиђена за одвијање саобраћаја, а да се иста користи за саобраћај и паркирање возила, иако није ни једним актом Градске управе за саобраћај и путеве одређена као јавно паркиралиште.

Имајући у виду да овакво стање траје више година, да се нерегулисаним коришћењем наведене парцеле за саобраћај возила угрожава безбедност станара стамбене зграде у улици М. (дворишни део), из ког разлога су грађани током година градским органима указивали на више различитих проблема, односно да су се у претходном периоду због одвијања саобраћаја обраћали и грађани из стамбене зграде у улици Б.Г., Локални омбудсман је стао на становиште да Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције треба да предузме мере из своје надлежности да се парцела приведе намени, те је из наведеног разлога упутио Предлог Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције.

Поводом достављеног Предлога Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције је обавестила Локалног омбудсмана да ће у наредном периоду покренути измену Плана детаљне регулације којим би се омогућио основ за реализацију инвестиције.

2.

У поступку покренутом на основу притужбе М.Б. и М.Ј. из Новог Сада, Локални омбудсман упутио је Предлог Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције да предузме мере из своје надлежности у циљу израде техничке документације и изградње канализације отпадних вода у делу улице Ж.Ћ. у Новом Саду.

У поднетој притужби М.Б. и М.Ј. из Новог Сада се жале на рад Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада и ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, те наводе да Управа дужи низ година не решава проблем канализационе мреже у делу улице Ж.Ћ. у Новом Саду. Поводом наведеног проблема именовани су се обраћали Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције као и ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, међутим проблем до дана подношења притужбе није решен.

Имајући у виду сложеност проблема изнетог у притужби грађана, у решавање истог укључено је више институција, и то: Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада, ЈВП „Воде Војводине“ Нови Сад, АД „Војводинапројект“ Нови Сад и ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад.

Током поступка је утврђено да услови имаоца јавног овлашћења – Јавног водопривредног предузећа „Воде Војводине“ који се односе на положај инсталација планиране фекалне канализације, које у складу са датим условима морају бити планиране у регулацији улице, нису могли бити испоштовани, те да канализација на овом потезу из наведеног разлога није изграђена. Такође, израда техничке документације за изградњу и изградња канализације у делу улице Ж.Ћ. није предвиђена Програмом уређивања грађевинског земљишта за 2020. годину.

На основу свега наведеног, Локални омбудсман Града Новог Сада није утврдио да су постојали недостаци у раду Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције, односно да нису повређена права подносиоца притужбе због неусвајања захтева подносиоца притужбе за изградњу канализационе мреже у делу улице Ж.Ћ. у Новом Саду, с обзиром да канализација на овом потезу није изграђена због услова које је прописало ЈВП „Воде Војводине“, а који су били на снази у време израде тренутно важеће документације.

На основу чињеница утврђених током рада по поднетој притужби, а имајући у виду да је ЈВП „Воде Војводине“ током трајања поступка известило да ће извршити корекцију

прописаних услова на наведеном локалитету, Локални омбудсман Града Новог Сада је упутио Предлог Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције да предузме мере из своје надлежности у циљу израде техничке документације и изградње канализације отпадних вода у делу улице Ж.Ћ. у Новом Саду, односно да се Програмом уређивања грађевинског земљишта предвиде средства за наведену намену, имајући у виду најављену корекцију услова коју прописују ЈВП „Воде Војводине" Нови Сад.

Поводом Предлога Локалног омбудсмана Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције обавестила је Локалног омбудсмана да су стручне службе Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције уврстиле израду техничке документације канализационе мреже у делу улице Ж.Ћ. у предлог нацрта Одлуке о изменама и допунама Програма уређивања грађевинског земљишта за 2020. годину, те да ће коначну одлуку о усвајању предложеног нацрта донети Скупштина Града Новог Сада.

Скупштина Града Новог Сада је на IV седници од 15. октобра 2020. године, донела Одлуку о изменама Одлуке о Програму уређивања грађевинског земљишта за 2020. годину, у којем су предвиђена средства за израду техничке документације за израду канализације у улици Ж.Ћ.

3.

У предмету по притужби грађанке која се жали на рад ЈКП „Паркинг сервис" Нови Сад из разлога неусвајања захтева за издавање повлашћене станарске паркинг картице иако је власница стана у Новом Саду, јер нема пријављено пребивалиште на територији Града Новог Сада, Локални омбудсман је покренуо поступак по притужби и након прикупљања потребних информација и чињеница, а на основу члана 23. Одлуке о Локалном омбудсману, поднео је ЈКП „Паркинг сервис" Нови Сад и Градској управи за саобраћај и путеве Града Новог Сада Иницијативу за измену и допуну Правилника о условима и начину коришћења посебних паркиралишта на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада", број 46/2019 и 56/2019).

Грађанка у притужби наводи да сматра да је тумачење одредаба Одлуке о јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада (члан 19.) од стране предузећа неуставно и незаконито јер станари нису само лица која имају пријављено пребивалиште у улици где се врши наплата паркинга, већ и власници станова. Наводи да су на наведени начин власници станова, који имају пријављено пребивалиште у другим градовима доведени у неравноправан положај, те да је повређено право грађана који се налазе у истоветној ситуацији као притужиља.

Након анализе навода подноситељке притужбе и прописа који регулишу предметну проблематику, као и података које је доставило ЈКП „Паркинг сервис" Нови Сад, Локални омбудсман Града Новог Сада је утврдио да према тренутно важећим прописима не постоји основ да се подноситељки притужбе изда повлашћена станарска паркинг картица, односно да није било пропуста у раду предузећа.

Имајући у виду све разлоге које је подноситељка притужбе навела у свом обраћању, као и чињеницу да предузеће није предложило на који начин би се евентуално могао решити предметни проблем, Локални омбудсман је заузео став да је потребно да се измени Правилник о условима и начину коришћења посебних паркиралишта на територији Града Новог Сада за повлашћене кориснике, из разлога што до повреде права у конкретном случају долази услед недостатка у пропису.

Локални омбудсман је заузео став да је потребно Правилником предвидети да, поред лица која тренутно имају право на повлашћену станарску паркинг картицу, и власници станова на територији Града Новог Сада који немају пребивалиште у Новом Саду, а на чијем стану друго лице не остварује право на повлашћену станарску паркинг картицу, могу остварити право на исту, уз прилагање одговарајуће правно релевантне документације.

Поступак по поднетој иницијативи до краја 2020. године није окончан.

4.

У поступку по притужби запослене у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад због неисплате припадајућег износа њеном детету од 5.000,00 динара на име поклона за Нову годину, Локални омбудсман Града Новог Сада је упутио Препоруку ПУ „Радосно детињство" Нови Сад да без одлагања предузме све мере из своје надлежности и изврши исплату поклона за Нову годину за преосталих 17 деце запослених којима није исплаћен наведени поклон у децембру месецу 2019. године, а која су на исплату новчане честитке имала право у моменту исплате новчане честитке за Нову годину осталој деци запослених у предшколској установи.

Наиме, током поступка по притужби грађанке је утврђено да је Управни одбор ПУ „Радосно детињство" Нови Сад на седници одржаној дана 12. децембра 2019. године донео одлуку РС УО – 6665/01 да се деци запослених у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад, до 15 година старости, утврђује право на поклон за Нову годину у износу од по 5.000,00 динара по детету. Закључком Градског већа Града Новог Сада 6-2/2019-1082/2-II од 13. децембра 2019. године дата је сагласност на Одлуку Управног одбора.

Главни васпитачи у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад су сачинили спискове имена деце запослених у својим организационим јединицама, који су достављени управи ПУ „Радосно детињство" Нови Сад, које је сачињавало коначни списак. На коначном списку било је наведено укупно 1.551 име деце која имају право на исплату новчане честитке, док је пропуштено да буде наведено још укупно 17 имена деце запослених у различитим организационим јединицама установе.

У децембру месецу 2019. године извршена је исплата новчане честитке за 1.551 дете запослених чија имена су била на коначном списку, осим за наведених 17 деце чија имена нису била наведена на коначном списку.

На основу утврђених чињеница, Локални омбудсман је заузео став да је ПУ „Радосно детињство" Нови Сад начинило пропуст у раду, на начин да је приликом сачињавања списка имена деце која имају право на исплату новчане честитке за Нову годину пропустила да на списку наведе имена још 17 деце, те су на тај начин обезбеђена средства за исплату 1551 новчаних честитки за децу запослених, уместо 1568 новчаних честитки колико укупно има деце запослених у ПУ „Радосно детињство" Нови Сад.

Иако је ПУ „Радосно детињство" Нови Сад навело да сматра да није у могућности да предметна потраживања исплати у редовном поступку у овој буџетској години, с обзиром да се односи на потраживање из 2019. године, Локални омбудсман је заузео став да не може прихватити наведени став ПУ „Радосно детињство" Нови Сад. Наиме, без обзира на датум доспећа потраживања, повериоци (у овом случају 17 деце запослених) имају право на исплату припадајућег износа, исти им је гарантован принудним

прописима, њихово потраживање није застарело, а повериоци ни на који начин нису допринели томе да њихово потраживање не буде исплаћено.

ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад није поступило по Препоруци Локалног омбудсмана, о чему је, у складу са одредбом члана 42. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману, извештено Градско веће.

5.

У поступку по притужби Н.С. из Новог Сада, у којој се именовани жали на рад Градске управе за инспекцијске послове, Локални омбудсман је упутио Предлог Градској управи за инспекцијске послове да унапреди сарадњу између сектора Градске управе за инспекцијске послове, у смислу да уколико инспектор из једног од сектора Градске управе за инспекцијске послове уочи потенцијалну неправилност на терену, а која је у надлежности инспектора из истог или другог сектора, о томе извести надлежни сектор Градске управе за инспекцијске послове, а све у циљу унапређења рада Градске управе за инспекцијске послове и остваривања права грађана.

Суштина поднетих притужби (Заштитник грађана је извршио спајање поступака по више поднетих притужби притужиоца) је у томе што је грађанин тражио изјашњење из ког разлога је комунални инспектор покренуо поступак због бетонских блокова које је притужилац поставио, а није покренуо поступак због заузећа јавне површине од стране радника на градилишту које је било на плацу поред његовог и због улегнућа шахта на коловозу у близини његове куће, а притужилац није био задовољан до тада добијеним одговором органа. Такође, притужилац сматра да је спорно и што је комунални инспектор извршио инспекцијски надзор по пријави за бетонске коцке које је он поставио, док је у ранијем периоду у неколико наврата по пријавама за исте бетонске коцке поступала инспектор за контролу путева.

У погледу става притужиоца да је начињен пропуст у раду из разлога што је за исти предмет на који се односило неколико пријава, односно по основу пријава за постављање бетонских коцки на површине јавне намене од стране притужиоца, инспекцијски надзор извршио и инспектор из Сектора комуналне инспекције и из Сектора инспекције за саобраћај и путеве, Локални омбудсман је заузео став да није у питању пропуст у раду због кога би требало покретати даље поступке према поступајућим инспекторима. Наиме, по Одлуци о уређењу Града Новог Сада надлежност Градске управе за инспекцијске послове јесте заштита општег уређења Града од недозвољено остављених ствари, других предмета и отпада на јавној површини, и то преко комуналног инспектора и инспектора за контролу путева, дакле иста управа је надлежна преко своја два сектора. Оно што је значајно јесте да је поступајући комунални инспектор правилно поступио када је сазнао за чињеницу да се о истим предметима већ води поступак инспекцијског надзора, на тај начин што је предмет проследио поступајућем инспектору ради спајања предмета. Дакле, по ставу Локалног омбудсмана, орган управе није прекршио своју надлежност када су по различитим пријавама које се односе на исти објекат поступила два инспектора.

У погледу навода притужиоца да сматра да је поступајући комунални инспектор начинио пропуст у раду у смислу да је извршио инспекцијски надзор због постављених бетонских коцки на површини јавне намене од стране притужиоца, а није покренуо поступак надзора због постављене градилишне ограде, раскопаног дела коловоза и улегнућа на коловозу од хаварисаног шахта, Градска управа за инспекцијске послове се изјаснила да није било пријава за наведене неправилности по основу којих би био

извршен инспекцијски надзор, а приликом редовне контроле на терену надлежни инспектори нису уочили неправилности. Имајући у виду да притужилац тврди да су наведене неправилности постојале у предметном периоду, док Градска управа за инспекцијске послове није исте ни потврдила ни оповргла, наводећи само да поступајући инспектор исте није уочио на терену, Локални омбудсман је заузео став да би се поступање Градске управе за инспекцијске послове могло унапредити у циљу унапређења поштовања права свих грађана Града Новог Сада. У питању је повећање степена пажње инспектора приликом поступања по поднетим пријавама, у смислу да инспектори приликом обиласка терена не врше надзор само по основу поднете пријаве Градској управи за инспекцијске послове, већ и надзор над површинама јавне намене у околини површине на којој је пријављено непоштовање принудних прописа. У том случају, уколико би инспектор приликом вршења инспекцијског надзора по поднетој пријави утврдио да постоји сумња у кршење прописа донетих од стране Града Новог Сада или државе Републике Србије, а за коју неправилност није поднета пријава Градској управи за инспекцијске послове, о својој сумњи би требало да обавести инспекторе у чијој надлежности је контрола поштовања прописа за који постоји сумња да је прекршен, ради вршења инспекцијског надзора.

6.

У поступку по притужби Н.С. из Новог Сада, у којој се именовани жали на рад Градске управе за инспекцијске послове, Локални омбудсман Града Новог Сада је упутио Предлог Градској управи за инспекцијске послове да по пријавама грађана реагује благовремено, односно да одмах након пријема пријаве утврди степен хитности у поступању спрам природе пријаве, и у складу са тако утврђеним приоритетом организује излазак инспектора на терен.

Проблем на који је притужилац указао се огледа у томе да су, по тврдњама притужиоца, дана 25. октобра 2019. године (петак) радници ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад приликом чишћења канализационих шахтова и испирања цеви оставили на паркингу два велика најлонска џака фекалног отпада које су извадили из шахтова. На позив притужиоца два радника наведеног предузећа су изашла на терен и оба џака убацили у контејнер. Након тога притужилац, како наводи, контактира ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад и добија упут да цео случај пријави Комуналној полицији, а након упута Комуналне полиције случај пријављује и Градској управи за инспекцијске послове на диспечерски центар. Приликом пријаве добија информацију да ће инспектор изаћи на терен тек у понедељак. Приликом изласка инспектора на терен у понедељак (28. октобра 2019. године) контејнери су били испражњени те није било могуће утврдити да ли је постојала неправилност на коју је указивао притужилац.

По мишљењу Локалног омбудсмана, у конкретном предмету суштина проблема се огледа у две спорне ситуације, прва је неодговарање на поднети допис притужиоцу, а друга неблаговремени излазак инспектора на терен.

Заштитник грађана је у ранијем периоду у појединим предметима више пута градским институцијама указивао на обавезу одговарања на све поднете захтеве странака. Иако комунални инспектор наводи да је одговор притужиоцу упућен преко Службе Градоначелника, поставља се питање неодговарања директно притужиоцу благовремено на поднети допис, односно из ког разлога је притужилац морао да се обрати и Градоначелнику Града Новог Сада да би добио одговор на допис.

Локални омбудсман је након анализе списа предмета утврдио да су тачни наводи Сектора комуналне инспекције, да се притужилац истог дана, 04. новембра 2019. године дописом обратио и Градској управи за инспекцијске послове и Градоначелнику Града Новог Сада указујући на исту правну и чињеничну ситуацију. Стога је обраћање притужиоца Градоначелнику Града Новог Сада у конкретном предмету било преурањено, односно Градска управа за инспекцијске послове није имала објективно времена да испоштује законски рок за достављање одговора директно притужиоцу пре достављања одговора Градоначелнику Града Новог Сада. Међутим, наведено не искључује обавезу органа да на све дописе и захтеве поднете од стране странака писаним путем одговори на исти начин, односно писаним путем.

Са друге стране, притужилац указује и на проблем неблаговременог реаговање Сектора комуналне инспекције по поднетој пријави. Наиме, притужилац је у пријави указао на неправилност која није трајног карактера, а то је бачени фекални отпад у контејнере, што је по својој природи хитна ситуација за реаговање Сектора комуналне инспекције јер се контејнери у Новом Саду врло често празне и није ни за очекивати да неколико дана неће бити испражњени. Стога је, по ставу овог органа, неосновано очекивање да ће инспектори приликом изласка на терен три дана након поднете пријаве од стране притужиоца пронаћи предметни фекални отпад у контејнеру.

Локални омбудсман је заузео став да Градска управа за инспекцијске послове мора бити ажурнија у поступању по пријавама које по својој природи захтевају хитност у поступању, те да не одлаже излазак на терен уколико би такав протек времена могао да утиче на стање које инспектор утврди на терену у смислу да до изласка на терен комуналног инспектора неправилност на коју грађани указују престане да постоји, на који начин инспекцијски надзор губи пун смисао ради ког је установљен. Наведени предлог Локални омбудсман је дао у циљу унапређења рада органа и односа са грађанима.

ПРЕДМЕТИ ВОЂЕНИ У 2020. ГОДИНИ

Предмети које Локални омбудсман формира на основу притужби грађана се у много већем броју окончавају на неки други начин у односу на број предмета који се оконча давањем Препоруке, Предлога, Мишљења или упућивања Иницијативе за измену/допуну прописа. Како је напред већ и наведено, вишеструко већи број предмета се заврши констатацијом Локалног омбудсмана да је орган управе решио проблем на који грађанин указује, него што је број предмета у којима је било потребе за доношењем Препоруке, Предлога или Мишљења да би проблем на који грађанин указује био отклоњен.

У наредним пасусима ће бити приказани неки од предмета које је Локални омбудсман водио током 2020. године.

1.

Стамбена заједница П.Ш. је поднела притужбу Локалном омбудсману из разлога дужине трајања поступка озакоњења објекта пред Градском управом за урбанизам и грађевинске послове у јануару 2020. године. Након обраћања Локалног омбудсмана Градска управа за урбанизам и грађевинске послове је почетком фебруара 2020. године донела решење којим је озакоњен вишепородични стамбени објекат.

Наведено поступање представља пример добре праксе и сарадње органа управе са Локалним омбудсманом Града Новог Сада.

Иако би идеална ситуација по поштовање права грађана била да је вишепородични стамбени објекат озакоњен без потребе за подошењем притужбе Локалном омбудсману, у ситуацији када дође до кршења права грађана јако је важна благовремена сарадња између два органа у циљу што бржег уклањања повреде на коју грађани указују.

2.

Локалном омбудсману су поднете притужбе В.К. и Ђ.К. у којима се грађани жале на рад Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада. С обзиром да су се притужбе односиле на исто правно и чињенично стање, а из разлога економичности поступка, Локални омбудсман је одлучио да споји поступке.

Притужиоци у притужбама наводе да је Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције објавила јавни оглас о спровођењу поступка отуђења грађевинског земљишта у јавној својини Града Новог Сада, грађевинске парцеле у улици М.Ђ. у Новом Саду. Надаље, притужиоци су навели да парцела старог премера (за коју је поднет захтев за реституцију одузете имовине) данас одговара и делу парцеле по новом премеру (за коју је покренут поступак отуђења грађевинског земљишта), те с обзиром на чињеницу да је у току поступак пред Агенцијом за реституцију предметна парцела не може бити у поступку отуђења.

Локални омбудсман се поводом поднете притужбе обратио Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције Града Новог Сада, од које је достављен допис у коме је наведено да се поступак отуђења грађевинског земљишта неће спроводити до окончања поступка реституције који се води пред Агенцијом за реституцију, те да од исхода поступка који се води пред Агенцијом за реституцију зависи да ли ће Град Нови Сад бити легитимисан да спроводи поступак отуђења предметног земљишта.

Имајући у виду наводе Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције као и изјашњење притужилаца да су задовољни поступањем Локалног омбудсмана односно да је проблем ради ког су се обратили решен, Локални омбудсман је обуставио поступак.

3.

Локалном омбудсману је поднета притужба Л.М. у којој грађанин наводи проблем дивље депоније на углу улице А, улице Б.В. и улице М.П. Грађанин наводи да се депонија налази уз његову кућу/двориште, да грађани одлажу свој кабасти и комунални отпад, да се скупљају пси луталице и глодари, тако да постојање депоније угрожава здравље људи. Надаље, грађанин наводи да се више пута обраћао Комуналној инспекцији, али осим што повремено екипе ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад дођу и очисте депонију ништа се није променило, грађани и даље бацају смеће без икаквих санкција, те је притужилац поставио захтев да се изнађе трајно решење проблема дивље депоније.

Поводом притужбе Локални омбудсман се обратио Градској управи за инспекцијске послове, Комуналној инспекцији од које је достављен допис у коме се наводи да Комунални инспектор Одсека комуналне хигијене и зоохигијене редовно врши инспекцијски надзор наведене локације и по уоченој неправилности депоновања отпада ван посуда за одлагање даје налоге ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад за уклањање отпада, да су

у три наврата дати налози и да је ЈКП „Чистоћа“ по датим налозима уклонила ове депоније које су биле поред подземних посуда за одлагање отпада.

Локални омбудсман је потом упутио допис ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад у коме је предложено да ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад подземне контејнере уредно празни као и да се контејнерско место опере и дезинфикује, а нарочито простор након уклањања дивље депоније, поводом чега је ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад обавестило Локалног омбудсмана да су предузете активности из надлежности овог предузећа.

С обзиром да је због дивље депоније, а након уклањања исте, уништена зелена површина, на шта је грађанин указао, Локални омбудсман се обратио ЈКП „Градско зеленило“, које се изјасило да су предузете мере из надлежности овог предузећа, односно да је депресија која је настала након уклањања дивље депоније насута земљом, да су постављени ивичњаци и извршено озелењавање.

Притужилац је обавестио Локалног омбудсмана да је изузетно задовољан начином на који је проблем дивље депоније решен, и то дугорочно, а начин решавања проблема и учешће више органа Града Новог Сада: Градске управе за инспекцијске послове, ЈКП „Чистоћа“ и ЈКП „Градско зеленило“ представља пример добре праксе и сарадње органа Града Новог Сада на решавању проблема на који је грађанин указао.

4.

Локалном омбудсману обратила се грађанка Т.С. која је поднела притужбу на рад Градске пореске управе, из разлога што није добила одговор поводом молбе коју је поднела Градској пореској управи за отпис пореског дуга за главна и споредна потраживања, за период старији од 5 година.

Поводом достављене притужбе Локални омбудсман се обратио Градској пореској управи од које је у предвиђеном року достављено изјашњење на наводе притужбе. Наиме, Градска пореска управа је навела да је усвојен захтев пореског обвезника за отпис дуга по основу застарелости, те да је донето решење којим се отписује задужење на име главног дуга и камате.

Подноситељка притужбе је обавештена о садржини дописа Градске пореске управе, након чега је обавестила Локалног омбудсмана да је проблем ради ког се обратила решен, те је из наведеног разлога поступак пред Локалним омбудсманом обустављен.

5.

М.М. из Новог Сада поднела је током фебруара 2020. године притужбу Локалном омбудсману Града Новог Сада из разлога дужине трајања поступка озакоњења приземног помоћног објекта.

Поводом поднете притужбе, Локални омбудсман је добио Информацију да је Градска управа за урбанизам и грађевинске послове током маја 2020. године упутила допис инвеститорима, којим су инвеститори обавештени да је потребно да у року од 30 дана од дана пријема дописа употпуне поднету документацију, под претњом предузимања даљих радњи у складу са законом.

Притужиља је након тога известила Локалног омбудсмана да јој је истоветно обавештење достављено и у септембру 2019. године, такође са захтевом за достављање

допуне документације у року од 30 дана, под претњом доношења Закључка о одбацивању захтева. Притужиља је навела да је очигледно да ни након првог дописа у септембру 2019. године нико од инвеститора није доставио тражену документацију (притужиља сматра да иста ни не постоји), те да сматра да је још тада било основа за доношење Закључка о одбацивању захтева.

Дана 21. јула 2020. године Локалном омбудсману је достављено обавештење од стране Градске управе за урбанизам и грађевинске послове у ком је наведено да је дана 17. јула 2020. године донето решење о одбацивању захтева за озакоњење предметног помоћног објекта. У наведеном допису није одговорено на питање Локалног омбудсмана да ли су тачни наводи притужиље да је у септембру 2019. године био упућен допис инвеститорима за достављање допуне документације, под претњом доношења Закључка о одбацивању захтева, као и из ког разлога није донет наведени Закључак након истека рока за допуну документације.

Локални омбудсман је након тога указао Градској управи за урбанизам и грађевинске послове да је поступила супротно одредбама Одлуке о Локалном омбудсману, на начин да Локалном омбудсману нису достављени тражени подаци, имајући у виду да према одредби члана 25. став 2. Одлуке о Локалном омбудсману органи, односно службе имају обавезу да сарађују са Локалним омбудсманом и да му омогуће приступ просторијама и дају на увид све податке којима располажу, а који су од значаја за поступак који води, односно за остварење циља његовог превентивног деловања, без обзира на степен њихове тајности, осим када је то у супротности са законом.

С обзиром да је орган поступио у складу са наводима притужиље и донео закључак о одбацивању захтева, поступак је обустављен.

6.

Станари зграде Р.Ч. су током марта 2020. године поднели притужбу Локалном омбудсману указујући на неисправну уличну расвету која није у функцији дужи временски период, о чему су станари зграде обавештавали надлежне органе.

Локални омбудсман се поводом наведеног проблема обратио ЈКП „Стан“ Нови Сад, те је предузеће известило Локалног омбудсмана да је у више наврата вршило интервенције на наведеној локацији.

Након поновног упита, ЈКП „Стан“ Нови Сад је известило Локалног омбудсмана да је дана 30. јуна 2020. године извршен поновни преглед јавне расвете, те да је иста у функцији.

7.

Притужилац Н.С. је поднео притужбу дана 01. јуна 2020. године у којој износи проблем који има са ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад из разлога што није добио одговор на допис. Разлог подношења притужбе је недобијање одговора на упућени допис који је поднео дана 09. марта 2020. године.

Дана 16. јула 2020. године ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад је Локалном омбудсману доставило одговор у прилогу ког дописа је достављен одговор упућен

Отвореној канцеларији поводом поднете притужбе од 10. априла 2020. године, са којим одговором притужилац није био задовољан.

Након поновног дописа и ургенције Локалног омбудсмана, ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад је дана 12. октобра 2020. године доставило нови одговор поводом поднете притужбе.

У свом допису од 10. новембра 2020. године притужилац је известио Локалног омбудсмана Града Новог Сада да је захвалан на исходованом одговору.

8.

Локалном омбудсману је грађанка И.Ђ. из Новог Сада поднела притужбу у којој се жали на комуналне проблеме на адреси Т.М.Ј. у Новом Саду. Локални омбудсман је поводом наведене притужбе покренуо поступак контроле рада Градске управе за инспекцијске послове ради отклањања сметњи у нормалном функционисању комуналне хигијене и правилном одржавању места за одлагање отпада на поменутој локацији.

Након 15 дана од обраћања органу Градска управа за инспекцијске послове је Локалном омбудсману доставила информацију о предузетим мерама и активностима која је у прилогу садржала фотографије са лица места као доказ да је проблем по притужби грађанке решен.

Локални омбудсман је обавестио притужиљу да је проблем поводом кога се обратила притужбом решен и позвао ја да се о томе изјасни, међутим притужиља се на обавештење Локалног омбудсмана није изјаснила, те је поступак по притужби обустављен.

Наведено поступање органа представља пример правовремене реакције органа на проблем на који указују грађани.

АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ И УНАПРЕЂЕЊА ЉУДСКИХ ПРАВА

Током 2020. године Локални омбудсман је био активан на пољу људских права, али не у мери у којој је то било планирано на почетку 2020. године, због епидемиолошке ситуације која је омела реализовање неких од предвиђених планова у том домену.

У складу са новом ситуацијом и прилагођено мерама које су биле на снази, током 2020. године Локални омбудсман је реализовао неке од планираних активности, али у ограниченом капацитету, и то два семинара, једну едукацију и пет истраживања.

Током 2020. године Локални омбудсман је посветио пажњу маргинализованим групама и важним темама за маргинализоване групе, и то: образовању ромске деце, образовању деце у хранитељству, женама на руководећим местима, особама са инвалидитетом и социјално угроженом становништву, као и заштити података о личности и заштити животне средине.

Обука о примени Закона о заштити података о личности

У Републици Србији је 2018. године усвојен Закон о заштити података о личности („Службени гласник РС“, број 87/2018).

Имајући у виду да је овај закон увео велики број новина у области заштите података о личности, а да су поједине одредбе закона, које су преузете из Опште уредбе о заштити података о личности Европске уније, уопштене, односно нису довољно конкретизоване, као и да у одређеним сегментима постоје правне празнине, Локални омбудсман је сматрао да би било корисно да организује едукацију о примени закона од стране Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности.

Из наведених разлога, али и разлога што боље примене закона од стране руковаоца и обрађивача података, у јануару 2020. године је одржана једнодневна обука запослених у органима Града Новог Сада (јавна предузећа, управе и установе Града) на којима је представник Повереника, који је стручњак из ове области, присутнима објаснио најзначајније новине овог закона, потом указао на обавезе које постоје по закону, а потом дао одговоре на питања која су се евентуално већ појавила у пракси институција Града Новог Сада и на тај начин омогућио да присутни стекну нова, односно надограде постојећа знања о праву на заштиту података о личности.

Услуга едукације о правима деце у хранитељству

Приликом спровођења едукације водитеља случаја и хранитеља о правима детета које је Заштитник грађана Града Новог Сада спровео током 2019. године, наметнуо се закључак да међу наставним особљем основних школа нема довољно разумевања за положај у ком се налазе деца у хранитељству. Из наведеног разлога Локални омбудсман је одлучио да у 2020. години организује едукацију наставног особља и представника психолошко-педагошке службе у основним школама на територији Града Новог Сада о правима деце у хранитељству. Циљ овог пројекта је оснаживање наставног особља и представника психолошко-педагошке службе у основним школама на територији Града Новог Сада о правима деце која се налазе у хранитељству, али свакако и унапређење положаја деце која се налазе у хранитељским породицама.

Удружење хранитеља Нови Сад било је носилац овог пројекта и организатор низа активности које су предмет едукације.

Због ситуације праћене пандемијом Covid - 19, план едукација је прилагођен могућностима и новонасталим околностима, па су организовани тренинзи „Права деце и младих у систему алтернативне бриге“ путем којих је обухваћено 39 учитеља, наставника и представника психолошко - педагошке службе школа кроз два једнодневна тренинга као и 43 хранитеља, која претходне године нису присуствовала едукацији.

У оквиру едукације организовани су и тренинзи за децу, у оквиру којих је 59 ученика седмог и осмог разреда основних школа имало могућност да прошири и учврсти своја знања о дечијим правима, али и о појму и случајевима дискриминације.

Поред наведених активности, Удружење хранитеља Нови Сад са клубовима обележило је Дечију недељу тако што је расписало литерарни конкурс за ученике од првог до четвртог разреда основних школа на тему „Срећно лице моје породице“ у оквиру ког је касније награђено 5 радова ученика, којима су подељене награде које су обезбеђене од издавача „Матица српска“ и „Службени гласник“ уз подршку Центра за породични смештај и усвојење Нови Сад.

Истраживање о препрекама које у пракси спречавају прикупљање фармацеутског отпада од грађана на територији Града Новог Сада

Безбедно уклањање фармацеутског отпада из животне средине један је од предуслова спречавања настајања негативних последица на здравље људи и животну средину. Када је у питању фармацеутски отпад који се ствара у домаћинствима, отежавајућа околност је што ни већина локалних планова управљања отпадом не препознаје овај проблем и не даје податке о количини, па чак ни оне паушалне, који би нам одговорили на питање колико таквог отпада заврши у животној средини.

Током спровођења анкетирања апотека, у оквиру истраживања, утврђено је да су запослени упознати са законским обавезама које је потребно да испуне апотеке када је у питању прикупљање фармацеутског отпада од грађана.

Већина апотека је потврдила да врши сакупљање фармацеутског отпада од грађана, али је касније анонимном провером путем позива и обиласком појединих апотекарских јединица, утврђено да је број апотека које су током периода спровођења истраживања преузимале отпад од грађана знатно мањи, односно да свега 5 здравствених установа/апотека преузима лекове које донесу грађани.

Апотеке које прикупљају отпад од грађана потврдиле су да годишње прикупе 5 кг фармацеутског отпада од грађана као и да о томе воде евиденцију. Овако мала количина прикупљеног отпада од грађана на годишњем нивоу указује да се процес прикупљања не обавља континуирано тј. да се, због чињенице да апотеке самостално сносе целокупне трошкове управљања овим отпадом, количина која се прикупља од грађана ограничава.

На питање које су препреке које онемогућавају континуирано прикупљање фармацеутског отпада од грађана, сви учесници истраживања су сагласни да је кључна препрека недостатак финансијских средстава за покривање трошкова збрињавања фармацеутског отпада од грађана.

Овакво стање узроковало је да се у Новом Саду у малом броју апотекарских јединица, у односу на укупан број апотека, прикупља фармацеутски отпад од грађана. Апотеке које прикупљају фармацеутски отпад од грађана нису заинтересоване да ову активност промовишу, јер трошак збрињавања прикупљеног фармацеутског отпада од грађана плаћају из сопствених средстава умањујући на тај начин свој профит. Бенефит од оваквог стања имају увозници и произвођачи лекова који немају трошкове за збрињавање фармацеутског отпада од грађана иако то прописи налажу, а главну штету трпи животна средина и здравље људи који су изложени штетним материјама из неадекватно одложеног фармацеутског отпада.

Закључци и препоруке су детаљније обрађени у комплетном тексту резултата Истраживања који се може пронаћи на сајту Локалног омбудсмана.

Истраживање о средњошколском образовању ученика ромске националностина територији Града Новог Сада

Локални омбудсман Града Новог Сада је спровео истраживање „Средњошколско образовање ученика ромске националности на територији Града Новог Сада“ сматрајући да је неопходно стално подстицање и праћење активности које доприносе унапређењу образовне инклузије ученика ромске националности. Ово истраживање је допринос праћењу постигнутих резултата у области средњег образовања Рома у Граду Новом Саду

и може да буде полазна основа за упоређивање резултата и оцену предузетих мера у наредном периоду. Истраживањем је обухваћено 16 средњих школа на територији Града Новог Сада.

Резултати истраживања показују да је у средње школе школске 2019/20 године било уписано 15988 ученика, а разреде од 1. до 4. је завршило 15923 ученика. Од уписаних 145 ученика ромске националности, разреде је завршило 134 ученика. Једанаест ученика или 7,58% ученика ромске националности није завршило разред у који је било уписано.

Највећи број ученика ромске нациналности је похађао први разред, а најмањи број ученика је похађао четврти разред, што је у складу са подацима у вези опредељивања за упис у образовне профиле у трогодишњем и четворогодишњем трајању. Ученици ромске националности се чешће опредељују за похађање образовних профила у трогодишњем трајању.

Са одличним успехом је неки од разреда завршило 13,43% ученика ромске националности, а разред је понављало 6 ученика или 4,47% од укупно 134 ученика који су прошле школске године завршили неки од разреда. Према подацима 11 ученика ромске националности није завршило разред, а од тог броја њих 6 је понављало разред. Петоро ученика није понављало разред, али га није ни завршило.

У прошлој школској години у средње школе је било уписано више ученика него ученица ромске националности, што указује на родну димензију овог проблема.

Од укупно 134 ученика ромске националности, за њих петоро су сачињени ИОП 1 и ИОП 2 а ни један ИОП 3. За 3,73% ученика ромске националности су сачињени ИОП 1 и ИОП 2. Подршка у процесу транзиције није видљива чак ни за све ученике за које су сачињени ИОП 1 или ИОП 2.

За 37 ученика ромске националности је обезбеђена менторска подршка наставника што износи 27,61% од укупног броја ученика ромске националности који су завршили разред. Од 134 ученика ромске националности за њих 7 или 5,22% је сачињен план за спречавање осипања у школској 2019/20 години.

Детаљан приказ резултата истраживања, са закључцима и оценом стања као и предлогом мера ради побољшања положаја ученика ромске националности се налази на сајту Локалног омбудсмана.

Заступљеност жена и мушкараца у руковођењу јавним предузећима, установама и великим компанијама у Новом Саду

Имајући у виду да је родна равноправност тема о којој се све више говори, као и чињеницу да је у Новом Саду усвојен Локални акциони план за родну равноправност, Локални омбудсман је одлучио да током 2020. године спроведе истраживање чији је предмет била заступљеност жена на управљачким позицијама у установама и јавним предузећима чији је оснивач Град Нови Сад, али и онима чији је оснивач Аутономна Покрајина Војводина или Република Србија, а која имају седиште, односно пословнице/одељења у Новом Саду. Осим јавних предузећа и установа, предметом истраживања обухваћена су и привредна друштва која спадају у велика предузећа, односно имају више од 250 запослених, а која су регистрована, односно имају седиште у Граду Новом Саду.

Извештај о спроведеном истраживању се налази на сајту Локалног омбудсмана, а у оквиру закључних раматрања и препорука изнет је закључак да су у предузећима и установама чији је оснивач Град Нови Сад жене на 16.7% директорских позиција, да је у управним одборима заступљеност жена већа, а да је на нижим руководилачким позицијама у установама чији је оснивач Град Нови Сад више жена него мушкараца, односно да су мушкарци мање заступљени пол, са мање од 30% заступљености. Такође је утврђено да су жене заступљеније у установама, него у предузећима међу директоркама и чланицама одбора.

Такође је констатовано да је Одлуком о равноправности полова Града Новог Сада између осталог дефинисано да су органи јавне власти дужни да омогуће заступљеност мање заступљеног пола у свакој организационој јединици, на руководећим местима и у органима управљања и надзора, у складу са Законом и да би у циљу остварења ових дужности било потребно да се сви подаци о заступљености жена редовно прикупљају и достављају Скупштини Града, као и да се усвоје акти којима ће се осигурати примена принципа родне равноправности приликом именовања директора и чланова и чланица одбора установа и предузећа које оснива Град Нови Сад.

Закључено је и да је потребно да се информације о Европској повељи за равноправност жена и мушкараца и активности које Град спроводи у оквиру примене Повеље учине доступним, како јавности, тако и руководству јавних предузећа и установа, као и да се промовише доношење интерних планова и мера за остваривање родне равноправности.

Наведено је и да би било корисно креирати базу великих привредних друштава, односно послодаваца са више од 250 запослених на неодређено време, а која имају седиште у Новом Саду, како би се могле мапирати и заговарати мере за остваривање равноправности полова и равнотеже професионалног и приватног живота, односно како би се могла пратити родна равноправност у сфери економске моћи.

Истраживање о доступности саобраћајница
у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2019. године спровео истраживање о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом, које 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 био 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 I.

Локални омбудсман је сматрао да би било корисно наставити истраживање у вези доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом и при томе обухватити још један део Града Новог Сада.

Током 2020. године спроведено је истраживање које је обухватало територију Града Новог Сада коју формирају следеће улице: на истоку Булевар ослобођења, на југу Футошка улица, на западу Булевар Европе, на северу Корнелија Станковића, Руменачка и Булевар краља Петра I. Укупно је обухваћено 67 улица и раскрсница на територији Града Новог Сада.

Локални омбудсман ће о разултатима истраживања упознати надлежне институције, у циљу предузимања мера из њихове надлежности како би се побољшао положај особа са инвалидитетом у погледу задовољавања њихових свакодневних потреба.

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

Услуга истраживања о социјалним услугама у Граду Новом Саду

Локални омбудсман је у току 2020. године спровео истраживање о социјалним услугама које постоје у Граду Новом Саду, а које пружају установе које је основао Град Нови Сад/Република Србија као и организације цивилног друштва.

Целокупно истраживање које је у фокусу извештаја и подаци приказани у оквиру њега реализовано је са идејом да грађанима Новог Сада помогне и пружи одговор када је реч о различитим питањима која се односе на услуге социјалне заштите које су им на располагању, врсту ових услуга и услове под којим их различити извори пружају грађанима Града Новог Сада.

У Граду Новом Саду постоји широк дијапазон услуга социјалне заштите које су организоване и бивају пружене како од стране установа чији је оснивач Град Нови Сад/Република Србија, примарно оних укључених у систем социјалне заштите, тако и од стране организација цивилног друштва. Управо због великог броја ових установа и удружења која нуде социјалне услуге грађанима Новог Сада стиче се утисак да не постоји систематски организован опис понуде и врсте социјалних услуга које су на располагању грађанима.

Циљ овог извештаја односи се на пружање анализе услуга социјалне заштите које су на располагању нашим грађанима, њихово систематично представљање, како би кроз овај извештај било олакшано онима којима су ове услуге потребне да се о њима информишу на брз и једноставан начин. Такође, у извештају су пружени подаци о називу установе која пружа социјалне услуге, подаци о адресама, телефонима установа, броју корисника социјалних услуга, броју грађана који су на листи чекања за добијање социјалне услуге, као и подаци који се односе на директна искуства корисника различитих социјалних услуга реализованих од стране невладиних организација у нашем граду.

Извештај о спроведеном истраживању о социјалним услугама у Граду Новом Саду је доступан на сајту Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Семинар на тему Закона о општем управном поступку

Локални омбудсман организовао је дана 22. октобра 2020 године семинар на тему Закона о општем управном поступку, као и примени Закона о инспекцијском надзору у пракси за запослене у градским управама Града Новог Сада.

На семинару су присуствовали запослени из више институција чији је оснивач Град Нови Сад. Предавач на семинару је била Ружа Урошевић, судија Управног суда у пензији.

У складу са епидемиолошким мерама, семинар је одржан под строго контролисаним условима, уз коришћење заштитне опреме и држање физичке дистанце међу учесницима, услед чега је и број полазника на семинару био ограничен.

На семинару је одржано предавање које се односи на Закон о општем управном поступку као и примени правила управног поступка у поступку инспекцијског надзора, које је пратила презентација предавача. У даљем току семинара од стране предавача указано је на најчешће грешке при вршењу инспекцијског надзора, а потом је приказана пракса рада Управног суда, што је према мишљењу учесника било веома корисно. Након излагања предавача од стране учесника семинара постављана су питања, дати су одговори на иста, те су на тај начин разјашњење недоумице које се појављују у пракси приликом примене закона.

Локални омбудсман сматра да ће едукација запослених у органима Града Новог Сада на тему Закона о општем управном поступку, као и примени Закона о инспекцијском надзору допринети бољој примени наведених закона од стране запослених током њиховог рада као и већем степену поштовања права грађана.

СТРУЧНИ СКУПОВИ

Имајући у виду да је током малтене целе 2020. године трајала епидемија вируса Covid -19, услед чега је било забрањено окупљење више људи на малом простору, као и поштовање физичке дистанце, наведена ситуација је свакако утицала на организовање стручних скупова и семинара у смислу да је већина њих била отказана.

Одређени мањи број организатора стручних скупова се определио за варијанту скупа преко интернета, међутим, услед техничких сметњи и недостатка адекватне опреме, Локални омбудсман није имао могућности да се одазове свим упућеним позивима.

Имајући у виду свеобухватну ситуацију, Локални омбудсман је током 2020. године присуствовао следећим стручним скуповима:

- Поводом 10 година постојања Свратишта, деца корисници истог су 24. фебруара 2020. године приредили свечаност на којој су показали неке од вештина које су научили боравећи у Свратишту за децу и младе. Боравак у Свратишту представља социјалну услугу којом се омогућава деци и младима да имају три оброка дневно, да имају где да се пресвуку, окупају и оперу гардеробу, пружа им се помоћ у учењу и усвајању одређених вештина и повећава се доступност осталих услуга које пружа локална заједница.

- Покрајински заштитник грађана - омбудсман је 02. марта 2020. године организовао скуп под називом „Успех и постигнуће из перспективе жена“ са циљем да се мобилизује моћ жена кроз излагање и умрежавање успешних жена из различитих сфера друштвеног живота, на ком су говориле оперска уметница и редовна професорка Академије уметности УНС др Агота Виткаи Кучера, управница Галерије Матице српске др Тијана Палковљевић Бугарски, председница НУРДОР-а Јоланд Корора и многе друге.

- Дана 13. августа 2020. године је одржана интернет промоција приручника Групе ИЗАЂИ који је намењен запосленима у образовним установама који непосредно раде са ЛГБТ младим људима.

- Мисија ОЕБС у Србији је дана 22. и 23. октобра 2020. године организовала обуку путем интернета, која је за тему имала односе са јавношћу и односе са медијима.

- Покрајински заштитник грађана - омбудсман је путем интернета организовао округли сто „Збрињавање деце у стању потребе“, на ком су говорили Маја Раљић - инспекторка социјалне заштите, Анђелија Ђоловић - саветница у Покрајинском заводу за социјалну заштиту, доц. др Владимир Кнежевић - управник Клинике за психијатрију и многи други.

- Покрајински заштитник грађана - омбудсман је дана 22. децембра 2020. године организовао онлајн округли сто на тему „Старији у време пандемије - живот у старачком дому“, на ком су излагачи говорили о својим личним искуствима која имају у раду са старима који живе у геронтолошким центрима широм Војводине.

ПРИСУТНОСТ У МЕДИЈИМА

У јануару 2020. године Локални омбудсман Града Новог Сада Марина Попов Иветић гостовала је у јутарњем програму РТВ Војводине, а повод за гостовање је била промена назива институције. Снимак гостовања се налази на следећем линку: https://www.youtube.com/watch?v=ZdXeqlWmkgI Прилог је емитован и у емисији "Разгледнице", а снимак се може погледати на следећем линку: https://youtu.be/TtJQEmRKuU0

Такође, у јулу 2020. године Локални омбудсман је на свом сајту објавио „Мапу приступачности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом“, што је изазвало велико интересовање јавности, те су о томе објављени чланци у дневном листу „Дневник“, као и на интернет порталима на следећим линковима https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/247493/Mapa-pristupacnosti-saobracajnica-u-delu-Novog-Sada-osobama-sa-invaliditetom.html и https://nsuzivo.rs/novi-sad/mapa-pristupacnosti-saobracajnica-osobama-sa-invaliditetom

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2020. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, 58/19, 45/20 и 62/20), Локалном омбудсману су обезбеђена средства у висини од 18.028.455,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2020. године, Локални омбудсман је утрошио 13.378.658,63 динара, што представља 74,2% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 70,42% новчаних средстава је утрошено за расходе за запослене (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 нису трошена средства, за услуге по уговорима је утрошено 29% средстава (административне услуге, услуге образовања и усавршавања запослених, стручне услуге, остале опште услуге), 0,26% средстава је утрошено за материјал и 0,31% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина). На име неутрошених средстава Локални омбудсман је вратио у буџет 4.649.796,37 динара.

ЗАКЉУЧАК

Услед епидемије вируса Covid - 19, претходна 2020. година је била тешка и изазовна за све грађане света, па и грађане Града Новог Сада. Из истог разлога дошло је до промена у планираним активностима, као и до промена у пословању свих институција, па и Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Иако у једном периоду године није било омогућено да се грађани Локалном омбудсману обраћају личним доласком у просторије Локалног омбудсмана, то није омело грађане у захтевима за заштиту њихових права, напротив, настављен је тренд повећања броја поднетих притужби грађана, као и повећања броја обраћања грађана уопште. Такође, у 2020. години је настављен похвални тренд да се велики број предмета окончава констатацијом Локалног омбудсмана да је орган управе решио проблем на који грађанин указује након обраћања Локалног омбудсмана. Наведени податак је врло значајан из разлога унапређења брзине отклањања проблема на које указују грађани, те говори и о односу органа управе према Локалном омбудсману и положају који има, односно схватању значаја ове институције од стране органа управе.

Током периода ванредног стања од 15. марта до 06. маја 2020. године велики број грађана се обратио указивањем на проблеме који су били специфични за ту ситуацију. Локални омбудсман је одговорио на све захтеве грађана, што упућивањем на надлежне органе, што директним решавањем проблема грађана у оквиру својих надлежности.

Свест грађана о обавези поштовања уведених епидемиолошких мера у комуникацији са запосленима у Локалном омбудсману је била на завидном нивоу и само мали број грађана је исказао неразумевање за обавезу коришћења заштитне опреме и поштовања физичке дистанце.

Органи управе нису поступили само по једној датој препоруци, мишљењу, предлогу или иницијативи које је упутио Локални омбудсман, док је за већину Локални омбудсман добио информацију да је орган, односно служба по истој поступио или да ће поступити у наредном периоду. Локални омбудсман је током 2020. године донео само једну препоруку у којој је указао органу на непоштовање обавезе сарадње са Локалним омбудсманом, док су у осталим предметима органи доставили тражене информације, с тим да је у неким предметима Локални омбудсман тражене податке добио одмах након првог обраћања, али је у одређеном броју предмета органима упућивао или писане или непосредне ургенције за достављање података, што је један од задатака за Локалног омбудсмана у наредном периоду – да се додатно убрза поступак прибављања података од органа управе.

Током 2020. године Локални омбудсман је посветио пажњу маргинализованим групама и важним темама за маргинализоване групе, и то: образовању ромске деце, образовању деце у хранитељству, женама на руководећим местима, особама са инвалидитетом и социјално угроженом становништву, као и заштити података о личности и заштити животне средине. Тим поводом Локални омбудсман је током 2020. године организовао два семинара, спровео једну едукацију и пет истраживања, које су имале за тему стање и унапређење стања права неких од маргинализованих група. Извештаји о спроведеним активностима се могу наћи на сајту Локалног омбудсмана. Локални омбудсман је имао у плану да спроведе више активности током 2020. године,

али су неке од њих морале бити одложене због епидемиолошке ситуације, те уколико иста буде дозвољавала биће реализоване током 2021. године.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
Број: XXII-020-12/2021-60
Датум: 12. март 2021. године
Нови Сад

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
Марина Попов Иветић