

GRAD NOVI SAD
ZAŠTITNIK GRAĐANA

IZVEŠTAJ ZA 2018. GODINU



U Novom Sadu, marta 2019. godine

Sadržaj:

1. Uvod	3
2. Aktivnosti Zaštitnika građana	5
2.1 Statistički podaci	5
2.2 Rad Zaštitnika građana po predmetima	8
2.2.1. Preporuke i mišljenje	9
2.2.2. Inicijativa za izmenu/donošenje propisa	12
2.2.3. Predmeti pokrenuti po sopstvenoj inicijativi	14
2.2.4. Ostali predmeti vođeni u 2018. godini	17
2.3. Aktivnosti Zaštitnika građana na polju ljudskih prava	22
2.4. Ostale aktivnosti	30
3. Medijska promocija	36
4. Finansijska sredstva	37
5. Zaključak	38

UVOD

Svi pojmovi u ovom Izveštaju upotrebljeni u muškom rodu podrazumevaju muški i ženski prirodni rod.

Zakon o lokalnoj samoupravi („Sl. glasnik RS“ br. 129/2007, 83/2014 – dr. zakon, 101/2016 – dr. zakon), u odredbi člana 97 je propisivao da se u jedinici lokalne samouprave može ustanoviti zaštitnik građana koji je ovlašćen da kontroliše poštovanje prava građana, utvrđuje povrede učinjene aktima, radnjama ili nečinjenjem organa uprave i javnih službi, ako se radi o povredi propisa i opštih akata jedinice lokalne samouprave. Dve ili više jedinica lokalne samouprave mogu doneti odluku o ustanovljavanju zajedničkog zaštitnika građana. Nadležnost i ovlašćenja, način postupanja i izbora i prestanka dužnosti zaštitnika građana uređuje se statutom i drugim opštim aktom.

Na osnovu navedenog zakona, Odlukom o Zaštitniku građana („Sl. list Grada Novog Sada“, br. 47/2008) koju je donela Skupština Grada Novog Sada ustanovljen je Zaštitnik građana za teritoriju Grada Novog Sada, kao nezavisan i samostalan organ, koji štiti prava građana i kontroliše rad gradskih uprava, posebnih organizacija i službi Grada Novog Sada, organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Grada Novog Sada, kao i drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova čiji je osnivač Grad Novi Sad, a kojima su poverena javna ovlašćenja (u daljem tekstu: organi uprave). Zaštitnik građana se stara o zaštititi i unapređenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

Prvi Zaštitnik građana Grada Novog Sada je izabran na XXVII sednici Skupštine Grada Novog Sada, koja je održana 25. juna 2010. godine, a za Zaštitnika građana tom prilikom izabran je Aleksandar Grujić, dr. pravnih nauka. Na XXVIII sednici koja je održana 25. juna 2010. godine, Stojanka Varajić je izabrana za zamenika Zaštitnika građana.

Kancelarija Zaštitnika građana počela je sa radom 11. oktobra 2010. godine.

Mandat prvog Zaštitnika građana je prestao 30. marta 2015. godine, na osnovu podnete ostavke.

Drugi Zaštitnik građana je izabran na XL sednici Skupštine Grada koja je održana 29. maja 2015. godine, a za Zaštitnicu građana tom prilikom je izabrana Marina Popov Ivetić, diplomirana pravica. Na XLI sednici održanoj dana 15. juna 2015. godine Skupština Grada Novog Sada je ponovo izabrala Stojanku Varajić za Zamenika Zaštitnika građana, što je drugi mandat zamenika Zaštitnika građana.

Tokom 2018. godine donet je Zakon o izmenama i dopunama Zakona o lokalnoj samoupravi („Sl. glasnik RS“, br. 47/2018), kojim je izmenjena napred citirana odredba člana 97 Zakona, na taj način što su reči: „zaštitnik građana“ zamenjene sa rečima: „lokalni ombudsman“ u odgovarajućem padežu. Odredba je izmenjena i u tom smislu da je određeno da lokalni ombudsman nezavisno i samostalno kontroliše poštovanje prava građana.

Navedena izmena Zakona je za sobom povukla zahteve za izmenama još nekih aspekata rada Zaštitnika građana na lokalnom nivou, ubuduće lokalnih ombudsmana. Udruženje lokalnih ombudsmana Srbije, koje je u međuvremenu promenilo naziv u Udruženje

ombudsmana Srbije, nakon što je Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman sa svojim zamenicima pristupio udruženju, se protivi zahtevima za dodatnim izmenama u pogledu statusa i organizacije rada lokalnih ombudsmana. Imajući u vidu da je u pitanju pravna situacija sa nekoliko različitih pravnih stanovišta, u ovom momentu o budućim promenama nije mesto govoriti, ali ono što je neminovno je da u 2019. godini Zaštitnika građana za Grad Novi Sad čekaju izmene (veće ili manje) u statusu i organizaciji poslovanja.

U kancelariji Zaštitnika građana Grada Novog Sada tokom 2018. godine je bilo dva funkcionera, dva zaposlena na neodređeno vreme, i dvoje zaposlenih na određeno vreme, od čega je četvoro dipl. pravnika.

Odredbama Odluke o Zaštitniku građana koja je na snazi u vreme pisanja ovog Izveštaja, propisano je da je Zaštitnik građana nezavisan i samostalan u obavljanju poslova i niko nema pravo da utiče na njegov rad i postupanje. Takođe, osnovni principi delovanja Zaštitnika građana su zakonitost, nepristrasnost, nezavisnost i pravičnost. Zaštitnik građana za svoj rad odgovara Skupštini Grada Novog Sada.

Takođe, Zaštitnik građana i njegov zamenik ne mogu biti članovi političkih stranaka i drugih političkih organizacija, niti mogu davati izjave političke prirode.

Zaštitnik građana je ovlašćen da kontroliše poštovanje prava građana, utvrđuje povrede učinjene aktima, radnjama ili nečinjenjem organa uprave, ako se radi o povredi odluka i drugih opštih akata organa Grada Novog Sada, te je ovlašćen da kontroliše zakonitost, pravilnost i efikasnost rada organa uprave.

Zaštitnik građana nije ovlašćen da kontroliše rad Skupštine Grada, Gradonačelnika i Gradskog veća, kao ni rad sudova i javnih tužilaštava osnovanih za teritoriju Grada Novog Sada.

Zaštitnik građana obavlja sledeće poslove: prati primenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na teritoriji Grada Novog Sada; prikuplja informacije iz različitih izvora o primeni zakona i drugih propisa, kao i odluka i drugih opštih akata organa grada iz oblasti ljudskih prava od strane organa uprave; priprema godišnji izveštaj o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primeni načela nediskriminacije od strane organa uprave i dostavlja ga Skupštini Grada; prima i ispituje pritužbe koje se odnose na povredu ljudskih prava od strane organa uprave; postupa po sopstvenoj inicijativi u svakom slučaju gde postoji sumnja o postojanju kršenja ljudskih prava od strane organa uprave; posreduje u mirnom rešavanju sporova u vezi sa kršenjem ljudskih prava na teritoriji Grada Novog Sada; organizuje i učestvuje u organizaciji i pripremi savetovanja o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije; organizuje i učestvuje u organizaciji i pripremanju kampanja za informisanje javnosti o pitanjima značajnim za ostvarivanje i poštovanje ljudskih prava i zabrani diskriminacije; inicira i podstiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim oblastima života; saraduje i razmenjuje iskustva sa drugim zaštitnicima građana i drugim organima i organizacijama koje se bave zaštitom i unapređenjem ljudskih prava u zemlji i inostranstvu.

Pored gore navedenog, Zaštitnik građana je ovlašćen da Skupštini Grada, Gradonačelniku i Gradskom veću podnese inicijativu za izmenu odluka i drugih opštih akata, ako smatra da do povrede prava građana dolazi zbog nedostataka u propisima iz nadležnosti ovih organa, kao i da inicira donošenje novih odluka i drugih opštih akata, kada smatra da je to od značaja za ostvarivanje i zaštitu prava građana, dok su nadležno telo Skupštine Grada,

Gradonačelnik i Gradsko veće obavezni da razmatraju inicijative koje podnese Zaštitnik građana.

Tokom 2019. godine se očekuje donošenje Odluke o lokalnom ombudsmanu, kojom bi bila stavljena van snage Odluka o Zaštitniku građana.

AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Zaštitnik građana Grada Novog Sada veliki deo svojih aktivnosti vrši kroz postupanje po pritužbama i obraćanjima građana, te kroz razgovore sa građanima, što sa građanima koji su pristupili u kancelarije Zaštitnika građana, što sa onima koji su se obratili telefonskim putem. Međutim, svakako veliki deo aktivnosti Zaštitnik građana preuzima i u oblasti zaštite prava građana, odnosno kroz organizovanje edukacija i istraživanja o pravima posebno osetljivih grupa.

Tokom 2018. godine, Zaštitniku građana se obratilo 480 građana, dok je Zaštitnik građana, kroz istraživanja i edukacije, stupio u kontakt sa preko 1500 punoletnih građana i preko 4000 dece sa teritorije Grada Novog Sada.

STATISTIČKI PODACI

Tokom 2018. godine Zaštitniku građana Grada Novog Sada obratilo se 480 građana. Od tog broja telefonom je pozvalo 116 građana, a na razgovor u prostorije Zaštitnika građana pristupilo je 196 građana. Zaštitnik građana je pokrenuo 5 postupaka po sopstvenoj inicijativi. Pisanim putem sa podnetom pritužbom Zaštitniku građana Grada Novog Sada se obratilo 163 građana, što je 35% svih obraćanja.

Načini podnošenja pritužbe		
1.	Lično	73
2.	Putem mejla	51
3.	Putem pošte	20
4.	Putem sajta zastitnikgradjana.novisad.rs	11
5.	Putem Facebook stranice Zaštitnik Građana Novi Sad	8
6.	Po sopstvenoj inicijativi	5
7.	Ukupno	168

Na osnovu prethodne tabele vidi se da se najveći broj građana Zaštitniku građana i dalje obraća dolaskom lično u prostorije Zaštitnika građana i podnošenjem pritužbe na isti način. Građani koji su pristupili u prostorije Zaštitnika građana i odmah nakon obavljene konsultacije sa zaposlenima u kancelariji podneli pritužbu u statističkim podacima su prikazani kao jedan broj, u rubrici podnete pritužbe.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je u toku 2018. godine postupao u ukupno 214 predmeta. Od tog broja 5 predmeta je preneto u 2018. godinu iz 2016. godine, 41 predmet je iz 2017. godine prenet u 2018. godinu, dok je 168 predmeta novoformirano.

Извештај Заштитника грађана Града Новог Сада за 2018. годину

Od 214 predmeta u kojima je postupao tokom 2018. godine, Zaštitnik građana je okončao ukupno 163 predmeta, od tog broja 2 koja su pokrenuta 2016. godine, 39 predmeta koji su pokrenuti 2017. godine, i 122 predmeta formirana u 2018. godini.

Sva tri predmeta koja su formirana tokom 2016. godine, a još uvek nisu okončana tiču se imovinsko-pravnih odnosa. Zaštitnik građana Grada Novog Sada očekuje da će oni biti okončani tokom 2019. godine, s obzirom da je u jednom predmetu drugostepeni postupak pri kraju, dok je u preostala dva predmeta pri kraju postupak eksproprijacije nepokretnosti na lokaciji tzv. „Tozinovac“. Iako je Zaštitnik građana nakon formiranja navedena dva predmeta koji se tiču lokacije „Tozinovac“ ukazivao na hitnost u postupanju, imajući u vidu da je u pitanju rešavanje uslova života osoba sa invaliditetom, i ograničavanje njihovog kretanja usled blokiranja saobraćajnica nakon izgradnje višespratnice za porodično stanovanje, ni nakon tri godine zalaganja i konstantnog urgiranja postupci još uvek nisu okončani, ali su pri kraju i Zaštitnik građana očekuje rešavanje navedenog problema u što skorijem periodu.

Oba predmeta formirana tokom 2017. godine koja nisu okončana do kraja 2018. godine su pokrenuta po sopstvenoj inicijativi. U jednom predmetu je inicirano donošenje propisa kojim bi se bliže uredili tehnički i drugi uslovi za rad ugostiteljskih objekata u stambenim zajednicama, a drugi se odnosi na veliki broj građana koji su izvršili uplatu dugovanja koja su imali prema JKP „Informatika“ Novi Sad na račun privatnog izvršitelja, a koji nakon toga nije preneo naplaćena sredstva na račun preduzeća, iz kog razloga se građanima i dalje fakturiše dugovanje i obračunava kamata.

Обраћање грађана по органима Града Новог Сада током 2018. године		
Naziv organa	Podnete pritužbe	Iznete primedbe bez podnošenja pritužbe
Gradska uprava za socijalnu i dečiju zaštitu	3	4
Gradska uprava za saobraćaj i puteve		3
Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove	15	10
Gradska uprava za privredu	1	1
Gradska uprava za opšte poslove	1	1
Gradska uprava za komunalne poslove		2
Gradska uprava za inspeksijske poslove	32	15
Gradska uprava za zaštitu životne sredine	1	
Gradska poreska uprava	7	9
Gradska uprava za imovinu i imovinsko-pravne poslove	11	4
Gradska uprava za građevinsko zemljište i investicije	5	3
Biro za pružanje pravne pomoći		2
JKP „Novosadska toplana“	1	3
JKP „Informatika“	2	7
JKP „Lisje“	1	1
JKP „Stan“	2	1
JKP „Tržnica“	1	1
JKP „Gradsko zelenilo“		1
JKP „Čistoća“		1
JKP „Vodovod i kanalizacija“	5	9

Извештај Заштитника грађана Града Новог Сада за 2018. годину

JKP „Parking servis“	5	3
JKP „Put“	1	
JP „Urbanizam“ Zavod za urbanizam	2	
JGSP „Novi Sad“		2
PU „Radosno detinjstvo“	6	10
Turistička organizacija	1	
Stambena agencija		1
Centar za socijalni rad	2	5
Dom zdravlja „Novi Sad“	3	2
Zavod za hitnu medicinsku pomoć		1

Analizom Izveštaja Zaštitnika građana za prethodne godine može se uočiti da se građani iz godine u godinu žale na rad manje-više istih organa. Broj podnetih pritužbi varira, ali se struktura organa ne menja u značajnoj meri. Organi na koje tokom 2018. godine građani nisu Zaštitniku građana Grada Novog Sada iznosili primedbe su, između ostalih: Gradska uprava za finansije, Gradska uprava za sport i omladinu, Gradska uprava za propise, Gradska uprava za obrazovanje, Gradska uprava za kulturu, Gradska uprava za zdravstvo, Pravobranilaštvo Grada Novog Sada, JKP „Zoohigijena i veterina Novi Sad“, kao i ustanove kulture koje je osnovao Grad Novi Sad.

Kao i prethodnih godina, i 2018. godine su se građani Grada Novog Sada obraćali Zaštitniku građana ističući probleme za čije rešavanje Zaštitnik građana nije nadležan. Tako su se, na primer, građani žalili na rad izvršitelja, rad suda, rad advokata, rad mesnih zajednica, skupština stanara i upravnika stambenih zajednica, lekarske komisije, lokalne samouprave, stečajnog upravnika, Gradonačelnika, javnih beležnika, žalili su se na ustanove obrazovanja, te na rad privatnih firmi, potom su se žalili na rad Elektroprivrede Srbije, na rad Fonda PIO, Službe za katastar nepokretnosti, Ministarstva unutrašnjih poslova i uopšte rad republičkih i pokrajinskih organa kao i organa neke druge jedinice lokalne samouprave, potom su isticali svoje porodične probleme, probleme koje imaju sa komšijama, probleme socijalnog statusa, podstanari su se žalili na svoje stanodavce i stanodavci na podstanare i slično.

Kako je i navedeno, u 2018. godini Zaštitnik građana je okončao ukupno 163 predmeta, a načini okončanja predmeta biće prikazani u narednoj tabeli.

Način okončanja predmeta	Broj
Odbačena pritužba – anonimna	1
Utvrđeni nedostaci – dato Mišljenje	1
Pritužba odbačena jer je ponovljena	1
Pritužba odbačena iz drugih razloga	1
Pritužba odbačena jer nije upotpunjena	1
Nakon prijema pritužbe stranka izjavila da odustaje	3
Utvrđeni nedostaci – Inicijativa za izmenu Odluke	5
Utvrđeni nedostaci – upućena Preporuka	6
Pritužba odbačena kao preuranjena	7
Stranka se nije izjasnila na odgovor organa	12
Obustavljen postupak – ostalo	15
Ostalo	15
Predmet prosleđen	15

Postupak obustavljen jer nisu utvrđene nepravilnosti u radu organa	17
Organ rešio problem nakon obraćanja Zaštitnika građana	27
Odbačena pritužba iz razloga nenadležnosti	36
Ukupno	163

Zaštitnik građana Grada Novog Sada bi ukazao na podatak da je, osim pritužbi koje su odbačene iz razloga nenadležnosti, najveći broj predmeta okončan konstatacijom da je organ rešio problem nakon obraćanja Zaštitnika građana Grada Novog Sada. Dakle, organi Grada Novog Sada su u najvećem broju predmeta nakon intervencije Zaštitnika građana Grada Novog Sada i ukazivanja na problem koji ima građanin, isti otklonili. Ovakvo postupanje organa uprave predstavlja primer dobre saradnje sa Zaštitnikom građana, kada se problemi građana rešavaju na efikasan način, bez potrebe upućivanja preporuke od strane Zaštitnika građana.

Svakako da Zaštitnik građana Grada Novog Sada smatra da bi građani svoja prava trebalo da ostvaruju bez potrebe za intervencijom ovog organa, ali u situacijama u kojima ipak dođe do kršenja prava građana, efikasno i potpuno otklanjanje problema na koji je ukazano je od velikog značaja.

Zanimljiv je i podatak da je treći najčešći način okončanja postupaka bila konstatacija da nisu utvrđene nepravilnosti u radu organa. Dakle, u najvećem broju slučajeva, ili je organ nakon obraćanja Zaštitnika građana uvideo nepravilnost u radu i otklonio je, ili nepravilnosti nije ni bilo.

RAD ZAŠTITNIKA GRAĐANA PO PREDMETIMA

U narednim pasusima biće prikazani neki od predmeta koji su obeležili rad Zaštitnika građana Grada Novog Sada tokom 2018. godine.

PREPORUKE I MIŠLJENJE

Prema odredbi člana 48 Odluke o Zaštitniku građana, ako Zaštitnik građana nađe da su postojali nedostaci u radu organa uprave, uputiće preporuku organu uprave o tome kako bi uočeni nedostatak trebalo otkloniti. Organ uprave kome je Zaštitnik građana uputio preporuku dužan je da obavesti Zaštitnika građana o merama koje je preduzeo, odnosno o razlozima zbog kojih nije postupio po preporuci, najkasnije u roku od 30 dana od dana dobijanja preporuke.

1.

Dvoje građana se žalilo na rad Gradske uprave za urbanizam i građevinske poslove Grada Novog Sada iz razloga što njihov punomoćnik, a ni oni kao stranke u postupku, nisu dobili obaveštenje organa kojim se nalaže preduzimanje određenih mera u postupku ozakonjenja.

Zaštitniku građana Grada Novog Sada dostavljen je odgovor organa povodom pritužbe građana u kom je navedeno da je sporno obaveštenje uredno upućeno punomoćniku stranaka, odnosno da je dostavljanje izvršeno u skladu sa odredbom člana 76 Zakona o opštem upravnom postupku („Sl. glasnik RS“ br. 18/16). Na fotokopiji dostavnice koju je Zaštitniku građana dostavio organ uprave zabeleženo je da je primalac izvešten, ali da nije podigao pošiljku.

Iako je u konkretnom slučaju Zaštitnik građana Grada Novog Sada prihvatio navode organa da su ispunjeni formalno-pravni uslovi, odnosno da se u skladu sa važećim propisima smatra da je dostavljanje izvršeno punomoćniku pritužilaca, Zaštitnik građana Grada Novog Sada je imajući u vidu pre svega osnovna načela upravnog postupka zauzeo stanovište da je organ uprave, bez obzira na činjenicu što je formalno-pravno izvršio dostavljanje u skladu sa pozitivno-pravnim propisima, ipak trebalo da preduzme potrebne radnje kako bi stranka bila upoznata sa tokom postupka i da joj se omogući ponovno dostavljanje dokumentacije i o tome organu uputio Mišljenje. Zaštitnik građana smatra da se suprotnim postupanjem, odnosno nedostavljanjem tražene dokumentacije stranci u postupku, stvara nepoverenje stranaka u organe uprave, da stranka ima pravo da bude obavještena o postupanju u upravnoj stvari, te je organ stoga dužan da stranci omogući uživanje navedenog prava, u skladu sa propisima.

Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove je postupila po mišljenju Zaštitnika građana.

2.

U postupku po pritužbi građanina koji se žalio na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad, iz razloga što nije dobio odgovor povodom primedbi koje je uputio na ispostavljeni račun za vodu, Zaštitnik građana Grada Novog Sada je preduzeću uputio Preporuke da: preispita obračun obima pružene komunalne usluge isporuke vode korisniku imajući u vidu odredbe pozitivno-pravnih propisa, kao i obrazloženje dato uz preporuku, potom da odluči o Zahtevu korisnika za naplatu samo isporučene vode bez kanalizacije u skladu sa pozitivno-pravnim propisima, i da o svojoj odluci pisanim putem izvesti pritužioca, kao i da se u budućem radu, prilikom obračuna utroška isporučene vode, u potpunosti pridržava pozitivno pravnih propisa i načela dobre uprave uz maksimalnu pažnju posvećenu zaštiti prava stranaka i zaštiti javnog interesa, odnosno da u svakom konkretnom slučaju preuzme inicijativu za očitavanje vodomera, a da ukoliko to nije u mogućnosti, primeni način obračuna obima isporučene vode metodama koje su propisane važećim Odlukama Grada Novog Sada, i da račune za utrošenu vodu uredno dostavlja korisnicima, kao i da preduzme potrebne mere da se navedeni nedostaci u radu ne ponavljaju ubuduće.

Navedena preporuka je doneta jer je tokom postupka Zaštitnik građana Grada Novog Sada utvrdio da JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad nije u konkretnom slučaju postupalo saglasno odredbama Odluke kojima su predviđene dužnosti preduzeća u pogledu očitavanja vodomera, odnosno u pogledu načina naplate cene komunalne usluge.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je imao u vidu situaciju u kojoj se nalazi JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad u pogledu problema sa kojima se susreće u praksi, kada nije moguće utvrditi identitet korisnika ili obim pružene usluge, međutim razlog koji je preduzeće navelo, a to je da se vodomer pritužioca nalazi u šahtu koji je u garaži, ne može i ne sme biti opravdanje za neizvršavanje obaveza preduzeća.

Ukoliko je preduzeće bilo onemogućeno u obavljanju delatnosti, trebalo je da pokuša da utvrdi obim pružene usluge na drugi način, a primenom važećih propisa, a potom, ukoliko to nije moguće, da postupi u skladu sa odredbom člana 65 stav 1 tačka 10 Odluke i kazni lice koje ga je onemogućilo u izvršavanju obaveze i na taj način pokuša da za ubuduće uredi odnose sa korisnikom.

Prethodno ne podrazumeva da Zaštitnik građana opravdava postupanje građanina, korisnika usluga, koji nije nekoliko godina plaćao za uslugu koju mu je isporučivalo preduzeće, niti je na bilo koji način preduzeo neku radnju kojom bi ukazao preduzeću na propust u tom smislu, međutim, analizom pozitivno-pravnih propisa se može utvrditi da korisnik ima samo obavezu da omogućiti inkasantu očitavanje vodomera i da plati preduzeću za pruženu komunalnu uslugu prema obimu pružene usluge, dok je preduzeće u obavezi da preuzme inicijativu za utvrđivanje obima pružene usluge, dakle preduzeće je u obavezu da inicira plaćanje od strane korisnika.

Pritužilac je istakao i primedbu da smatra da JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad prilikom obračuna utroška vode u njegovom slučaju ne bi trebalo da primenjuje jedinstvenu cenu za uslugu isporuke i uklanjanja voda, već cenu koja se primenjuje samo za uslugu isporuke vode, s obzirom da je njegova septička jama zabetonirana. Prema odredbama Odluke o uslovima i načinu organizovanja poslova u vršenju komunalnih delatnosti isporuke vode i uklanjanja voda, potrebno je da korisnik podnese zahtev za obračun samo isporučene vode, bez cene za uklanjanje voda putem čišćenja septičke jame, što je pritužilac učinio tokom trajanja postupka pred Zaštitnikom građana.

Preduzeće je postupilo po preporuci Zaštitnika građana u smislu da su razrešena sva sporna pitanja.

3.

U predmetu po pritužbi građanina koji se žalio na rad Gradske uprave za inspeksijske poslove Grada Novog Sada, Odsek komunalne inspekcije iz razloga što nije dobio odgovor na zahtev koji je predao organu sa ciljem da bude stranka u postupku povodom problema koji se odnosi na držanje domaćih životinja od strane njegovog komšije u objektu čiji su prozori okrenuti ka pritužiočevom dvorištu i kroz koje se vrši ventiliranje, Zaštitnik građana je nakon sprovedenog postupka i utvrđivanja činjenica Gradske uprave za inspeksijske poslove, Odsek komunalne inspekcije uputio Preporuku da komunalni inspektor izađe na teren i da zapisnički konstatuje zatečeno stanje u pogledu udaljenosti objekata u kojima se drže papkari i kopitari u odnosu na objekte na susednoj parceli i da zapisnik dostavi strankama u postupku, kao i da organ ubuduće donosi sva potrebna akta, te da ažurno vodi evidenciju o dokumentaciji prikupljenoj i donetoj u predmetima.

Naime, u konkretnom postupku organ je Zaštitniku građana dostavio izjašnjenje u kom je navedeno da je više puta vršen inspeksijski nadzor od strane više inspektora i da je svaki put konstatovano da nadzirani subjekat drži domaće životinje u skladu sa gradskom odlukom, ali kako Zaštitniku građana nije dostavljen zapisnik o izvršenom nadzoru, a pritužilac je imao primedbe na odgovor organa u pogledu udaljenosti objekata, Zaštitnik građana je zatražio od organa dostavljanje zapisnika o izvršenom nadzoru.

Gradska uprava za inspeksijske poslove, Sektor komunalne inspekcije, Odsek komunalne higijene i zoohigijene dostavio je potom Zaštitniku građana Grada Novog Sada odgovor u kom je između ostalog navedeno da prilikom inspeksijskog nadzora na licu mesta inspektor ne sastavlja zapisnik o istom ako nema potrebe za tim, odnosno ako su uslovi ispunjeni po gradskoj odluci o držanju domaćih životinja i kućnih ljubimaca.

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

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

4.

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је поступак контроле рада ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад на основу притужбе грађанина у којој се жали на рад наведеног предузећа из разлога што је предузеће на његовом поседу и без његове сагласности, а на основу привремене мере Основног суда у Новом Саду, која је касније укинута Решењем Вишег суда у Новом Саду, прикључило бесправне кориснике, односно туђиоце-protivtužene у судском поступку, на његов водоводни прикључак. Касније у току поступка, притужба је прецизирана у смислу да се незаконито поступање ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад састоји у томе што не поседује ни један validan документ о поступању приликом укључења nelegalnih корисника.

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

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

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

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

Stoga je Zaštitnik građana Grada Novog Sada preporučio JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad da prilikom izvršenja odluka suda ili drugog nadležnog organa, ali i prilikom postupanja u svim drugim situacijama izvršavanja radnih zadataka na terenu, donosi sve potrebne akte u vidu Naloga za izvršenje i sl., te da ažurno vodi evidenciju o dokumentaciji prikupljenoj i donetoj u predmetima. Takođe, preporučeno je i da JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad preduzme sve potrebne mere kako bi se uredio sporni potrošački odnos, tako da svaki korisnik ima svoj priključak i da za isporučenu vodu dobija pojedinačni račun, a pritužiocu je predložena i mogućnost sprovođenja postupka medijacije kako bi se pokušao urediti sporni odnos.

INICIJATIVA ZA IZMENU PROPISA

Jedna od važnih aktivnosti Zaštitnika građana Grada Novog Sada, a koja je bliže uređena odredbama člana 27 i 28 Odluke o Zaštitniku građana, odnosi se na ovlašćenje Zaštitnika građana Grada Novog Sada da podnese inicijativu za izmenu odluka i drugih opštih akata, ako smatra da do povrede prava građana dolazi zbog nedostataka u propisima, kao i da inicira donošenje novih odluka i drugih opštih akata, kada smatra da je to od značaja za ostvarivanje i zaštitu prava građana.

5.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada, na osnovu odredbe člana 27 Odluke o Zaštitniku građana, uputio je Gradskoj upravi za imovinu i imovinsko-pravne poslove Grada Novog Sada inicijativu za izmenu i dopunu Odluke o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada („Sl. list Grada Novog Sada“, broj 67/2017).

Naime, u toku 2018. godine Zaštitniku građana Grada Novog Sada podneto je više pritužbi građana u kojima su bile navedene primedbe koje se odnose na Odluku o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada, kao i na postupanje Komunalne policije po prijavama građana u vezi sa kršenjem odredaba Odluke.

Povodom dostavljenih pritužbi Zaštitnik građana Grada Novog Sada održao je više sastanaka sa predstavnicima Gradske uprave za imovinu i imovinsko-pravne poslove i Gradske uprave za inspeksijske poslove, te je na osnovu sprovedenog postupka i analize pozitivno-pravnih propisa: Zakona o stanovanju i održavanju zgrada („Sl. glasnik RS“, br. 104/2016) i Odluke o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada utvrdio da postoje nedostaci u Odluci, i to:

-odredbom člana 5 Odluke, ukoliko se uzme u obzir i odredba člana 6 stav 4, propisano je vreme noćnog odmora u trajanju od ukupno 4 sata (noćni odmor počinje u 23.00, osim u situacijama ukoliko neko od stanara održava porodično slavlje kada noćni odmor počinje u 1.00 posle ponoći, a završava se u 5.00 časova). Zaštitnik građana Grada Novog Sada je stao na stanovište da je ovako propisano vreme trajanja noćnog odmora neprimereno kratko, te da bi noćni odmor tokom radnih dana trebalo da traje 8 časova u kontinuitetu, a vikendom i duže;

-odredba člana 6 stav 4 suprotna je sa odredbom člana 5, i dozvoljava trajanje porodičnog slavlja do 1.00 čas posle ponoći, što je vreme noćnog odmora;

-odredbom člana 6 stav 4 propisana je obaveza stanara da postavljanjem obaveštenja na vidnom mestu u zgradi o održavanju porodičnog slavlja o tome obaveste ostale stanare. Navedeno suštinski nije u skladu sa odredbom člana 12 stav 2 Odluke kojom je propisana

obaveza da stanari koji u zgradi ili na zgradi izvode radove prethodno o tome obaveste upravnika i postave obaveštenje na vidnom mestu u zgradi o danu početka izvođenja radova, vrsti i trajanju istih. Imajući u vidu da je prema odredbama Zakona profesionalni upravnik taj koji prima prijave o nepoštovanju kućnog reda i o istim obaveštava nadležni organ, Zaštitnik građana je stao na stanovište da bi bilo celishodno da se u Odluci propiše i obaveza stanara da o održavanju porodičnog slavlja prethodno obaveste i profesionalnog upravnika;

-odredbom člana 43 propisana je odgovornost stanara za ponašanje lica koja se nalaze u stanu vlasnika, zakupca, odnosno drugog korisnika posebnog dela zgrade. Zaštitnik građana Grada Novog Sada je stao na stanovište da bi bilo celishodno propisati obavezu obaveštavanja vlasnika stana o ponovljenom kršenju pravila kućnog reda od strane zakupca, odnosno drugog korisnika posebnog dela zgrade;

-odredba člana 44 Odluke je u suprotnosti sa odredbama člana 50 i člana 53 Zakona o stanovanju, s obzirom da Odluka izjednačava prava i obaveze upravnika stambene zajednice i profesionalnog upravnika;

-odredbom člana 44 Odluke propisana je obaveza obaveštavanja upravnika u pisanoj formi o nepoštovanju kućnog reda, koja nije predviđena odredbama člana 53 Zakona, na koji način su ugrožena prava građana Grada Novog Sada na prijavu kršenja propisa nadležnim organima, s obzirom da je procedura obaveštavanja upravnika u pisanoj formi komplikovana i dugotrajna, posebno ako se ima u vidu da su na taj način stari i teško pokretni građani Grada Novog Sada, potom slepa lica, praktično onemogućeni u zahtevanju brze intervencije nadležnih organa;

-imajući u vidu da je Zakonom propisana samo obaveza profesionalnog upravnika da prima prijave za nepoštovanje kućnog reda, ne i obaveza upravnika, odredba člana 44 je manjkava jer nije propisano kome se prilikom prijave nepoštovanja kućnog reda obraćaju stanari zgrade u kojoj nije izabran profesionalni upravnik.

Skupština Grada Novog Sada je, na XLV sednici održanoj 27. decembra 2018. godine, donela Odluku o izmenama i dopuni Odluke o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada („Sl. list Grada Novog Sada“, broj 59/2018), u okviru koje su usvojene skoro sve navedene primedbe.

PREDMETI POKRENUTI PO SOPSTVENOJ INICIJATIVI

Prema odredbi člana 33 Odluke o Zaštitniku građana, Zaštitnik građana pokreće postupak po pritužbi građana ili po sopstvenoj inicijativi, a prema odredbi člana 49 iste Odluke Zaštitnik građana može da postupi i po sopstvenoj inicijativi kada na osnovu sopstvenih saznanja ili na osnovu saznanja dobijenih iz drugih izvora, uključujući izuzetno i anonimne pritužbe, oceni da je aktom, radnjom ili nečinjenjem organa uprave došlo do povrede ljudskih prava i sloboda.

Tokom 2018. godine Zaštitnik građana Grada Novog Sada je po sopstvenoj inicijativi pokrenuo šest postupaka, od čega je jedan završen Inicijativom za izmenu propisa, te je taj predmet obrađen u prethodnom poglavlju.

6.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio Skupštini Grada Novog Sada sa zahtevom za autentično tumačenje odredbe člana 6 stav 4 Odluke o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada („Sl. list Grada Novog Sada“, br. 67/2017), koju je Skupština Grada Novog Sada donela na XXX sednici, održanoj dana 27. decembra 2017. godine.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je na osnovu obraćanja predstavnika pravnih lica koja se bave profesionalnim upravljanjem stambenim zgradama i na osnovu teksta koji je objavljen u dnevnom list „Dnevnik“ dana 15. januara 2018. godine, kao i komentara koji su na isti tekst koji je objavljen na internet portalu dnevnog lista „Dnevnik“ ostavili građani Grada Novog Sada, utvrdio da postoje nejasnoće prilikom tumačenja odredbe u kojoj je navedeno da su u slučaju održavanja porodičnih slavlja u stanu, stanari dužni da postavljanjem obaveštenja na vidnom mestu u zgradi, obaveste o tome ostale stanare, s tim da održavanje porodičnog slavlja može trajati najduže do 1.00 čas posle ponoći.

Građani su pokazali bojazan da će se termin „porodična slavlja“, koji je upotrebljen u predmetnoj odluci, tumačiti na način da su svakodnevno dozvoljene kućne žurke ukoliko se o tome postavi vidno obaveštenje u stambenoj zgradi.

Međutim, tokom postupanja po drugim predmetima u kojima su se građani Grada Novog Sada žalili na neko od rešenja iz Odluke o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada, utvrđeno je da odredba člana 6 stav 4 nije u saglasnosti sa drugim odredbama Odluke, te da je potrebno uputiti Inicijativu za izmenu propisa, iz kog razloga je Zaštitnik građana Grada Novog Sada povukao svoj zahtev za davanje autentičnog tumačenja i uputio Inicijativu za izmenu Odluke o opštim pravilima kućnog reda u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama na teritoriji Grada Novog Sada, koja inicijativa je obrađena napred u tekstu.

7.

Zaštitniku građana Grada Novog Sada se obratila jedna mlada majka ističući da nije znala gde da odvede svoje dete koje je tokom noći za vreme vikenda dobilo visoku temperaturu. Navela je da je zvala broj telefona svog izabranog pedijatra na koji se, očekivano, niko nije javio. Potom je pokušala da dođe do podatka gde se nalazi dežurni pedijatar putem sajta Doma zdravlja „Novi Sad“, međutim tamo je naišla samo na broj telefona dežurne službe pedijatrije, na koji se, opet niko nije javio.

Dodatnu nejasnoću je unelo i to što je na sajtu Doma zdravlja „Novi Sad“ bilo napisano radno vreme službe pedijatrije svakog radnog dana od 07 do 20 časova, dok je za dane vikenda i praznika samo napisano koja je ambulanta dežurna, ne i njeno radno vreme.

Da je noću dežuran Zavod za hitnu medicinsku pomoć Novi Sad, saznala je tek kada je otišla do ambulante u Zmaj Ognjena Vuka broj 19, gde je na vratima naišla na takvo obaveštenje.

Na sajtu Zavoda za hitnu medicinsku pomoć je jasno napisano da pedijatar dežura svake noći od 19 do 07 časova u Vršačkoj broj 28 na prvom spratu (adresa Zavoda za hitnu medicinsku pomoć u vreme postupanja po predmetu), međutim ona iz neznanja nije ni potražila sajt navedene ustanove.

Takođe, na sajtu Grada Novog Sada, u okviru Važnih telefona je jasno napisano dežurstvo pedijatrijske službe, ali ni navedeni sajt ova majka nije potražila, oslanjajući se na to da je za pedijatrijsku službu jedini merodavni sajt Doma zdravlja „Novi Sad“.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio Domu zdravlja „Novi Sad“ radi sagledavanja mogućnosti da na sajtu bude jasnije istaknuto radno vreme dežurne pedijatrijske ambulante, kao i kome se roditelji mogu obratiti sa bolesnom decom u noćnim satima.

Nakon nedelju dana Dom zdravlja „Novi Sad“ je izvestio Zaštitnika građana Grada Novog Sada da su izvršene korekcije sajta.

8.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada pokrenuo je 2016. godine po sopstvenoj inicijativi postupak kontrole zakonitosti i pravilnosti postupanja Gradske poreske uprave Grada Novog Sada radi sagledavanja mogućnosti da poreski organ građanima Grada Novog Sada dostavlja obaveštenje o stanju njihovog poreskog duga.

Zaštitniku građana Grada Novog Sada dostavljen je tada odgovor poreskog organa u kom je ukazano na koji način građani mogu da dođu do potrebnih informacija i sa kojim se problemima organ susreće, međutim kako u tom momentu nije uvažen stav i predlog Zaštitnika građana, Zaštitnik građana Grada Novog Sada je okončao postupak na način da je zauzeo Mišljenje da bi slanje obaveštenja o stanju poreskog duga bilo od velikog značaja za građane Novog Sada i predložio da poreski organ jednom godišnje, slanjem pisanog obaveštenja o stanju poreskog duga, obavesti poreske obveznike koji nisu u potpunosti izmirili poreske obaveze o dugovanju.

Imajući u vidu da navedeni problem i dalje nije bio rešen, kao i značaj i korist koju bi imalo uvođenje ove prakse poreskog organa, Zaštitnik građana Grada Novog Sada odlučio je da ponovo pokrene postupak u 2018. godini.

Naime, Zaštitniku građana Grada Novog Sada obratio se veći broj građana koji su ukazali na probleme koji nastaju usled neobaveštenosti građana o stanju njihovog poreskog duga. Tom prilikom građani koji su bili u takvoj situaciji, uglavnom su istakli da nikada nisu bili obavešteni o poreskom dugu, niti o kamatama koje su se iz godine u godinu povećavale usled neplaćanja. Takođe, neki od njih su bili u situaciji da dobijaju redovno godišnja poreska rešenja, da po njima uredno postupaju i vrše uplate, ali da su slučajnom proverom u prostorijama organa utvrdili da imaju obaveze iz prethodnog perioda, o kojima nisu bili obavešteni. Građani su ukazali i na suprotno postupanje drugih organa, ali i poreskih organa u drugim opštinama, koje svoje obveznike obaveštavaju o poreskom dugu, što smatraju kao dobro rešenje zbog čega su predložili da se isto uvede i u radu Gradske poreske uprave Grada Novog Sada.

Gradska poreska uprava dostavila je Zaštitniku građana Grada Novog Sada izjašnjenje u kom Zaštitnika građana obaveštava da je Zakonom o izmenama i dopunama Zakona o poreskom postupku i poreskoj administraciji stvoren pravni osnov za mogućnost slanja podnesaka, odnosno upozorenja poreskim obveznicima pre slanja opomena, odnosno pre pokretanja postupka prinudne naplate, objašnjavajući nadalje način na koji će to biti učinjeno u slučaju pre dospelosti poreske obaveze, a kako u slučaju dospelosti, a neplaćene, poreske obaveze, nakon čega je Zaštitniku građana dostavljen i obrazac obaveštenja koji će se slati građanima kao i informacija da su građanima upućena prva obaveštenja, odnosno opomene o vrsti i iznosu poreza, odnosno taksu i naknada dospelih na naplatu, što predstavlja primer dobrog postupanja organa uprave.

9.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je postupajući po pritužbama građana tokom 2018. godine uočio problem nadležnosti, odnosno nenadležnosti organa Grada Novog Sada po prijavama za zauzeće javne svojine, odnosno parcela koje su u svojini Grada Novog Sada, a na kojima nije utvrđena javna namena.

S obzirom da ni nakon više sastanaka i ukazivanja na uočenu problematiku problemi građana koji su se obratili ovoj instituciji nisu bili rešeni, činjenicu da organi Grada Novog Sada nisu nadležni za postupanje po prijavama koje se odnose na bespravna zauzeća na parcelama u javnoj svojini Grada, potom da ni nakon više sastanaka i komunikacije sa organima nije utvrđena nadležnost nekog drugog organa za postupanje, te činjenicu da se na predmetnim parcelama vrši uzurpacija koja nije sankcionisana, Zaštitnik građana se obratio Gradskom veću Grada Novog Sada ukazujući na navedeno činjenje/nečinjenje organa u cilju zaštite prava kao i interesa građana Grada Novog Sada, odnosno u cilju iznalaženja rešenja za ovakve situacije koje nisu usamljene u praksi, sa namerom da se iste ne ponove u budućnosti.

Postupak je pokrenut krajem 2018. godine i do dana pisanja Izveštaja Zaštitnik građana Grada Novog Sada nije obavešten da je pronađeno adekvatno rešenje za navedeni problem.

OSTALI PREDMETI

U ovom poglavlju biće obrađeni neki od predmeta koje je Zaštitnik građana Grada Novog Sada vodio tokom 2018. godine po pritužbama građana, a koji su okončani na neki drugi način, odnosno koji nisu okončani donošenjem Preporuke, davanjem Mišljenja ili podnošenjem Inicijative za izmenu propisa.

10.

Građanin je ukazao na problem koji je imao sa Gradskom upravom za inspeksijske poslove zbog neizvršenja rešenja kojim se naređuje investitoru da u roku od 30 dana od dana prijema rešenja, vrati u prvobitno stanje, odnosno otkloni radove na ugradnji instalacija–ventilacije u poslovnom lokalu u stambeno-poslovnoj zgradi.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada obratio se Gradskoj upravi za inspeksijske poslove od koje je dostavljen dopis u kom je navedeno da je donet zaključak o dozvoli izvršenja i da je određen datum izvršenja, o čemu je obavešten izvršenik. Potom je Gradska uprava za inspeksijske poslove obavestila Zaštitnika građana da je investitor sam otklonio ugrađenu instalaciju–ventilaciju u poslovnom lokalu, da je kontrolnim pregledom utvrđeno i zapisnički konstatovano da je postupljeno po rešenju, te da nije bilo potrebe za prinudnim izvršenjem rešenja.

Imajući u vidu činjenicu da je problem zbog kog se građanin obratio rešen, Zaštitnik građana Grada Novog Sada obustavio je postupak po pritužbi.

11.

Građanin je podneo pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad iz razloga što preduzeće nije sprovelo odluku Nadzornog odbora, usled čega je pretrpeo štetu i iz razloga što ne izvršava obaveze koje je preduzelo potpisivanjem ugovora o izgradnji kućnog priključka na tehnički sistem kanalizacije.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio preduzeću koje je nakon sprovedenog postupka obavestilo Zaštitnika građana da je pritužiocu od strane JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad izgrađen kanalizacioni priključak i da mu je isplaćena razlika novca na ime prethodno izvedenih radova, s obzirom da se u toku izgradnje priključka ispostavilo da nije bilo potrebno izvoditi sve radove za koje je pritužilac uredno izvršio plaćanje, te je na navedeni način nedostatak otklonjen.

12.

Pritužba građanina na rad Gradske poreske uprave Grada Novog Sada podneta je iz razloga što nije dobio odgovor na Zahtev za otpis kamate koji je podneo organu, navodeći da je greškom organa Rešenje o porezu na imovinu dostavljano na pogrešnu adresu (iako je organ obavestio o promeni adrese), zbog čega pritužiocu nije moglo da bude dostavljeno rešenje, te smatra da je kamata neosnovana.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio organu nakon čega je problem rešen. Naime, Gradska poreska uprava obavestila je Zaštitnika građana da je nakon izvršene kancelarijske kontrole organ doneo Rešenje o otpisu kamate, što predstavlja dobar primer reagovanja organa u situaciji kada je tokom rada došlo do određenog propusta.

13.

Pritužilja stanuje u zgradi ispred koje se nalaze pešačke površine za koje je doneto rešenje Gradske uprave za saobraćaj i puteve da je potrebno zaštititi pešačke tokove postavljanjem metalnih stubića. Pritužilja je iskazala da postoji problem iz razloga što su postavljeni stubići u međuvremenu bili polomljeni, što je ometalo pešačke tokove i prilaz zgradi zbog vozila koja su se parkirala na pešačkim stazama, a na njene zahteve upućene Gradskoj upravi za građevinsko zemljište i investicije za sanaciju oštećenih metalnih stubića nije dobila odgovor.

U cilju rešavanja navedenog problema Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio Gradskoj upravi za građevinsko zemljište i investicije kao naručiocu radova.

Narednog dana pritužilja je izvestila Zaštitnika građana da su stubići postavljeni. Međutim, nakon dve nedelje pritužilja se opet obratila Zaštitniku građana, navodeći da su stubići u međuvremenu opet polomljeni.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada se nakon toga obratio nadležnom organu, te su zaposleni u JKP „Put“ Novi Sad narednog dana izašli na teren, zajedno sa inspektorima iz Gradske uprave za inspeksijske poslove, i sanirali havariju.

Zaštitnik građana je pozvao pritužilju da se izjasni ukoliko problem nije rešen na adekvatan i odgovarajući način, odnosno da se ponovo obrati ukoliko dođe do oštećenja, ali se pritužilja više nije obraćala Zaštitniku građana.

14.

Pritužiocu su brat i sestra koji su oglašeni za naslednike svoje tetke. U postupku restitucije doneto je rešenje Agencije za restituciju, prema kom je trebalo da im bude vraćena oduzeta imovina, u pitanju je objekat u centru Novog Sada.

Zaštitniku građana Grada Novog Sada su se obratili jer Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove ni nakon godinu dana nije odlučila o zahtevu da im bude priznato

svoјstvo странке u postupku ozakonjenja objekta, kao i uvid u dokumentaciju koja se nalazi u predmetu.

Sedam dana nakon obraćanja Zaštitnika грађана Gradskeј uprave za urbanizam i грађевинске послове doneto je решење kojim je pritužiocima priznato svoјstvo странке u postupku. Pritužiocі su nakon toga pristupili u prostorije Zaštitnika грађана iskazujući zadovolјstvo brzinom rešavanja predmeta.

15.

Pritužilja se obratila Zaštitniku грађана Grada Novog Sada navodeći da roditelji dece koja su upisana u Predškolsku ustanovu „Radosno detinjstvo“ na mesečnom nivou moraju da izdvoje mnogo manji iznos na ime boravka dece u vrtiću od roditelja čija deca su upisana u privatne predškolske ustanove i primaju subvenciju. Postavila je zahtev da se izjednače deca koja pohađaju Predškolsku ustanovu „Radosno detinjstvo“ i deca koja su upisana u privatne vrtiće. Povodom podnete pritužbe Zaštitnik грађана Grada Novog Sada je zatražio izjašnjenja Gradske uprave za socijalnu i dečiju zaštitu i Gradske uprave za obrazovanje.

Na osnovu prikupljenih podataka, Zaštitnik грађана Grada Novog Sada je konstatovao da Gradska uprava za socijalnu i dečiju zaštitu, u skladu sa Odlukom o finansijskoј podršci porodici sa decom, isplaćuje subvencije roditeljima čija deca pohađaju privatne predškolske ustanove i isplaćuje 20% od ekonomske cene vrtića dece koja su upisana u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad, a koja po nekom osnovu ostvaruju pravo na besplatan boravak u predškolskoј ustanovi i koja imaju prioritet prilikom upisa u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad, a u 2017. godini pravo na besplatan boravak ostvarilo je 4.622 dece. Počev od 2017. godine obezbeđena su dovolјna sredstva da svi roditelji koji podnesu zahtev za subvenciju za privatne predškolske ustanove istu i dobiju, odnosno obezbeđena su sredstva za oko 2.500 dece, što nije bio slučaj ranijih godina. Takođe, počev od 2017. godine pojednostavljena je procedura podnošenja zahteva za subvencije. Ukupna sredstva koja se isplaćuju po navedenim osnovima su ograničena sredstvima planiranim u budžetu Grada Novog Sada. Broj dece koja ostvaruju finansijsku podršku i mesečni iznos finansijske podrške po detetu, utvrđuju se aktom Gradskog veća, za svaku radnu godinu.

Grad Novi Sad, u proseku, na ime naknade za boravak dece u predškolskoј ustanovi „Radosno detinjstvo“ Novi Sad izdvaja u toku meseca veći iznos od iznosa koji izdvaja na ime subvencije za boravak dece u privatnoј predškolskoј ustanovi. Za uzrast dece od 1 do 3 godine u pitanju je iznos od 15.504,79 dinara, za razliku od 10.000,00 dinara subvencije, kao i iznos od 10.629,00 dinara za razliku od 8.000,00 dinara na ime subvencije za uzrast dece od 3 do 7 godina (podaci za prvu polovinu 2018. godine, kada je vođen predmet).

U pogledu primera iz drugih lokalnih samouprava, prema saznanjima Zaštitnika грађана deo troškova boravka dece u predškolskoј ustanovi čiji je osnivač drugo pravno ili fizičko lice dodeljuje se u još minimum četiri Grada: Pančevo, Beograd, Niš i Kragujevac. Sva četiri grada obezbeđuju naknadu dela troškova za boravak dece u privatnim predškolskim ustanovama najviše do 80% ekonomske cene boravka dece u Predškolskoј ustanovi čiji je osnivač Grad. Pančevo za tridesetoro dece, što ne zadovolјava potrebe Grada Pančeva, a ostali Gradovi za zadovolјavajući broj dece, odnosno Grad Beograd za svu decu.

Svakako da Grad Novi Sad nema obavezu subvencionisanja boravka dece u privatnoј predškolskoј ustanovi, s obzirom da boravak dece u vrtićima nije obavezan. Tako da je sa te strane pohvalno što Grad Novi Sad izdvaja sredstva za ove namene. Međutim, imajući u vidu

da je jedan od prioriteta smanjenje nezaposlenosti, te osnaživanje mladih majki u cilju ekonomske samostalnosti, Zaštitnik građana Grada Novog Sada smatra da bi bilo celishodno razmotriti mogućnost izjednačavanja subvencija za privatne vrtiće i naknade za boravak dece u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad koji padaju na teret budžeta Grada Novog Sada.

Kako je Gradsko veće donosilac Odluke o dodeli subvencija, Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio članu Gradskog veća za socijalnu zaštitu i brigu o porodici i deci ukazujući mu na problem koji je utvrdio tokom rada po podnetoj pritužbi, radi razmatranja mogućnosti rešavanja problema. Imajući u vidu da Zaštitnik građana Grada Novog Sada nema ovlašćenje da kontroliše rad Gradskog veća, to nije imao ni mogućnosti da zahteva odgovor od člana Veća na upućeni dopis, te je predmet na taj način okončan.

16.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je postupao po pritužbi građanina koji se žalio na rad JKP „Tržnica“ Novi Sad, zbog nemogućnosti da produži zakup tezge, iz razloga što ima neizmireni dug, iako po njegovom mišljenju dug nije osnovan, jer je pre par godina pisanim putem odjavio korišćenje boksa, te samim tim nije imao obavezu plaćanja korišćenja istog. Takođe, prigovara i načinu naplate troškova, odnosno određivanja cene zakupa kao i naplati zakupnine za 6 meseci unapred, bez obzira što se tezga ne koristi sve dane.

Povodom pritužbe, Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio JKP „Tržnica“ od kog je dostavljeno detaljno izjašnjenje povodom svih navoda iz pritužbe. Preduzeće je navelo da se naplata pijačnih usluga vrši u skladu sa Cenovnikom za naplatu pijačnih usluga na pijacama u Novom Sadu, Petrovaradinu i Sremskoj Kamenici, koji važi od 2017. godine. U pogledu naplate rezervacije prodajnog mesta za 6 meseci unapred, ne radi se o zakupnini nego o rezervaciji prodajnog mesta, čijim plaćanjem korisnik tezge stiče pravo prečeg korišćenja tezge u odnosu na ostale korisnike i ugovorom o rezervaciji ne uspostavljaju se prava koja proističu iz ugovora o zakupu.

Nadalje, preduzeće je imenovanom omogućilo da produži rezervaciju prodajnog mesta, te je iz navedenog razloga postupak pred Zaštitnikom građana Grada Novog Sada obustavljen.

17.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada postupao je po pritužbi građanina na rad Gradske uprave za inspeksijske poslove, Sektor građevinske inspekcije i Gradske uprave za urbanizam i građevinske poslove iz razloga što Gradska uprava za inspeksijske poslove nije postupila po nalogu drugostepenog organa kojim je poništeno rešenje Gradske uprave za inspeksijske poslove i predmet vraćen prvostepenom organu na ponovni postupak. U pogledu rada Gradske uprave za urbanizam i građevinske poslove pritužba je podneta zbog, kako navodi pritužilac, izgubljenog dela dokumentacije u postupku ozakonjenja koji se vodi pred upravom.

Povodom podnete pritužbe Zaštitnik građana Grada Novog Sada se obratio Gradskoj upravi za inspeksijske poslove koja je obavestila Zaštitnika građana da je održana usmena rasprava, da je na istoj prisustvovao advokat kao punomoćnik svih suvlasnika na parceli, i da je nadležni inspektor doneo novo rešenje o ozakonjenju koje je poslato svim suvlasnicima na parcelama, putem punomoćnika.

U pogledu pritužbe koja se odnosi na rad Gradske uprave za urbanizam i građevinske poslove pred kojom se vodi postupak ozakonjenja, Gradska uprava za urbanizam i

грађевинске послове обавестила је Заштитника грађана да је увидом у списе предмета утврђено да се међу њима налази потребна документација, што је и сама странка потврдила.

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

18.

Заштитник грађана Града Новог Сада поступио је по притужби грађанина на рад ЈКП „Parking servis“ Нови Сад у вези наплате посебне parking карте, иако је платио parking путем sms поруке.

Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се ЈКП „Parking servis“ које је доставило допис у коме је изнето да је поступак плаћања parkinga sms поруком такав да се укуца регистарска ознака возила великим словима и без размaka у тело поруке идиично као на регистарској табlici возила, с тим да корисници услуге плаћања parkiranja sms-ом чије регистарске ознаке садрже карактере ч,ć,ž,š,đ мобилне телефоне морају да подесе тако да омогуће unos ових карактера. Уколико се уместо ч,ć,ž,š,đ unose c,z,d,dj на тај начин parkiranje се плаћа за возило које на регистарској табlici има управо та slova, односно плаћа се за туђе возило. Из наведених разлога притужилац није заправо платио parking за своје возило већ за туђе, иако је у систему евидентирана порука на коју се и странка позива, где је примљено slovo d уместо послатог đ и због тога је издата посебна parking карта (PPK).

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

У конкретном случају ЈКП „Parking servis“ је сторнирало посебну parking карту и извршило повраћај уплаћених средстава, те је поступак пред Заштитником грађана обустављен.

19.

У притужби грађанина на рад Градске управе за инспекцијске послове Града Новог Сада, Одсек грађевинске инспекције наведено је да се грађанин обратио органу из разлога што је његов комшија на гаражи, која се налази на суседној парцели, а поред његове баште, бесправно подигао кров на једну воду тако да се сва вода слива на његову башту и тако да је са наведеним кровом ушао у његов посед 0,5m.

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

Заштитник грађана се поводом предметне притужбе обратио Градској управи за инспекцијске послове након чега је орган ишао на терен, утврдио чињенично стање, односно неправилности и doneo решење о рушењу које је потом достављено Градској управи за

urbanizam i građevinske poslove na ozakonjenje, dok je pritužilac upućen na postupak ozakonjenja u kom treba da podnese zahtev da bude stranka u postupku i da osporava ozakonjenje krova.

Navedeni primer predstavlja primer ispravnog i potpunog postupanje organa nakon obraćanja Zaštitnika građana Grada Novog Sada po upućenoj pritužbi.

AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA NA POLJU LJUDSKIH PRAVA

Kao i prethodne godine, i u 2018. godini Zaštitnik građana Grada Novog Sada je bio vrlo aktivan na polju ljudskih prava.

Sprovedeno je ukupno sedam istraživanja i edukacija kojima je bio obuhvaćen veliki broj marginalizovanih grupa, pre svega: deca, žrtve nasilja, osobe sa invaliditetom i smetnjama u razvoju, LGBT populacija, nacionalne manjine i dr., ali i pravo na život u zdravoj životnoj sredini.

ISTRAŽIVANJE O NIVOU SVESTI GRAĐANA GRADA NOVOG SADA O POSTOJANJU INSTITUCIJE ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Sprovedeno je istraživanje javnog mnjenja o položaju i poznavanju rada Zaštitnika građana među građanima Grada Novog Sada, kako pripadnicima posebno osetljivih grupa, tako i opštoj populaciji.

Ciljevi ovog istraživanja su bili da se dobije odgovor na pitanja: Koliko su građani Grada Novog Sada upoznati sa postojanjem institucije Zaštitnika građana? Koji procenat građana Grada Novog Sada ima potrebe za obraćanjem ovoj instituciji, a nisu čuli za njeno postojanje? Koja ciljna grupa ima najviše potrebe za obraćanjem ovoj instituciji? Na koji način bi, po mišljenju građana, Zaštitnik građana mogao unaprediti svoj rad?

Tokom ovog istraživanja anketirano je 1200 ispitanika iz gradskih i prigradskih naselja, iz 15 osetljivih grupa kao i pripadnici opšte populacije.

Neki od dobijenih rezultata su da je među građanima Grada Novog Sada primetan veći stepen informisanosti o postojanju institucije Zaštitnik građana bez navođenja nivoa delovanja (upoznatost je 72%), nego što je to slučaj sa postojanjem pomenute institucije na lokalnom nivou, gde je zabeležena niža prepoznatljivost (49%). 60% anketiranih građana je navelo da zna da je „ombudsman“ drugi naziv/sinonim za instituciju.

Poduzorak ispitanika koji su čuli za Zaštitnika građana upitan je da u jednoj rečenici opiše čime se on bavi i 78,7% ispitanih navodi da se Zaštitnik građana bavi zaštitom prava i interesa svih građana, ali je veliki procenat građana iskazao nepoznavanje nadležnosti Zaštitnika građana jer je 66,1% građana mišljenja da Zaštitnik građana sme pružiti besplatnu pravnu pomoć dok 39,9% ispitanika misli da Zaštitnik građana može pravno da ih zastupa.

Većina ispitanika deli stav da je Zaštitnik građana politički neutralna institucija (70%).

87% građana se nikada do sada nije obratilo Zaštitniku građana, jer smatraju da za tim nije bilo potrebe. 1% građana do sada se obratilo Zaštitniku građana, uglavnom zbog

problema sa javno-komunalnim i javnim preduzećima. 90% građana procenjuje da trenutno nema potrebu za obraćanjem Zaštitniku građana u budućnosti, dok 10% ispitanika navodi da ima potrebu za obraćanjem u nekom budućem periodu. Glavni razlozi odnose se na probleme sa javno-komunalnim i javnim preduzećima.

Prema mišljenju 38,5% ispitanika unapređenje rada Zaštitnika na prvom mestu treba da se odnosi na povećanje informisanosti građana. 25,9% kao meru unapređenja rada predlaže dostupnost, tj. da građani znaju na koji način mogu da stupe u kontakt sa Zaštitnikom. 9,2% navodi da bi Zaštitnik građana trebalo da ima veća ovlašćenja i veći uticaj na institucije, 9,1% smatra da je potrebno građanima objasniti da ne postoje nikakve štetne posledice zbog obraćanja Zaštitniku građana. 9% preporučuje transparentnost u radu, dok 7% kao preporuku navode ažurnost, efikasniji rad i brže rešavanje problema.

Rezultati ovog istraživanja su predstavljeni dana 15. novembra 2018. godine na konferenciji kojoj je prisustvovalo pedesetak predstavnika institucija koje u svom radu ostvaruju saradnju sa Zaštitnikom građana Grada Novog Sada, a koja konferencija je bila i medijski praćena.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada će glavne smernice dobijene tokom ovog istraživanja iskoristiti u planiranju svojih daljih aktivnosti, posebno smernice koje se odnose na povećanje informisanosti i edukaciju građana.

EDUKACIJA U CILJU PREVENCIJE NASILJA U ŠKOLAMA

Istraživanjem i edukacijom u cilju prevencije nasilja u školama bila su obuhvaćena deca i mladi osnovnih škola sa teritorije Grada Novog Sada – viši razredi. Istraživanje je bilo sprovedeno putem upitnika sa ciljem da se kroz upitnik i postavljena pitanja dođe do saznanja koliko su deca upoznata sa pojmom vršnjačkog nasilja, da li prepoznaju isto, koje vrste nasilja postoje i sl. U aktivnostima koje su sprovedene pored đaka, uključeni su bili i njihovi nastavnici, profesori, pedagozi, psiholozi i direktori.

U odgovorima učenika između 11 - 12 godina može se uočiti da su cigarete, alkohol i psihoaktivne supstance lako dostupne. 78% devojčica u tom uzrastu smatra da pušenje nije štetno kako se to plasira od strane odraslih, da je lako dostupno, ali skoro 90% ispitanika povezuje i cigarete i alkohol sa nasiljem i smatraju da su učenici koji puše po pravilu skloniji nasilju.

Isto tako 55% dečaka smatra da su škole visoko rizična mesta za nasilje i da je koren problema u tome što nemaju kome da se obrate kada im je potrebna pomoć. Nekoliko učenika osmih razreda smatra da su roditelji odgovorni za nasilje i da očevi koji štite svoje sinove u stvari ih podstiču da budu fizički nasilni prema mlađim učenicima.

Takođe, 80% učenika od 13 godina smatra da je najčešće fizičko nasilje u školama i da su najčešće situacije nasilja baš u samom odeljenju i da često to nasilje počinje već u nižim razredima. Učenici stariji od 13 godina smatraju da je jednako zastupljeno i fizičko i internet nasilje, a da emotivno nasilje nikada ne postoji samo po sebi. Oko 60% učenika smatra da su nasilnici najčešće stariji učenici, bivši učenici-koji su završili školu.

95% učenika smatra/vide nastavnike kao nekoga ko ne može da reši situacije nasilja u školi, a naročito u školskom dvorištu i van zgrade škole. Oko 80% smatra da ne postoji dobra

fizička i tehnička bezbednost škole, da su loše osvetljene i da „u školu može da uđe svako“. U anketi 65% učenica smatra da su roditelji ti koji bi mogli da im pomognu, a 35% da roditelji ne mogu ili neće da im pomognu.

Pored dela istraživanja, u okviru edukacije o prevenciji nasilja u školama održano je 15 radionica koje je vodila psihološkinja Tajtana Stojić Petković i 16 tribina.

Na radionicama su deca i mladi govorili o problemima koji postoje u razredu, ukazivali su na obim problema sa kojim su suočeni, ne malo puta na kraju shvatala da su i sami bili nasilnici u pojedinim situacijama.

Moderator na tribinama bio je profesor Miodrag Bliznac. Na tribinama su učestvovalе novinarka radio Novog Sada Nevena Vrtulek, dr Dragana Ćorić, docent na Pravnom fakultetu Univerziteta u Novom Sadu i studentkinja Filozofskog fakulteta Milunka Petrović koja su i same, na posredan ili neposredan način, bile žrtve vršnjačkog nasilja. Na tribinama su govorili i mladi sa invaliditetom koji su takođe trpeli razne oblike vršnjačkog nasilja. Svaka tribina se završavala pozitivnim stavom, što je i bio cilj ovih edukacija, da deca shvate da se komunikacijom, verbalizacijom problema, razgovorom i pozitivnim stavom – mogu prevazići sve nevolje i teškoće.

Jedan od ciljeva istraživanja bio je i poboljšanje inkluzije dece sa smetnjama u mentalnom razvoju, osoba sa invaliditetom i dece koja pohađaju redovne škole, kroz zajedničke radionice i nastupe mladih sa invaliditetom i mladih redovne populacije.

U više škola razredne starešine, pedagozi i psiholozi su predložili da se održe tribine na kojima bi učestvovali roditelji – ističući da prepoznaju da problemi nastaju baš iz komunikacije na relaciji dete – roditelj i roditelj – škola.

EDUKACIJA O POLOŽAJU LGBT POPULACIJE

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je tokom 2017. godine sproveo istraživanje o položaju LGBTI zajednice u Novom Sadu sa ciljem da se ostvari odgovarajući uvid u ovu problematiku kako bi se kreirale mogućnosti za različite oblike aktivnosti za unapređenje njihovog položaja u lokalnoj zajednici. Zaključci koji su proistekli iz ovog istraživanja poslužili su kao osnov za razvoj efikasnijih mera i politika za borbu protiv diskriminacije, nasilja i uznemiravanja, kao i poboljšanja njihovog jednakog tretmana u društvu, između ostalog i kroz edukaciju zaposlenih u javnim institucijama i organizacijama za senzibilisanje i osnaživanje za savetodavni rad sa mladima drugačije seksualne orijentacije.

Edukacije - obuke sprovele su se tokom 2018. godine, u prostorijama Grupe IZADJ, u cilju osnaživanja stručnjaka i stručnjakinja koji pružaju psihološku podršku i vrše savetodavni rad sa mladim osobama drugačije seksualne orijentacije od heteroseksualne, radeći u školama, zdravstvenim ustanovama, centrima za socijalni rad, privatnim praksama ili nevladinim organizacijama, kao i zaposlenih koji najviše dolaze u kontakt sa mladima u osetljivom periodu „autovanja“, da prepoznaju prve znake „autovanja“ i pravovremeno i pravilno na iste reaguju.

Edukovanje zaposlenih u javnim institucijama, organima, ustanovama i organizacijama sproveo se kroz organizovanje 10 akreditovanih jednodnevnih radionica sa po 30 učesnika u proseku, odnosno 304 ukupno. Obuke su bile organizovane kao jednodnevni seminari tokom

kojih su obrađene sledeće teme: Osnovni pojmovi i terminologija, razvoj seksualnosti i rodnog identiteta drugačijeg od heteronormativnog; Rizici za mentalno zdravlje mladih LGBT osoba; Kako se približiti mladoj LGBT osobi; Kako je biti roditelj LGBT osobe.

Edukaciju je sprovodio tim u sastavu dr psiholoških nauka Jelena Srdanović Maraš i master psihologije Vedrana Mirković.

Obuke su akreditovana od strane Komore za socijalnu zaštitu Republike Srbije, te su učesnici i učesnice sa licencom za rad u sektoru socijalne zaštite nakon obuke dobijali odgovarajući broj bodova.

Konferencija na kojoj su predstavljeni rezultati edukacije održana je 20. decembra 2018. godine u prostorijama Grupe IZADI. Učesnici na Konferenciji su izneli svoje predloge o mogućnostima saradnje u narednom periodu. Konferencija je bila medijski praćena.

Za potrebe ove i budućih edukacija iz ove oblasti izrađen je i odgovarajući priručnik za rad sa mladima drugačije seksualne orijentacije, namenjen zaposlenima u javnim institucijama, ustanovama, organima i organizacijama, a koji sadrži konkretne preporuke za savetodavni i terapijski rad, kao i preneti iskustva stručnjaka i stručnjakinja iz ove oblasti. Okvirna verzija Priručnika nastala je uoči održanih edukacija, dok je konačna verzija priručnika nastala nakon što su u obzir uzete i inkorporirane preporuke, primeri dobre prakse itd. učesnika edukacija. Priručnici se mogu preuzeti u Kancelariji Zaštitnika građana ili prostorijama Grupe Izadi.

ISTRAŽIVANJE I EDUKACIJA O SAOBRAĆAJU I SAOBRAĆAJNOJ KULTURI

Ciljna grupa ovog istraživanja i edukacije su bila deca, učenici 4. razreda osnovnih škola u Novom Sadu. Istraživanjem i edukacijom je obuhvaćeno oko 2.000 dece navedenog uzrasta u osnovnim školama u Gradu Novom Sadu, i sprovedeno je u periodu april-jun 2018. godine.

Istraživanje i edukacija su bili tako koncipirani da se u trajanju jednog školskog časa pre svega uradi polazno istraživanje dece o poznavanju osnovnih saobraćajnih propisa i pravila ponašanja učesnika u saobraćaju, prilagođeno njihovom uzrastu i kategoriji učešća u saobraćaju. Nakon testiranja učenika, održana je edukativna sesija, a nakon nje ponovno testiranje učenika.

Na testu rađenom pre edukacije učenici su imali koeficijent uspešnosti 0,59 što pokazuje da su u 59% znali tačan odgovor. Na testu rađenom nakon edukativne sesije, učenici su u 96% znali tačan odgovor na postavljeno pitanje.

Edukacija učenika je sprovedena kroz interaktivnu prezentaciju na kojoj su učenici bili animirani da uzmu učešće. Na kraju prezentacije, predavači su odgovarali na pitanja učenika.

Tokom edukativne sesije, učenicima su na praktičnim primerima objašnjavana pravila ponašanja u saobraćaju. Za potrebe ove edukacije, izrađen je i prenosivi semafor te su učenici mogli videti kako semafor funkcioniše, koji su njegovi elementi i šta oni pokazuju. Sprovedena je kratka igra u kojoj su učenici, podeljeni u dve grupe, simulirali tokove pešaka i vozila, poštujući signale koje im pokazuje semafor.

ISTRAŽIVANJE O PRISTUPAČNOSTI INSTITUCIJA OSOBAMA SA INVALIDITETOM – RAMPE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM

Prema odredbi člana 13 tačka 1 Zakona o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom („Službeni glasnik RS“, br. 33/2006 i 13/2016) zabranjena je diskriminacija na osnovu invalidnosti u pogledu dostupnosti usluga i pristupa objektima u javnoj upotrebi i javnim površinama.

Iz navedenog razloga sprovedeno je istraživanje sa ciljem da se utvrdi da li je na objektima organa uprave, čiji rad kontroliše Zaštitnik građana Grada Novog Sada, u smislu člana 1 Odluke o Zaštitniku građana, izvršena tehnička adaptacija, uvidom na licu mesta, odnosno fotografisanjem ulaza u objekte organa Grada Novog Sada.

Upitnik koji je popunjavан за сваки објекат садржи следећа питања: Да ли је улаз прилагођен особама са инвалидитетом? Уколико постоји, који тип рампе је инсталиран? У каквом функционалном, безбедносном и визуелном стању су рампе? Уколико постоји, да ли је омогућен приступ особама са инвалидитетом у шалтер сале? Уколико је објекат виши по спратности од приземног објекта, да ли постоји лифт?

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

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

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

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

ISTRAŽIVANJE O ISPISIVANJU NAZIVA ORGANA GRADA NA JEZICIMA NACIONALNIH MANJINA

Sprovedeno je istraživanje sa ciljem da se utvrdi da li su nazivi organa Grada Novog Sada ispisani na jezicima nacionalnih manjina: мађарском, словачком и русинском језику, чiji је језик у службеној употреби у Граду Новом Саду, у складу са Statutom Grada Novog Sada, као и да ли у писарницама, пријемним шалтерима и канцеларијамa органа Grada Novog Sada постоје формулари/обрасци на језицима националних мањина.

Zahvaljujući sprovedenom istraživanju, došlo se do saznanja koliko se poštuju prava nacionalnih manjina, kada su u pitanju njihov jezik i pismo, kao i do saznanja koliko se poštuju pravni akti u našoj zemlji, koji ovo pitanje regulišu.

Usluga istraživanja u vezi stanja ispisivanja naziva organa Grada Novog Sada na jezicima nacionalnih manjina, čiji je jezik u službenoj upotrebi u Gradu Novom Sadu je realizovana fotografisanjem svake table sa nazivom organa Grada Novog Sada, kao i fotografisanjem tabli na ulasku u Grad Novi Sad. Nakon fotografisanja, angažovano je stručno lice – prevodilac koji je utvrdio autentičnost jezika nacionalnih manjina na tablama.

Dobijen je rezultat da su nazivi svih gradskih uprava u Gradu Novom Sadu ispisani u skladu sa Statutom Grada Novog Sada. Od ostalih organa, ustanova i posebnih organizacija čiji je osnivač Grad Novi Sad, 17% ima ispisane nazive u skladu sa Statutom Grada Novog Sada, 17% nema uopšte tablu, 65% ima tablu ispisanu na jednom ili dva jezika, a 1% ima oštećenu tablu. Što se tiče mesnih zajednica i mesnih kancelarija 89% ima table ispisane u skladu sa Statutom Grada Novog Sada, 7% nema tablu, a 4% ima tablu ispisanu na samo jednom jeziku.

Većina saobraćajnih tabli na ulazu u Grad Novi Sad (71%) ispisana je u skladu sa Statutom Grada Novog Sada, dok je manji procenat (29%) ispisano na samo jednom pismu.

U okviru istog istraživanja, u organima čiji je osnivač Grad Novi Sad vršeno je anketiranje zaposlenih u pisarnicama, prijemnim šalterima i telefonskim putem o tome da li poseduju formulare (obrasce, zahteve i sl.) na jezicima nacionalnih manjina, odnosno da li postoji mogućnost da im se stranka obrati na jeziku nacionalnih manjina.

Nijedan anketiran organ Grada Novog Sada, osim Zaštitnika građana Grada Novog Sada, ne poseduje takav formular. Ostali organi su se uglavnom izjasnili da nemaju formular na jeziku nacionalnih manjina, ali postoji mogućnost da im stranka uputi zahtev u slobodnoj formi na jeziku nacionalnih manjina.

Jedino Zaštitnik građana Grada Novog Sada, pored toga što poseduje obrazac pritužbe na jezicima nacionalnih manjina, ima i sajt koji je pored srpskog jezika urađen i na jezicima nacionalnih manjina.

Takođe, kod zaposlenih koje su istraživači anketirali, primetno je nerazumevanje potrebe da postoje formulari na jezicima nacionalnih manjina, jer se polazi od stava da građani treba da se služe isključivo srpskim jezikom, kada se obraćaju državnim institucijama.

Rezultati istraživanja dostavljeni su nadležnim gradskim institucijama radi upoznavanja sa problematikom.

ISTRAŽIVANJA O PROPISNOM UNIŠTAVANJU LEKOVA, POMOĆNIH LEKOVITIH SREDSTAVA I MEDICINSKIH SREDSTAVA

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je odlučio da sprovede istraživanje koje se odnosi na poštovanje prava građana Grada Novog Sada na život u zdravoj životnoj sredini, a odnosi se na propisno uništavanje lekova, pomoćnih lekovitih sredstava i medicinskih sredstava.

Povod za sprovođenje navedenog istraživanja bila je sugestija jedne građanke da je lekove sa isteklim rokom trajanja morala da odloži u redovan kontejner jer nijedna od apoteka kojima se obratila nije prihvatila da uzme te lekove radi daljeg uništenja.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je za potrebe ovog istraživanja sačinio upitnik od deset pitanja, koji je uz prateće pismo dostavljen na adresu 40 apoteka koje posluju na teritoriji Grada Novog Sada. Istraživanju se odazvalo 11 apotekarskih ustanova koje su dostavile svoje odgovore. Istraživanje je sprovedeno na anonimnoj bazi, dakle, Zaštitnik građana Grada Novog Sada nema uvida u to koje apoteke su dostavile odgovore.

Svim anketiranim apotekarskim ustanovama se povremeno obraćaju kupci sa pitanjem na koji način se može uništiti neupotrebljeni lek, osim jednoj kojoj se kupci ne obraćaju nikad.

Ključno pitanje zbog kog je inicijalno i pokrenuto ovo istraživanje bilo je da se dobije odgovor na pitanje da li se u anketiranoj apoteci može predati lek radi uništenja. Pet anketiranih apoteka je odgovorilo da je moguće svakodnevno predati lek radi uništenja, jedna da je to moguće uraditi ponekad, a pet da nije moguće uraditi nikad.

Takođe jedno od ključnih pitanja u istraživanju, bilo je pitanje da li se dešava da se apoteci obrati kupac radi uništenja leka, a da bude odbijen. Šest apoteka je odgovorilo da se to dešava nekoliko puta u toku godine, a njih pet da se to ne dešava nikad.

Tri anketirana lica su odgovorila da smatraju da su građani Grada Novog Sada u dovoljnoj meri upoznati sa tim da su neupotrebljeni lekovi opasni po zdravu životnu sredinu, njih sedam da nisu, a jedno lice je zaokružilo oba odgovora.

Nakon analize odgovora dobijenih tokom ankete, imajući u vidu da se odgovori suštinski razlikuju, Zaštitnik građana Grada Novog Sada je stupio u kontakt sa stručnjacima koji se bave zaštitom životne sredine. Tom prilikom došlo se do zaključka da samo edukovanje građana o potrebi propisnog uništavanja neiskorišćenih lekova ne bi dalo željeni efekat.

Naime, iako je donet Pravilnik o načinu uništavanja lekova, pomoćnih lekovitih sredstava i medicinskih sredstava („Sl. list SRJ“ br. 16/94 i 22/94 – ispr. „Sl. list SCG“ br. 1/2003 – Ustavna povelja i „Sr. glasnik RS“ br. 78/2010 – dr. pravilnik) veliki procenat apotekarskih ustanova ne sakuplja neupotrebljene lekove od građana, iz razloga drugih propisa koji se odnose na lica koja se bave prometovanjem otpadom. Da bi se apotekarska ustanova bavila i sakupljanjem neupotrebljenih lekova kao sporednom delatnosti, mora da ispoštuje propise kao i lica koje se bavi prometovanjem otpada kao osnovnom delatnosti, što je zahtevna i komplikovana procedura, te se za navedenu delatnost izdaje posebna dozvola.

Saglasno navedenom, iako je cilj sprovedenog istraživanja bio da se utvrde smernice na koji način bi bilo poželjno edukovati građane da se više pažnje obrati na zaštitu životne sredine propisnim uništavanjem neupotrebljenih lekova, došlo se do zaključka da je pre toga potrebno stručnoj javnosti ukazati na problem koji imaju apotekarske ustanove ukoliko sakupljaju neupotrebljene lekove od građana, te pre svega njima kao sakupljačima otpada olakšati i pojednostaviti proceduru za vršenje te delatnosti. Takođe, uništavanje opasnih materija iziskuje velika materijalna sredstva, a za sada ne postoje nikakve olakšice za apoteke

za vršenje predmetne usluge. Različite vrste lekova se uništavaju na različite načine, te u Srbiji i nije moguće izvršiti uništavanje svih lekova koji se prometuju.

Osnovni zaključak ovog istraživanja je da je potrebno na naučnim skupovima na kojima se bude govorilo o zdravoj životnoj sredini skrenuti pažnju na ovaj problem i apelovati na promenu propisa u smislu pojednostavljena procedure za apoteke koje se bave sakupljanjem opasnih materija kao sporednom delatnošću. Takođe, u narednom periodu će biti potrebe i za sprovođenjem edukacije građana o tome da su neupotrebljeni lekovi opasni po zdravu životnu sredinu, ali to nije od primarnog značaja, imajući u vidu potrebu za prethodnim rešavanjem ostalih spornih pitanja.

OSTALE AKTIVNOSTI

Tokom 2018. godine Zaštitnik građana Grada Novog Sada je bio u poseti u 5 mesnih zajednica sa teritorije Grada Novog Sada, bio član nekoliko radnih tela, potom Zaštitnica građana ili predstavnik institucije su prisustvovali brojnim sastancima, skupovima, seminarima, a neki od njih biće navedeni u narednim pasusima.

POSETA MESNIM ZAJEDNICAMA

Tokom maja i juna meseca 2018. godine Zaštitnik građana Grada Novog Sada obišao je 5 mesnih zajednica na teritoriji Grada Novog Sada i to 09. maja – Mesnu zajednicu Klisa, 16. maja - Mesnu zajednicu Čenej, 23. maja - Mesnu zajednicu Adice, 30. maja - Mesnu zajednicu Petrovaradin i 06. juna - Mesnu zajednicu Pejićevi Salaši.

Naime, početkom 2017. godine Zaštitnik građana Grada Novog Sada doneo je odluku da započne obilazak mesnih zajednica na teritoriji Grada Novog Sada kako bi se poslovi iz nadležnosti Zaštitnika građana Grada Novog Sada obavljali efikasnije i bliže mestu stanovanja i rada građana i kako bi na taj način obezbedili bolju dostupnost institucije građanima Grada Novog Sada. Takođe, motiv ovakvog postupanja Zaštitnika građana jeste i činjenica da se na ovaj način građani bolje edukuju i informišu o nadležnostima i načinu rada Zaštitnika građana, ali se ujedno bolje i sveobuhvatnije i sami zaposleni u Službi upoznaju sa problemima građana.

Tom prilikom Zaštitnik građana je doneo odluku da tokom 2017. i 2018. godine obiđe najudaljenije mesne zajednice, odnosno prigradske mesne zajednice imajući u vidu da se radi o mesnim zajednicama koje uglavnom nisu informisane o postojanju ove institucije ili pak nemaju dovoljno saznanja o tome šta je delatnost i nadležnost Zaštitnika građana, kao i da zbog prostorne udaljenosti, građani nisu u mogućnosti da se u svakom momentu obrate Zaštitniku građana.

U toku 2017. godine zaposleni u Stručnoj službi Zaštitnika građana obišli su 11 mesnih zajednica, a u toku 2018. godine 5 mesnih zajednica.

Najčešći problemi sa kojima se susreću građani u mesnim zajednicama koje su bile deo ovog programa su, pre svega, komunalni problemi kao što su: nedostatak kanalizacione mreže u udaljenijim mesnim zajednicama, problemi sa divljim deponijama, sa atmosferskom kanalizacijom i izlivanjem kanalizacije, asfaltiranje delova ulice, noćni rad firmi koje se nalaze u stambenom delu naselja kao i rad privatnih firmi koje tokom rada prave buku,

problemi vezani za divlju gradnju, korišćenja sportskih hala, porodični problemi, rad lekara i dr.

Građani koji prilikom posete mesne zajednice nisu podneli pritužbe, uglavnom su se žalili na rad organa čiji rad Zaštitnik građana ne kontroliše, te su upućivani na nadležne organe uz obrazloženje načina zaštite njihovih prava. Takođe, obraćali su se građani sa problemima iz nadležnosti Zaštitnika građana, ali se građani nisu prethodno obratili nadležnom organu u pokušaju da reše problem, te su u tim situacijama upućivani na prethodno obraćanje nadležnom organu, uz mogućnost da se kasnije, ukoliko budu imali pritužbe na rad organa, mogu ponovo obratiti Zaštitniku građana.

LOKALNA MREŽA

Lokalna mreža za prevenciju diskriminacije i podršku LGBT osobama u Novom Sadu, čiji je Zaštitnik građana Grada Novog Sada član, održala je dva sastanka tokom 2018. godine, a na oba je bio prisutan predstavnik institucije.

Na sastancima se razmatraju konkretni problemi sa kojima se susreću građani, te se pokušava pronaći adekvatno rešenje za probleme na koje ukazuju.

MODEL ODLUKE O LOKALNOM OMBUDSMANU

Tokom 2018. godine izmenjen je Zakon o lokalnoj samoupravi, promenjen je naziv Zaštitnik građana u Lokalni ombudsman, što za sobom povlači i promene nekih drugih propisa. Kao član Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije tokom 2018. godine Zaštitnica građana Grada Novog Sada je aktivno učestvovala na izradi modela Odluke o lokalnom ombudsmanu, koji je i objavljen u saradnji sa Stalnom konferencijom gradova i opština. Nakon objavljivanja prve verzije modela Odluke Stalna konferencija gradova i opština je izvršila neke izmene koje nisu usaglašene sa stavovima Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije, ali je u najvećem delu Odluka proizvod saradnje ove dve institucije.

Tokom pripreme za izradu Modela Odluke o lokalnom ombudsmanu Zaštitnica građana Grada Novog Sada je izvršila uporednu analizu svih dostupnih Odluka o Zaštitnicima građana sa teritorije Republike Srbije, a rezultate je predstavila u Bačkoj Topoli, na Međunarodnoj konferenciji, održanoj 27. i 28. septembra 2018. godine.

KOORDINACIONO TELO

Gradonačelnik Grada Novog Sada je doneo Rešenje o obrazovanju i imenovanju Koordinacionog tela zaduženog za koordinaciju odgovornih subjekata u sprovođenju aktivnosti iz lokalnog akcionog plana za borbu protiv korupcije Grada Novog Sada broj II-020-2/2017-5392/a od 23. aprila 2018. godine, dopunjenog rešenjem o obrazovanju i imenovanju Koordinacionog tela zaduženog za koordinaciju odgovornih subjekata u sprovođenju aktivnosti iz lokalnog akcionog plana za borbu protiv korupcije Grada Novog Sada broj II-020-2/2017-5392/b od 26. aprila 2018. godine.

Za Koordinatora Koordinacionog tela određena je Zaštitnica građana Grada Novog Sada Marina Popov Ivetić, dok su članovi tela Gordana Moravski, v.d. direktora Biroa za pružanje pravne pomoći i Aleksandar Tkalec, Skupština Grada Novog Sada.

Koordinaciono telo je održalo 5 sednica do kraja 2018. godine, a rad nastavlja i dalje, s obzirom da nisu okončane aktivnosti po svim merama, te da neki od rokova za postupanje po merama ističu tokom 2019. godine.

RADNA GRUPA

Rešenjem Gradonačelnika broj 021-02/2018-129-II od 13. aprila 2018. godine obrazovana je Radna grupa za izradu lokalnog akcionog plana za rodnu ravnopravnost Grada Novog Sada čiji je jedan od ukupno 12 članova i mr Marija Dostanić, šef Stručne službe Zaštitnika građana Grada Novog Sada. Radna grupa je tokom 2018. godine održala 5 sednica.

PRISUSTVA STRUČNIM SKUPOVIMA

Organizacija SOS Dečija sela Srbija, u sklopu realizacije projekta „Alternativna briga i dečija prava u Srbiji“ pripremala je analizu trenutnog stanja u kojoj meri profesionalci koji rade u oblasti alternativne brige koriste pristup usmeren na dečija prava. Tim povodom je dana 01. februara 2018. godine održana fokus grupa.

U organizaciji Asocijacije potrošača Srbije – APOS dana 21. februara 2018. godine održan je skup pod nazivom „Komunalne usluge u Vojvodini - prenos dobre prakse“.

Dana 27. februara 2018. godine održana je međunarodna konferencija pod nazivom „Da završetak života bude dostojanstven kao i njegov početak“.

U prostorijama Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana dana 22. februara 2018. godine je održan radni sastanak kom su prisustvovali zaposleni u navedenoj instituciji i lokalni Zaštitnici građana Grada Novog Sada, Pančeva, Subotice, Žitišta, Zrenjanina i Bačke Topole. Na radnom sastanku su razmatrane mogućnosti produbljivanja saradnje između Pokrajinskog zaštitnika građana i lokalnih Zaštitnika građana sa teritorije AP Vojvodine i zajednički rad na istraživanjima koje su za 2018. godinu planirale navedene institucije.

Predstavnici Zaštitnika građana Grada Novog Sada prisustvovali su okruglom stolu posvećenom osobama sa invaliditetom pod nazivom „Od pacijenta ka građaninu“, koji je organizovao Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman, 20. marta 2018. godine.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada je 05. aprila 2018. godine bila u radnoj poseti Zaštitnici građana opštine Voždovac. Prilikom radne posete Zaštitnica građana je obišla i prostorije Centra za mirno rešavanje sporova i dobila detaljne informacije o načinu poslovanja Centra u praksi.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada je dana 05. aprila 2018. godine bila u radnoj poseti Zaštitniku građana Republike Srbije Zoranu Pašaliću kojom prilikom je bilo reči o nekoliko predmeta u kojima se prepliću nadležnosti lokalnog i republičkog Zaštitnika građana, a suština problema je zaštita prava osoba sa invaliditetom.

U organizaciji Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana 12. i 13. aprila 2018. godine u Novom Sadu je organizovana dvodnevna međunarodna konferencija o jeziku, kulturi i identitetu.

Стручни skup koji je organizovao Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman pod nazivom "Deca i mediji" održan je 26. aprila 2018. godine.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada prisustvovala je 26. aprila 2018. godine radionici iz programskog i kapitalnog budžetiranja u organizaciji Stalne konferencije gradova i opština.

Zaposleni u Zaštitniku građana prisustvovali su obuci pod nazivom "Pitanja rodne ravnopravnosti i borbe protiv diskriminacije - Uloga lokalnih i pokrajinskog ombudsmana" u organizaciji Misije OEBS za Srbiju. Obuka je održana 08. i 09. maja 2018. godine u Vrnjačkoj banji. Predavači na obuci su bile Biljana Maletin, Ekspertkinja za rodnu ravnopravnost, Kosana Beker, Ekspertkinja za rodnu ravnopravnost i antidiskriminaciju i prof. dr Nevena Petrušić, redovni profesor Pravnog fakulteta Univerziteta u Nišu i bivša Poverenica za zaštitu ravnopravnosti. Obuka je korisna za rad kancelarija lokalnih ombudsmana, te je vrlo značajno na skupovima navedenog tipa razjasniti nejasnoće koje se javljaju u praksi rada lokalnih ombudsmana.

Međunarodna konferencija pod nazivom „Hraniteljstvo kao podrška ranom razvoju dece“ je održana 15. maja 2018. godine u Velikoj sali Skupštine Autonomne pokrajine Vojvodine.

Zaštitnica građana i šefica Stručne službe su 29. maja 2018. godine obišle Centar za porodični smeštaj i usvojenje i Dečije selo u Sremskoj Kamenici. Na radnom sastanku kome su prisustvovali direktorica Centra Ivana Koprivica, i direktor Dečijeg sela Mirko Jankelić, razgovaralo se o radu ovih institucija, kao i o potencijalnim oblicima saradnje u cilju unapređenja prava deteta, ali i ostalih korisnika usluga ovih institucija.

Stalna konferencija gradova i opština u saradnji sa Ministarstvom državne uprave i lokalne samouprave, Kabinetom predsednice Vlade Republike Srbije i Kancelarijom za informacione tehnologije i elektronsku upravu organizovala je 1. juna 2018. godine u Novom Sadu, regionalnu obuku pod nazivom „Primena i ažuriranje modela administrativnih postupaka i korišćenje eZUP-a“.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada Marina Popov Ivetić i zamenik Zaštitnika građana Stojanka Varajić prisustvovala su XXIII Budvanskim pravničkim danima, održanim u periodu od 03. do 07. juna 2018. godine.

Okrugli sto „Izričita zabrana telesnog kažnjavanja dece u Srbiji u svim okruženjima“ je održan 20. juna 2018. godine u Novom Sadu, u organizaciji Centra za prava deteta i Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana.

U periodu od 20. do 24. juna 2018. godine održano je stručno usavršavanje- osnovna obuka za posrednike medijatore, koju su organizovali Partneri za demokratske promene u saradnji sa Nacionalnim udruženjem medijatora Srbije. Obuka je održana u Novom Sadu, a pohađao ju je jedan zaposleni.

Panel diskusija na temu potrebe starih i podrška društva održana je 5. jula 2018. godine, u organizaciji Kolping društva Srbije.

Džon Klejton, šef Odeljenja za demokratizaciju Organizacije za evropsku bezbednost i saradnju, Misije u Srbiji, bio je u radnoj poseti Zaštitniku građana Grada Novog Sada dana 23. avgusta 2018. godine. Prilikom radne posete upoznat je sa načinom rada Kancelarije Zaštitnika građana Grada Novog Sada, prednostima postojanja institucije lokalnog ombudsmana, te je tema razgovora bila i uslovi rada kancelarije kao i aktivnosti koje Zaštitnik građana ima na polju ljudskih prava. Džon Klejton je posetio Zaštitnika građana Grada Novog Sada kao jednu od najvećih kancelarija Zaštitnika građana na lokalnom nivou u Srbiji, dok je nakon toga posetio i Zaštitnika građana Bačke Topole, koji je predsednik Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije.

Regionalna radionica za podršku gradovima, opštinama i gradskim opštinama u programskom i kapitalnom budžetiranju i pripremi odluka o budžetu za 2019. godinu održana je 18. septembra 2018. godine.

Stručni skup koji je organizovao Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman pod nazivom „Populacioni problemi stanovništva Srbije u XXI veku“ održan je 24. septembra 2018. godine.

U organizaciji Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije, uz podršku OEBS-a Misija u Srbiji, održana je Međunarodna konferencija ombudsmana na temu „Dosadašnja iskustva i pravci daljeg razvoja institucije ombudsmana“ u periodu 27.-28. septembar 2018. godine u Bačkoj Topoli. Povod za održavanje konferencije je bila proslava petnaestogodišnjice osnivanja prve institucije Zaštitnika građana u Republici Srbiji. Na svečanom otvaranju konferencije govorili su ambasador OEBS-a, Misija za Srbiju Andrea Oricio, zamenica Predsednika opštine Bačka Topola Marina Popović, Poverenica za zaštitu ravnopravnosti Brankica Janković, zamenik Zaštitnika građana Republike Srbije Robert Sepi, Pokrajinski zaštitnik građana-ombudsman prof. dr Zoran Pavlović, Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore Šučko Baković i predstavnica Pučke pravobraniteljice Hrvatske Teodora Matej. Nakon svečanog otvaranja konferencije, u radnom delu, razmatrana su pitanja koja se odnose na dosadašnja iskustva i pravce daljeg razvoja institucije ombudsmana sa posebnim osvrtom na dosadašnja iskustva u radu i viđenja u kom pravcu treba raditi na unapređenju ove institucije, razmena mišljenja, sticanje novih znanja, jačanje integriteta i sagledavanje mogućnosti za bolje umrežavanje lokalnih ombudsmana. Moderatori radnog dela konferencije su bile Marina Popov Ivetić, Zaštitnica građana Grada Novog Sada i Jelena Stojković Sokolović, Zaštitnica građana Grada Pančeva. Neki od govornika u radnom delu konferencije su bili: Marina Popov Ivetić, Zaštitnica građana Grada Novog Sada sa temom „Analiza Odluka o osnivanju institucije Zaštitnika građana“, zatim Milan Dakić, zamenik Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana sa temom „Saradnja i odnos Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana i lokalnih ombudsmana“, potom prof. dr Petar Teofilović sa temom „Značaj institucije ombudsmana u pravnom sistemu Republike Srbije“, prof. dr Marko Davinić sa temom „Aktuelna pitanja institucije lokalnih ombudsmana u Republici Srbiji“ i mnogi drugi.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada je prisustvovala dvodnevnoj radionici - Prevencija i borba protiv korupcije na lokalnom nivou - koordinacija i saradnja, koja je održana 08. i 09. oktobra 2018. godine u Novom Sadu.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada je prisustvovala radnom sastanku koji je održan 10. oktobra 2018. godine u prostorijama misije OEBS za Srbiju u Beogradu. Radnom sastanku su prisustvovali članovi Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije i Marko Tomašević Šef Odeljenja za politički sistem lokalne samouprave SKGO. Na sastanku su razmatrana

dosadašnja rešenja koja postoje u Odlukama o Zaštitnicima građana na lokalnom nivou, kao i mogućnosti da se način postupanja lokalnih ombudsmans unapredi donošenjem Odluka o lokalnim ombudsmanima koje bi bile usaglašene.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada i šefica Stručne službe obišle su Prihvatište za žene i decu ugrožene porodičnim nasiljem „Sigurna ženska kuća“ u Novom Sadu. Na radnom sastanku koji je vodila rukovoditeljka „Sigurne ženske kuće“, Nada Padejski Šekerović, razgovaralo se o radu i problemima institucija kao i o potencijalnim oblicima saradnje u cilju unapređenja prava građana i građanki, korisnika usluga.

Zaštitnik građana Republike Srbije je 18. oktobra 2018. godine predstavio poseban Izveštaj zaštitnika građana o zastupljenosti žena na mestima odlučivanja i poziciji i aktivnostima lokalnih mehanizama za rodnu ravnopravnost u jedinicama lokalne samouprave u Srbiji sa preporukama.

Šesta Nacionalna konferencija Ženske parlamentarne mreže održana je 19. oktobra 2018. godine pod nazivom „Žene grade budućnost“.

U organizaciji Udruženja za unapređenje obrazovanja „Obrazovni savetnik“ dana 25. oktobra 2018. godine u Novom Sadu održana je tribina na temu „Bezbednost učenika na ulici i školi“.

Okrugli sto „Palijativna nega u Srbiji“ održan je 26. oktobra 2018. godine.

U periodu od 29. do 31. oktobra 2018. godine Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman, u saradnji sa Institutom za kriminološka i sociološka istraživanja iz Beograda, a uz podršku Misije OEBS u Srbiji, organizovao je međunarodnu naučnu konferenciju Zaštita ljudskih prava: „Od protivpravnosti do zakonitosti“.

Povodom obeležavanja jubileja stogodišnjice prisajedinjenja Vojvodine Kraljevini Srbiji, dana 23. novembra 2018. godine Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman je organizovao svečani skup pod nazivom „Žene u parlamentarnom životu Vojvodine 1918-2018“.

Stručni skup pod nazivom „Zdravlje, samopoštovanje i dostojanstvo deteta – Podrška deci na bolničkom lečenju“ održan je 26. novembra 2018. godine.

Prva Nacionalna konferencija o bezbednosti dece kao putnika je održana 27. novembra 2018. godine u Novom Sadu. Konferenciju su organizovali Centar za promociju bezbednosti saobraćaja i Gradska uprava za saobraćaj i puteve Grada Novog Sada, u suorganizaciji sa Agencijom za bezbednost saobraćaja Republike Srbije.

Okrugli sto na temu bezbednosti mladih u Novom Sadu je održan 29. novembra 2018. godine u sali 10 Skupštine Grada Novog Sada. Navedena aktivnost je deo projekta Mladi i reforma sektora bezbednosti koji je podržala Gradska uprava za sport i omladinu Grada Novog Sada.

Zamenik Zaštitnika građana Grada Novog Sada Stojanka Varajić prisustvovala je dvodnevnoj radionici o zaštiti uzbunjivača koja je održana 06. i 07. decembra 2018. godine u

Novom Sadu, u organizaciji Pištaljke i USAID Projekat za odgovornu vlast. Nakon završetka radionice svim učesnicima uručeni su sertifikati.

Zaštitnica građana Grada Novog Sada prisustvovala je sednici Skupštine Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije koja je održana od 05. do 07. decembra 2018. godine u Šapcu, na kojoj je usvojen predlog izmena i dopuna Statuta udruženja, kojim je, između ostalog, promenjen naziv u Udruženje ombudsmana Srbije, te izvršen izbor funkcionera udruženja. Takođe, na sastanku održanom nakon skupštine udruženja razmatrane su promene koje će biti uvedene u rad lokalnih ombudsmana nakon izmena podzakonskih akata uzrokovanih promenama odredbe člana 97 Zakona o lokalnoj samoupravi („Sl. glasnik RS“, br. 129/2007, 83/2014 - dr. zakon, 101/2016 - dr. zakon i 47/2018). Nakon održanog sastanka lokalni ombudsmani su prošli trening o sistemskom / javnom zastupanju.

Zaštitnik građana Republike Srbije u saradnji sa udruženjem Arhus centar iz Kragujevca, a uz podršku Misije OEBS u Srbiji je 05. decembra 2018. godine organizovao konferenciju „Podržimo građane i građanke“.

Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman organizovao je 07. decembra 2018. godine po trinaesti put godišnju konferenciju Mreže „Život bez nasilja“ čija je tema bila „Istanbulska konvencija – od zakona do prakse“.

Stručni skup na temu „Pravo na život u zdravoj životnoj sredini“ Organska poljoprivreda - način održivog razvoja bez zagađenja životne sredine održan je 14. decembra 2018. godine u organizaciji Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana u saradnji sa Institutom za ratarstvo i povrtarstvo Novi Sad.

Savet za zdravlje Grada Novog Sada i Savetnik za zaštitu prava pacijenata organizovali su 21. decembra 2018. godine u Plavoj sali Skupštine grada Novog Sada svečani sastanak povodom 5 godina rada.

MEDIJSKA PROMOCIJA

Zaštitnica građana Grada Novog Sada govorila je o aktuelnim temama iz domena rada ove institucije tokom gostovanja u emisiji „Razglednice“. Predstavljeni su rezultati programa obilaska mesnih zajednica koji je realizovan od oktobra do decembra 2017. godine, potom je bilo reči o tome koji su najčešći problemi na koje građani ukazuju Zaštitniku građana, na koji način Zaštitnik građana sprovodi postupak rešavanja po pritužbama, o aktuelnim pritužbama koje se odnose na Odluku o kućnom redu u stambenim i stambeno - poslovnim zgradama u Novom Sadu i drugo. Snimak gostovanja može se pogledati na sledećem linku <https://www.youtube.com/watch?v=7LPqNt3Pudo>

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je u saradnji sa Omladinom „Jzas“-a Novi Sad sproveo istraživanje o nivou svesti građana Grada Novog Sada o postojanju kancelarije Zaštitnika građana. Ujedno, Omladina „Jzas“-a vršila je promovisanje rada kancelarije Zaštitnika građana. Jedna od ukupno pet predviđenih promocija održana je u Studentskom kampusu Univerziteta u Novom Sadu. Prilog se može pogledati na sledećem linku <https://www.youtube.com/watch?v=UXJDSO2YVj8>

Miodrag Blizanac, ispred udruženja „Vera, ljubav, nada“ predstavio je u Jutarnjem programu Radio Televizije Vojvodine edukaciju koju je sprovodio u saradnji sa Zaštitnikom

грађана Града Новог Сада, а која за циљ има превенцију насиља у основним школама у Граду Новом Саду. Снимак гостовања налази се на следећем линку: <https://www.youtube.com/watch?v=s5IqTXXRx5I&list=UUrGA0DIHdns4Fj5PuXjbqBg&index=37>

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

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

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

Štampani mediji (Radio 021, list Večernje novosti i list Dnevnik) objavili su preko 15 vesti u kojima se spominje Zашtitnik грађана Града Новог Сада, а теме о којима се писало биле су: Одлука о општим правилима кућног реда, Извештај Заштитника грађана за 2017. годину, организована посета месним заједницама са територије Града Новог Сада, истраживања и едукације које је током 2018. године спроводио Заштитник грађана Града Новог Сада и друго.

FINANSIJSKA SREDSTVA

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2018. годину („Sl. list Града Новог Сада“, 66/2017, 28/2018 и 30/2018 – ispr.), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у висини од 16.376.025,00 динара, која се у целисти остварују из прихода из буџета. У току 2018. године, Заштитник грађана је утрошио 13.596.464,79 динара, што представља 83% од укупно одобренних средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 62,1% новчаних средстава је утрошено за зарате запослених (плате, додатке и накнаде запослених (зарате), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у природи, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др), за службена путовања утрошено је 0,97% средстава, за услуге по уговорима је утрошено 30,5% средстава (административне услуге, услуге образовања и усавршавања запослених, стручне услуге, остале опште услуге), 0,23% средстава је утрошено за материјал и 0,49% новчаних средстава је утрошено за додације међународним организацијама (чланарина), за додације и трансфере 6,03% средстава, на име осталих rashoda 0,01% средстава, а на име накнаде штете за повреде или штету нанету од стране државних органа 0,007% средстава. На име neutrošenih средстава Заштитник грађана Града Новог Сада је вратио у буџет 2.779.560,21 динара.

ZAKLJUČAK

U 2018. godini Zaštitnici građana na lokalnom nivou su sprovodili značajne aktivnosti u cilju osnaživanja institucije. To svakako nije omelo Zaštitnika građana Grada Novog Sada u svakodnevnim aktivnostima koje sprovodi, kako po pritužbama građana, tako i na polju zaštite i unapređenja ljudskih prava.

Što se tiče statističkih podataka, iako je broj ukupnih obraćanja građana tokom 2018. godine manji u odnosu na 2017. godinu, broj formiranih predmeta u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu je neznatno manji (7 predmeta). Iz navedenog razloga Zaštitnik građana Grada Novog Sada je tokom 2018. godine sproveo opsežno istraživanje, u koje je bilo uključeno i promovisanje rada institucije, tokom kog je neposredno stupljeno u kontakt sa 1200 građana Grada Novog Sada, gde je zaključak bio da bi trebalo raditi na povećanju informisanosti i edukaciji građana, što će biti glavne smernice za dalje delovanje Zaštitnika građana Grada Novog Sada.

Primetan je pohvalni porast procenta predmeta okončanih konstatacijom Zaštitnika građana da je organ uprave rešio problem na koji građanin ukazuje nakon obraćanja Zaštitnika građana. Iako Zaštitnik građana ističe da bi jedini zadovoljavajući rezultat bio da se prava građana poštuju bez potrebe za angažovanjem ove institucije, u slučaju kada do kršenja prava ipak dođe pohvalno je nastojanje organa uprave u prethodnoj godini da se povreda prava otkloni na brz i efikasan način, bez potrebe za dugotrajnim postupcima i opsežnim prepiskama između organa.

Takođe, organi uprave su postupili po svim Preporukama, Mišljenju i Inicijativi za izmenu propisa koje je uputio Zaštitnik građana, osim po jednoj preporuci koja je prikazana u ovom Izveštaju, i jednoj Preporuci koja se odnosila na nedostavljanje odgovora organa u propisanom roku, a koja nije predstavljena u ovom Izveštaju. Navedeni podatak govori o trenutnom statusu institucije u Gradu, odnosu organa uprave prema istoj, kao i stepenu poštovanja prava građana.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je tokom 2018. godine sproveo i nekoliko istraživanja koja su dala značajne rezultate, i koja će Zaštitnik građana Grada Novog Sada iskoristiti prilikom planiranja svojih daljih aktivnosti. O rezultatima pojedinih istraživanja završenih ranije tokom godine već su izveštene relevantne institucije, dok će o rezultatima dobijenim u istraživanjima okončanim krajem godine relevantne institucije biti upoznate u narednom periodu. Neke od aktivnosti koje je Zaštitnik građana Grada Novog Sada sproveo tokom 2018. godine već su pokazala rezultate, kao na primer edukacija dece u cilju prevencije nasilja u školama, gde su se u nekoliko slučajeva deca i roditelji obratili edukatorima nakon sprovedene edukacije iskazujući promene u svesti dece u smislu razumevanja položaja žrtve i promene budućeg ponašanja u cilju pokušaja ispravljanja grešaka iz prethodnog perioda.

Zaštitnik građana Grada Novog Sada je sproveo i niz drugih aktivnosti koji su predstavljeni u delu Ostale aktivnosti, a sve u cilju promovisanja rada institucije i približavanja institucije građanima.

GRAD NOVI SAD
ZAŠTITNIK GRAĐANA
Broj: XXII-020-12/2019-31
Dana: 08. marta 2019. godine
NOVI SAD

ZAŠTITNICA GRAĐANA

Marina Popov Ivetić