

Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Град Нови Сад  
Локални омбудсман



## ИЗВЕШТАЈ ЗА 2023. ГОДИНУ

У Новом Саду, марта 2024. године

## САДРЖАЈ:

1. Правни оквир деловања Локалног омбудсмана .....	3
2. Активности Локалног омбудсмана .....	4
3. Статистички подаци .....	4
4. Рад Локалног омбудсмана по притужбама грађана .....	10
4.1 Препоруке, мишљење, захтев за тумачење прописа .....	10
4.2 Предмети вођени у 2023. години .....	15
5. Активности Локалног омбудсмана у области заштите и унапређења права...18	
6. Обилазак месних заједница на територији Града Новог Сада .....	27
7. Стручни скупови .....	28
8. Присутност у медијима .....	33
9. Финансијска средства .....	34
10. Закључак .....	34

## 1. ПРАВНИ ОКВИР ДЕЛОВАЊА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

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

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

На основу Статута, Скупштина Града Новог Сада је на седници одржаној дана 12. децембра 2019. године усвојила Одлуку о Локалном омбудсману („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 59/19), а која Одлука је ступила на снагу 21. децембра 2019. године.

Скупштина Града Новог Сада је на LXI седници одржаној дана 28. фебруара 2020. године изабрала Марину Попов Иветић за Локалног омбудсмана и Стојанку Варајић за заменика Локалног омбудсмана. На XLIV седници одржаној дана 16. октобра 2023. године Скупштина Града Новог Сада је донела решење о престанку функције Локалног омбудсмана Марини Попов Иветић на основу поднете оставке.

Одредбом члана 45. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да Локални омбудсман једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, подноси Скупштини Града извештај за претходну годину о својим активностима, о остваривању, поштовању и унапређењу људских права, у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање. Извештај из става 1. овог члана садржи нарочито

број и структуру притужби, општу оцену рада органа, односно службе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке, мишљења и предлоге за њихово отклањање, као и критике и похвале појединим органима, односно службама, и старешинама који руководе органима, односно службама. Извештај из става 1. овог члана објављује се у „Службеном листу Града Новог Сада“ и на интернет порталу Скупштине Града, а доставља се и средствима јавног информисања. Извештај Локалног омбудсмана се разматра пред Скупштином Града и о њему се не гласа.

## 2. АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Основна надлежност Локалног омбудсмана је контрола рада органа управе, односно поступање по притужбама и обраћањима грађана, као и разговори са грађанима, што усмено у канцеларији, што телефонским путем. Из наведеног разлога највећи део активности које спроводи Локални омбудсман усмерен је на решавање проблема на које грађани указују.

Осим поступања по притужбама грађана Локални омбудсман је током 2023. године реализовао активности које се односе на истраживања и едукације, са посебним акцентом на права посебно осетљивих група, које су усмерене на заштиту и унапређење људских права.

Током 2023. године Локални омбудсман је обилазио месне заједнице на територији Града Новог Сада које су удаљеније у односу на канцеларију Локалног омбудсмана, како би грађанима било омогућено да изнесу своје проблеме и евентуално поднесу притужбу на рад органа управе у оквиру надлежности Локалног омбудсмана.

Осим наведеног, Локални омбудсман је током 2023. године присуствовао стручним скуповима, предавањима и едукацијама које су за тему имале заштиту и унапређење људских права.

О свим наведеним активностима Локалног омбудсмана биће речи у даљем тексту Извештаја за 2023. годину.

## 3. СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

Локалном омбудсману се током 2023. године обратило укупно 464 грађанина, што подношењем притужбе, што телефонским позивом или личним доласком на разговор са запосленима у канцеларији Локалног омбудсмана. Поднето је 167 притужби, један поступак је покренут по сопственој иницијативи Локалног омбудсмана, а 296 грађана се обратило усменим путем, без подношења притужбе.

Локални омбудсман за Град Нови Сад  
Извештај за 2023. годину

Од укупно 464 обраћања грађана, Локалном омбудсману су се обратиле 193 жене - 41,59%, 216 мушкараца - 46,55%, док се 55 обраћања - 11,85% води као остало (примера ради: стамбене заједнице, правна лица, анонимне и сл.).

Локални омбудсман је током 2023. године поступао у укупно 203 предмета. Од тог броја 35 предмета су из 2022. године која су пренета у 2023. годину, а остала обраћања су из 2023. године.

Током 2023. године Локални омбудсман је формирао 168 предмета по основу притужби грађана и сопствене иницијативе. На крају 2023. године Локални омбудсман је окончао поступак у 155 предмета, а није завршио поступак у укупно 13 предмета, који су покренути по основу притужби из 2023. године.

У погледу начина подношења притужбе, током 2023. године 132 грађана је притужбу поднело путем електронске поште (мејла), 19 грађана је притужбу поднело лично, шест грађана је притужбу поднело путем поште, један грађанин путем сајта Локалног омбудсмана, један предмет је покренут по сопственој иницијативи, пет на основу усменог разговора са грађанином, један путем телефона и три путем друштвене мреже фејсбука.

Што се тиче осталих контаката које су запослени у Локалном омбудсману имали са грађанима, а који нису резултирали подношењем притужбе, запослени у канцеларији Локалног омбудсмана су обавили 296 разговора са грађанима. Разговори су обављани лично у канцеларији Локалног омбудсмана као и телефонским путем.

Одредбом члана 2. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да Локални омбудсман контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења.

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

	Назив органа	Поднете притужбе
1.	Градска управа за инспекцијске послове	43
2.	Градска управа за урбанизам и грађевинске послове	6
3.	Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције	5
4.	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	4
5.	Центар за социјални рад Града Новог Сада	3
6.	ЈКП „Градско зеленило“	3
7.	Градска управа за саобраћај и путеве	3

Локални омбудсман за Град Нови Сад  
Извештај за 2023. годину

8.	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	2
9.	Градска управа за опште послове	2
10.	Музеј Града Новог Сада	2
11.	ЈКП „Стан“ Нови Сад	2
12.	Градска пореска управа	1
13.	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	1
14.	ЈКП „Лисје“ Нови Сад	1
15.	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	1
16.	Градска управа за имовину и имовинско-правне послове	1
17.	ЈГСП „Нови Сад“	1
18.	ЈП „Урбанизам“	1
19.	Градско веће када поступа као другостепени орган	1
20.	Завод за заштиту споменика културе	1
21.	Градска управа за заштиту животне средине	1
22.	Градска управа за здравство	1

На основу наведених података може се констатовати да се грађани највише жале на рад оних органа са којима свакодневно долазе у контакт и који су надлежни за решавање различитих проблема грађана и обављају послове надзора над спровођењем великог броја одлука које је донео Град Нови Сад.

Поред примедби на рад органа, односно служби чији рад контролише Локални омбудсман, грађани су се током 2023. године жалили и на субјекте права чији рад не контролише Локални омбудсман, из ког разлога се Локални омбудсман оглашавао ненадлежним за поступање.

Грађани су се жалили на рад Инспекције рада, Тржишне инспекције, Дома здравља „Нови Сад“, Јавног водопривредног предузећа „Воде Војводине“, Јавног предузећа „Путеви Србије“, Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, Републичког фонда за здравствено осигурање, Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Нови Сад Гас, Републичког геодетског завода, Електродистрибуције, Агенције за реституцију, Комисије за процену основаности предлога за мирно решавање спорова за накнаду штете настале услед уједа напуштених животиња, пада у шахт, рупу и оклизнућа на снегу и леду на територији Града, управнике стамбених заједница, професионалне управнике стамбених заједница, скупштину стамбене заједнице, Полицијску управу у Новом Саду, средњу школу, основну школу, јавне извршитеље, јавне бележнике, приватну клинику, кабловске операторе, продавнице, банке и друго. Поред наведених субјекта права грађани су се жалили и на комшије и чланове породице, а такође су се обраћали Локалном омбудсману са молбама за пружање правне помоћи, захтевима, молбом за тумачење прописа и друго.

У свим наведеним случајевима Локални омбудсман је након разматрања проблема на који грађани указују дао савет грађанима и упутио их на надлежни орган.

Грађани су током 2023. године указивали Локалном омбудсману на следеће проблеме: проблем неасфалтираних улица у граду, санација хаварије на водоводној цеви, искључење воде са водоводне мреже, жалба на обрачун потрошње воде, санација земљишта у граду, бука из кафића, плаћање пореза на имовину, притужба на рад професионалног управника због нерешавања проблема у згради, погрешно наплаћени порези и доприноси, примедба на градску административну таксу за кориснике социјалне помоћи, проблем због невиђања деце, недобијање одговора на пријаву поднету органу, проблем у вези са старатељством, дисциплински поступак против васпитача, недобијање одговора на допис од органа, промена личног имена, проблем са пријавом пребивалишта, проблем са уписом у катастар непокретности, немогућност добијања повлашћене паркинг карте за службено возило, проблем у вези смештаја детета на клинику за психијатрију, сексуално узнемиравање, мобинг у школи, проблем са радом печењаре, проблем са паркирањем возила на коловозу испред маркета, примедба на дуговање пореза, примедба на нејављање у кол центру Дома здравља, захтев за постављање стубића, проблем у вези натписа на заједничким деловима зграде, постављање рекламне ознаке и клима уређаја на стамбеној згради, проблем са заказивањем прегледа у Дому здравља, паркирање у Каменичком парку, проблем остваривања инвалидске пензије, висина рачуна за грејање за локал, дискриминација од стране запослених, паркирање на пешачким површинама, приговор на обрачун струје, жалба на услове смештаја у затвору, проблем паркирања особа са инвалидитетом, недобијање документација од управника стамбене заједнице, проблем због обрачуна висине новчане социјалне помоћи, примедба на рад скупштине станара, примедба на обрачун пензије, проблем са лечењем детета код логопеда, немогућност добијања лекова у стационару, жалба на дужину трајања оставинског поступка, проблем изгубљеног уговора, захтев за измештање подземних контејнера, примедба на пружање здравствених услуга, истицање ЈМБГ на огласној табли стамбене зграде, повећање цене услуге помоћи у кући, захтев за промену адвоката, загађење у улици због измета кућних љубимаца, проблем са инвеститором, притужба због обрачуна накнаде за одводњавање, проблем са саобраћајном сигнализацијом у Новом Саду, проблем са држањем домаћих животиња у насељу, примедба на рад фирме за одржавање зграде и управника, непоступање по решењу другостепеног органа, наплата димњачарине, примедбе на судски поступак и адвоката, примедба на обрачун грејне површине, примедба на наплату адвокатских трошкова, кажњавање за паркирање на јавној површини, неодговарање на захтев за отпис застарелог потраживање, притужба на рад мобилног оператора, проблем са партнером, примедба на рад суда због спровођења привремене мере, држање већег броја паса, примедба на запослене у органима, проблем у вези војне вежбе, проблем у вези иселења, проблем са мењачњицом, дужина трајања поступка легализације објеката, наплата одношења смећа за фирму која је регистрована на кућној адреси,

незадовољство поступањем МУП-а и тужилаштва у вези пријаве за породично насиље, проблем због социјалне угрожености, примедбе на Генерални урбанистички план, проблем са комшијом због постављања видео надзора, проблем са влагом на зиду у стану, проблем са непостојањем тротоара у улици, захтев за постављање подземних контејнера на јавној површини, проблем у вези лечења психијатријског пацијента, проблем у вези виђања детета са мајком, проблем са уписом детета у вртић, проблем са озакоњењем куће, проблем са чланством у удружењу пензионера, проблем са професором на факултету, проблем са наплатом канализационог прикључка, проблем са радом приватног дома за старе, дужина рока за исплату једнократне помоћи, проблем са коришћењем заједничког дворишта, проблем са палим дрвећем, проблем у вези промене адресе, неисплата дела пензије преко износа који се плаћа за дом, нерешавање захтева за добијање решења од органа, проблем у вези уговора о закупу и плаћању гаса по утрошку, дужина трајања поступка за откуп стана, проблем рекламације производа, молба за изградњу аутобуског стајалишта, молба за постављање успоривача саобраћаја, оштећење споменика након навремена, притужба због држања украсне живине, проблем уличне расвете, проблем дискриминације, поплављен стан у сутерену, проблем недобијања поштанских пошиљака, проблем са уписом детета у школу, висина рачуна мобилног оператора, молба за бесплатну помоћ у кући, проблем са дизалицом – краном која стоји више година на напуштеном градилишту, проблем насиља у школи, проблем у вези накнаде штете због атмосферских падавина, проблем у вези добијања станарске карте, проблем у вези брисања грађанина из бирачког списка, добијање статуса сталног насеља и изградња пешачко-бициклистичког моста у граду, проблем изградње комуналне инфраструктуре, гарантни рок производа, недобијање података од јавног предузећа, прикључење на гас, захтев за повећање субвенција за приватне вртиће, проблем са сувласником куће, проблем са одјавом пребивалишта, дужина трајања поступка пред Агенцијом за реституцијом, питање у вези истицања заставе Републике Србије, притужба на рад банке, превара преко интернета у вези куповине производа, висина провизије агенције за промет некретнина, притужба на поступање извршитеља, молба за савет у вези проблема прокишњавања стана, правни савет у вези отказа уговора о раду, питање у вези доставе документације која се односи на податке о личности, питање у вези права на новчану накнаду, питање у вези права подстанара, питање у вези набавке школских уџбеника, тумачење одредаба Закона о раду, питање у вези инвалидске пензије, молба за помоћ у вези туђе неге и помоћи, питање у вези изречене казне за паркинг, питање у вези продаје непокретности, питање у вези заштите података чланова такси удружења, питање у вези права избеглих и расељених лица, питање у вези остваривања права на породичну пензије, питање у вези исплате једнократне помоћи и друго.

Од свих 190 предмета који су окончани у 2023. години (155 предмета из 2023. године и 35 предмета пренетих из 2022. године), начини окончања су приказани у следећој табели:



Локални омбудсман за Град Нови Сад  
Извештај за 2023. годину

Начин окончања поступка:	број
Одбачена притужба из разлога ненадлежности	71
Обустављен поступак - остало	36
Странка се није изјаснила на одговор органа	30
Орган решио проблем након обраћања Локалног омбудсмана	17
Обустављен поступак - нису утврђене неправилности у раду	10
Одбачена притужба - преурађена	8
Обустављен поступак – покренут други поступак	4
Одбачена притужба – остало	3
Предмет прослеђен Заштитнику грађана Републике Србије	2
Одбачена притужба – није употпуњена	2
Предмет прослеђен Покрајинском заштитнику грађана-омбудсману	2
Утврђени недостаци – препорука	2
Одбачена притужба – поднета после рока	1
Утврђени недостаци – мишљење	1
Захтев за давање аутентичног тумачења	1
Укупно	190

Што се тиче обраћања грађана током 2023. године, а у ситуацијама када су се грађани обратили Локалном омбудсману усменим путем, а не писаним, исход тих обраћања је био следећи: у 189 случајева Локални омбудсман се огласио ненадлежним, у 51 случају било је преурађено обраћање када је Локални омбудсман упознао странку да се прво мора обратити надлежном органу, а тек уколико не успе да реши проблем да може поднети притужбу Локалном омбудсману, а у 22 случаја грађани су били упознати са могућношћу подношења притужбе јер је у питању ситуација из надлежности Локалног омбудсмана и случај је испуњавао прописане услове за подношење притужбе. Преосталих 34 случаја не потпада ни под једну од наведених категорија.

Према члану 37. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману, у случају одбацивања притужбе Локални омбудсман има обавезу да подносиоцу притужбе да савет о евентуалним другим могућностима за остваривање заштите његових права. У свим ситуацијама, када је била поднета притужба која је одбачена због ненадлежности, као и приликом усменог разговора са странкама, Локални омбудсман је грађане упућивао на надлежни орган. Грађани су упућивани на Заштитника грађана Републике Србије, Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, потом на правну помоћ (Канцеларија за одобравање бесплатне правне помоћи, Биро за пружање правне помоћи и адвокатура), Сектор за заштиту потрошача при Министарству трговине, туризма и телекомуникација, Министарство унутрашњих послова, Министарство правде, Министарство просвете Школска управа Нови Сад, Министарство здравља, Министарство за рад, борацка и социјална питања, Министарство за локалну самоуправу, Покрајински

секретаријат за социјалну политику, демографију и равноправност полова, Покрајински секретаријат за енергетику, грађевинарство и саобраћај, Тржишну инспекцију, Ветеринарску инспекцију, Здравствену инспекцију, Инспекцију рада, Националну службу за запошљавање Филијала Нови Сад, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Републички геодетски завод, Народну банку Србије, Адвокатску комору Војводине, надлежни суд, Удружење за заштиту потрошача, Привредну комору Србије, Комору јавних извршитеља, Комору јавних бележника, Комесаријат за избегла и расељена лица као и друге надлежне институције.

#### 4. РАД ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ПО ПРИТУЖБАМА ГРАЂАНА

Током 2023. године Локални омбудсман је, како је и наведено, водио укупно 203 поступка. Током 2023. године Локални омбудсман је упутио две препоруке, једно мишљење и један захтев за давање аутентичног тумачења. У овом делу Извештаја биће представљено и неколико предмета у којима је Локални омбудсман поступао.

##### 4.1 ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА

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

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

Правна природа аката које доноси Локални омбудсман, пре свега препорука, је таква да исти немају обавезујућу правну снагу, односно Локални омбудсман нема могућност да орган управе принуди на одређено деловање, већ само могућност да аргументима увери орган управе у погрешност дотадашњег поступања и неопходност да се исто промени.

Са друге стране, иако препоруке немају обавезујућу правну снагу, органи управе имају обавезу сарадње са Локалним омбудсманом. Одредбом члана 38. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да ако орган, односно

служба не поступи у складу са обавезама утврђеним овом одлуком, Локални омбудсман упућује Препоруку којом упознаје орган, односно службу, са прописаном обавезом сарадње са Локалним омбудсманом. Наведена Препорука се назива „Препорука због несарадње“.

## ПРЕПОРУКЕ

Током 2023. године Локални омбудсман је упутио „Препоруку због несарадње“ у два предмета.

### 1.

Локалном омбудсману се обратила грађанка са примедбом на пражњење посуда за одлагање комуналног отпада. Након обраћања грађанке достављена је допуна притужбе са предлогом да се изврши измештање посуда за одлагање комуналног отпада на главну улицу ради лакшег приступа возила ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад, међутим овај захтев је одбијен.

Локални омбудсман се обратио ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад с позивом да Локалног омбудсмана, најкасније у року од 15 дана обавести о могућностима за решавање проблема на који указује грађанка.

С обзиром да у наведеном року Локални омбудсман није примио изјашњење предузећа, Локални омбудсман доставио је ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад допис – ургенцију за достављање одговора, поводом које Локалном омбудсману такође није достављено изјашњење.

На основу свега наведеног, ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад у конкретном случају није испунило обавезу сарадње са Локалним омбудсманом, с обзиром да није доставило своје изјашњење поводом дописа коју је упутио Локални омбудсман, што представља кршење одредаба Одлуке о Локалном омбудсману („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 59/2019).

Наиме, према одредби члана 25. став 2. Одлуке о Локалном омбудсману, органи, односно службе имају обавезу да сарађују са Локалним омбудсманом, а према одредби члана 38. Одлуке о Локалном омбудсману када Локални омбудсман одлучи да покрене поступак по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе и орган, односно службу на чије се поступање притужба односи. Локални омбудсман је у обавези да у сваком предмету за који је одлучио да покрене поступак прибави став органа, односно службе на чије се поступке притужба односи. Орган, односно служба, је дужан да о свом ставу обавести Локалног омбудсмана у року који му Локални омбудсман одреди, а који не може бити краћи од осам, нити дужи од 30 дана од дана пријема обавештења Локалног омбудсмана о покретању поступка. Ако орган, односно служба не поступи у складу са обавезама утврђеним овом одлуком, Локални омбудсман упућује Препоруку којом упознаје орган, односно службу, са прописаном обавезом сарадње са Локалним омбудсманом. Уколико ни након донете Препоруке из става 4. овог члана орган, односно служба не поступи по захтеву Локалног омбудсмана,

о томе се обавештава орган који врши надзор над његовим радом, односно Скупштина Града, Градоначелник или Градско веће.

Имајући у виду наведено, Локални омбудсман сматра да су у раду ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад постојале неправилности у раду, те је на основу одредбе члана 38. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману, упутио Препоруку у којој се препоручује ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад да у складу са позитивно-правним прописима и принципима добре управе, Локалном омбудсману достави своје изјашњење поводом притужбе, у року од 30 дана од добијања препоруке, односно да Локалног омбудсмана обавести о мерама које су предузели, односно о разлозима због којих нису поступили по препоруци Локалног омбудсмана. Такође, ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад препоручено је, да у свом будућем раду предузме све потребне мере ради унапређења сарадње са Локалним омбудсманом.

ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад је поступило по препоруци Локалног омбудсмана и доставило изјашњење, а грађанка је обавестила Локалног омбудсмана да је проблем наведен у притужби решен.

## 2.

Локалном омбудсману се обратио грађанин са притужбом на рад Градске управе за инспекцијске послове због недобијања одговора на допис који је упутио Градској управи за инспекцијске послове.

Локални омбудсман се обратио Градској управи за инспекцијске послове с позивом да Локалног омбудсмана, у року од 15 дана обавести о наводима из притужбе, те о разлозима недостављања одговора на допис грађанина.

Како није добио одговор органа у траженом року Локални омбудсман доставио је Градској управи за инспекцијске послове ургенцију за достављање одговора, поводом које Локалном омбудсману такође није достављено изјашњење.

На основу свега наведеног, Градска управа за инспекцијске послове Града Новог Сада у конкретном случају није испунила обавезу сарадње са Локалним омбудсманом, с обзиром да није доставила своје изјашњење, те је Локални омбудсман упутио „Препоруку због несарадње“.

Поводом наведене Препоруке, Градска управа за инспекцијске послове је поступила по Препоруци, односно доставила изјашњење са информацијама о предузетим активностима, о чему је обавестила Локалног омбудсмана као и грађанина.

## МИШЉЕЊЕ

У поступку покренутом на основу притужбе грађанке, са циљем испитивања контроле рада Градске управе за инспекцијске послове, Локални омбудсман, након спроведеног поступка, анализом списка предмета, утврђеног чињеничног стања, одредбе члана 21. Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада („Сл.

лист Града Новог Сада“, бр. 67/2017 и 59/2018), као и члана 42. Одлуке о Локалном омбудсману („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 59/09), упутио је Мишљење Градској управи за инспекцијске послове.

У Мишљењу се наводи да је Градска управа за инспекцијске послове приликом контроле испуњености услова за истицање пословног имена на стамбеној згради, била у обавези да испита да ли је надзирани субјект прибавио и сагласност скупштине стамбене заједнице за постављање табле за постављање назива фирме на фасади зграде, како је прописано чланом 21. Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 67/2017 и 59/2018), као и да најкасније у року од 30 дана од добијања мишљења, Локалног омбудсмана обавести о мерама које су предузете, односно о разлозима због којих није поступљено по мишљењу Локалног омбудсмана.

На основу прибављених информација и анализе прописа, Локални омбудсман је дао мишљење да је у конкретном случају, поред сагласности Завода за заштиту споменика културе, потребно да се за истицање табле на фасади објекта прибави и сагласност скупштине стамбене заједнице.

Наиме, Правилник о условима за промет на мало медицинских средстава у специјализованим продавницама из 2012. године, прописује да специјализована продавница мора да истакне знак специјализоване продавнице као и пословно име и седиште са подацима о делатности коју обавља и оснивачу. Правилник не прецизира где се исти истичу. Међутим, Правилник о промету на мало медицинских средстава у специјализованим продавницама из 2018. године, којим је стављен ван снаге претходно наведени Правилник, прописује да у случају ако из објективних разлога није могуће истаћи знак специјализоване продавнице, истиче се налепница која приказује графички дизајн тог знака, те такође прописује да специјализована продавница мора да истакне пословно име и седиште са подацима о делатности коју обавља и оснивачу, у складу са законом којим се уређују привредна друштва. Оба прописа наводе да пословно име из става 5. овог члана не може имати карактер оглашавања, односно рекламирања.

Закон о привредним друштвима из 2011. године прописује да привредно друштво има и пословно име и назив, с тим да је назив краћи од пословног имена. Не прописује место истицања пословног имена.

Са друге стране, Одлука о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада прописује да правно лице или предузетник који обавља привредну делатност у згради може постављати натписе и рекламе на вратима стана и зидовима заједничког ходника, уз сагласност скупштине стамбене заједнице, као и да може постављати натписе, рекламе и називе фирме на фасади и другим спољним деловима зграде, у складу са одлуком којом се прописују општи услови за уређење Града и сагласношћу скупштине стамбене заједнице.

Дакле, Одлука о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада изричито прописује да је за

истицање назива фирме на фасади потребно да постоји сагласност скупштине стамбене заједнице.

Иако из Правилника о промету на мало медицинских средстава у специјализованим продавницама из 2018. године произилази да надзирани субјект у конкретном предмету мора истаћи знак специјализоване продавнице и пословно име, исти не прописује место истицања истих.

Према мишљењу Локалног омбудсмана Одлука о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији Града Новог Сада није у супротности са наведеним Правилником, с обзиром да она додатно захтева још један услов уколико се назив фирме поставља на фасади зграде, а то је сагласност скупштине стамбене заједнице, а која при томе не онемогућава привредно друштво да истакне предметни знак на неком другом месту уз испуњење потребних услова.

Иако Правилник користи термин пословно име, а Одлука користи термин назив фирме, како је и наведено према Закону о привредним друштвима назив фирме је краћи облик од пословног имена. Дакле, према Мишљењу Локалног омбудсмана, ако градска Одлука захтева сагласност за истицање краћег назива фирме, следствено томе захтева и за пуно пословно име.

Према информацијама са којима Локални омбудсман располаже у току је поступак пред Управним судом о истом правном питању.

#### ЗАХТЕВ ЗА АУТЕНТИЧНО ТУМАЧЕЊЕ

На основу одредбе члана 9. Пословника Скупштине Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 23/2020-пречишћен текст) Локални омбудсман обратио се Скупштини Града Новог Сада са Захтевом за давање аутентичног тумачења одредбе члана 20. став 3. Одлуке о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 20/2023).

Чланом 20. став 3. Одлуке о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 20/2023) прописано је да „Изузетно од става 1. овог члана корисник може да плати цену паркирања, која се према ценовнику Предузећа плаћа у паушалном износу - за месец дана, која важи на свим посебним паркиралиштима у Граду, у неограниченом временском периоду, осим на посебним паркиралиштима из члана 6. тачка 1. ове одлуке“.

Поступајући по притужби грађанина Локални омбудсман је након састанка са представницима ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад уочио да не постоји сагласност у тумачењу цитиране одредбе одлуке, односно да ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад наведену одредбу тумачи тако да цену паркирања наплаћује за календарски месец, без обзира на датум плаћања цене паркирања, односно на начин да купљена карта не важи месец дана од дана куповине карте.

Из наведеног разлога Локални омбудсман обратио се са захтевом за давање аутентичног тумачења цитиране одредбе Одлуке.

Скупштина Града Новог Сада, на XLII седници од 1. августа 2023. године, дала је Аутентично тумачење члана 20. став 3. Одлуке о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 20/2023), у смислу да ову одредбу треба тумачити тако да корисник може да плати цену паркирања, која се према ценовнику Предузећа плаћа у паушалном износу – за месец дана, тако да се месец дана рачуна од дана извршеног плаћања па до истог дана у наредном месецу, који одговара дану када је извршено плаћање, а ако тог дана нема, извршено плаћање цене паркирања истиче последњег дана у том месецу.

Аутентично тумачење објављено је у „Службеном листу Града Новог Сада“ број 35/2023.

#### 4.2 ПРЕДМЕТИ ВОЂЕНИ У 2023. ГОДИНИ

У наредним пасусима ће бити приказани неки од предмета које је Локални омбудсман водио током 2023. године.

##### 1.

Локалном омбудсману се обратио грађанин са примедбом на одржавање јавних зелених површина. Именовани наводи да је ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад пре неколико година престало да одржава парцелу, на којој се тренутно налази дивља депонија. Локални омбудсман се поводом поднете притужбе обратио Градској управи за инспекцијске послове са захтевом за достављање информација о предузетим активностима у циљу решавања проблема на који грађанин указује. Локалном омбудсману је поводом покренутог поступка достављен допис од стране Градске управе за инспекцијске послове у коме се наводи да је комунални инспектор проследио Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције пријаву, с обзиром да се ради о парцели која је у власништву Града Новог Сада.

Локални омбудман се потом обратио Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције са захтевом за достављање информација у вези наведеног проблема, од које је достављен допис са изјашњењем о предузетим активностима од стране управе, односно да је извршено кошење траве и коровских биљака.

Тим поводом грађанин је обавестио Локалног омбудсмана да је задовољан одговором - поступањем Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције као и сарадњом са Локалним омбудсманом. Такође, у делу обраћања који се односи на комунално уређење парцеле која се налази непосредно уз површину на којој је извршено кошење траве и коровских биљака, исти је упућен да се обрати комуналној инспекцији.

2.

Локалном омбудсману се обратио грађанин који се жали на рад Градске управе за инспекцијске послове. У притужби наводи да му је Градска управа за инспекцијске послове, Сектор комуналне милиције изрекла новчану казну због заустављања возила на јавној површини испред породичне куће у којој станује.

Локални омбудсман се поводом поднете притужбе обратио Градској управи за инспекцијске послове са захтевом за достављање информација о предузетим активностима у циљу решавања проблема на који је грађанин указао. Локалном омбудсману је поводом покренутог поступка достављен допис од стране Градске управе за инспекцијске послове, чија фотокопија је у целости ради добијања потребних информација достављена Градској управи за саобраћај и путеве, која је Локалном омбудсману доставила своје изјашњење.

Након анализе достављеног одговора органа, навода притужбе као и изјашњења грађанина, Локални омбудсман је заузео став да спорна микролокација није обележено паркинг место, односно да представља јавну површину испред породичне куће.

На основу наведеног Локални омбудсман је обуставио поступак, а грађанин је упућен да уколико други грађани паркирају возила на предметној локацији и тиме онемогућавају несметан прилаз његовој гаражи и дворишту породичне стамбене куће, исти се може обратити ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад како би се извршило уклањање паркираних возила.

3.

Локални омбудсман примио је притужбу у којој се грађанка жали на рад Градске управе за урбанизам и грађевинске послове којој се обратила са захтевом за поништавање решења о озакоњењу породичног стамбеног објекта.

Локални омбудсман се обратио Градској управи за урбанизам и грађевинске послове у циљу прибављања извештаја о предузетим мерама и активностима везано за поднету притужбу. Локалном омбудсману је поводом покренутог поступка достављен допис од стране Градске управе за урбанизам и грађевинске послове, у ком се наводи да је поменута управа проследила жалбу грађанке, као и списе предмета на даљи поступак другостепеном органу.

Имајући у виду чињеницу да је у току поступак пред другостепеним органом, чији рад не контролише Локални омбудсман, поступак по поднетој притужби је обустављен.

4.

Представник правног лица обратио се Локалном омбудсману са дописом у коме је исказао потребу за изградњу новог аутобуског стајалишта у насељеном месту, у близини испоставе фирме.

Представник правног лица наводи да се поводом овог проблема обраћао месној заједници, ЈГСП Нови Сад, Градској управи за саобраћај и путеве и Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције, али да је последњи



одговор који је добио био да Програмом уређивања грађевинског земљишта за 2023. годину нису предвиђена средства за ове намене.

Имајући у виду да се запослени у испостави фирме крећу од аутобуског стајалишта до фабрике регионалним путем 750 метара, да поред пута не постоји пешачка стаза нити осветљење, а да је дозвољена брзина аутомобила на овом путу 80 km/h., представник правног лица указао је на безбедност запослених.

Локални омбудсман се ради решавања проблема обратио Градској управи за грађевинско земљиште и инвестиције од које је добијен одговор да ће стручне службе овог органа уврстити израду техничке документације аутобуског стајалишта на предметној локацији у предлог Програма уређивања грађевинског земљишта за 2024. годину, да ће бити сагледана могућност закључења уговора по систему „кључ у руке“, уколико средства за ову инвестицију буду опредељена Програмом за идућу годину. Имајући у виду наводе из одговора органа поступак у наведеном предмету је обустављен.

6.

У предмету по притужби грађанина који је указао на проблем безбедности станара услед неуклањања дизалице са градилишта које је напуштено преко 10 година уназад, Локални омбудсман се обратио Градској управи за инспекцијске послове, Одсек грађевинске инспекције ради прибављања информација о овом проблему.

Поступајући инспектор Градске управе за инспекцијске послове, Одсек грађевинске инспекције је показао изузетно залагање за решавање проблема, тиме што је уложио додатни напор, односно инспектор је увидевши озбиљност ситуације, о проблему обавестио стечајног управника правног лица које је изводило радове на градилишту и стечајни суд.

Локални омбудсман је обавештен да је након извесног времена дизалица уклоњена са градилишта и то на захтев и уз координацију стечајног управника.

7.

У предмету по притужби грађанке која се жали на велику потрошњу воде на бројилу које користи већи број корисника који живе у дворишним становима на истој адреси, проблем је наступио из разлога што је један од корисника имао квар на водоводним инсталацијама који није желео да поправи, а то лице је корисник стана у власништву Града Новог Сада.

Локални омбудсман се ради решавања проблема обратио Центру за социјални рад, ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, потом Градској управи за имовину и имовинско-правне послове и Градској управи за инспекцијске послове - Одсек комуналне инспекције.

Имајући у виду да је поступак за решење комплексан и да захтева учешће више органа Града, поступак по притужби је у току и очекује се решење проблема грађанке.

8.

Локалном омбудсману обратио се професионални управник стамбене заједнице који у допису наводи да се стамбена заједница обратила Градској управи за инспекцијске послове у вези проблема који постоје у једном стану у стамбеној згради. Наиме, наводи да постоји комунални проблем из разлога што се у стану у наведеној стамбеној згради депонује смеће, да се прљавштина и непријатни мириси шире и ван стана, да из купатила наведеног стана цури вода у стан који се налази испод, те да је станарима онемогућено да несметано користе своје станове у згради.

Поводом притужбе Локални омбудсман обратио се Градској управи за инспекцијске послове, која је обавестила Локалног омбудсмана да је проблем који је изнет у притужби решен. Наиме, наведено је да су корисници стана измештени из стана, да је професионалном управнику стамбене заједнице предат кључ стана, да је техничка служба фирме за одржавање зграде извршила испитивање кућних инсталација и утврдила да на истим нема квара, те да је управник стамбене заједнице кључеве стана предао Центру за социјални рад.

С обзиром да је Градска управа за инспекцијске послове предузела мере из своје надлежности и у кратком року, у сарадњи са више органа, решила овај изузетно сложен проблем који је постојао у стамбеној згради, Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби професионалног управника стамбене заједнице.

9.

Локалном омбудсману обратио се грађанин који је изнео примедбу на висину дуга на име пореза на имовину. Грађанин је сазнао да има дуг иако је последњих 10 година редовно плаћао порез. Наводи да је Градској пореској управи поднео захтев за отпис застарелог дуговања, али да до дана подношења притужбе није добио одговор од органа.

Локални омбудсман је покренуо поступак контроле рада органа управе, који је доставио извештај о предузетим активностима, поводом чега је грађанин обавестио Локалног омбудсмана да је Градска пореска управа делимично усвојила његов захтев у вези отписа дуга који је застарео, а да је за остатак дуга поднео захтев за репрограм дуга, те је поступак по притужби обустављен.

## 5. АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ И УНАПРЕЂЕЊА ЉУДСКИХ ПРАВА

Осим поступања по притужбама грађана Локални омбудсман је током 2023. године реализовао низ активности које се односе на истраживања и едукације, са посебним акцентом на права посебно осетљивих група, које су усмерене на заштиту и унапређење људских права.

1.

Истраживање о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом

Локални омбудсман је у току 2023. године организовао наставак истраживања о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом, које је спроведено у периоду август – октобар 2023. године, при чему је истраживање било усмерено на два фактора, постојање рампи улазно/силазних за приступ тротоару и постојање тактилних плоча за олакшано кретање слабовидих и слепих особа.

Активности у вези истраживања о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом Локални омбудсман је започео још 2019. године и исто наставио 2020. и 2022. године.

Током 2023. године истраживање је обухватило шири центар Града Новог Сада, оивичен главним саобраћајним правцима и то, на западу Булевар Патријарха Павла, на југу Булевар цара Лазара, на истоку улица Булевар Ослобођења и на северу Футошка улица и Футошки пут.

Резултати истраживања су представљени у виду Мапе приступачности, на којој су графички представљени нивои приступачности на улицама и булеварима у зони истраживања.

Мапа приступачности доступна је на интернет адреси Локалног омбудсмана Града Новог Сада [lokalniombudsman.novisad.rs](http://lokalniombudsman.novisad.rs)

2.

Услуга истраживања о степену информисаности о облицима насиља према старима и механизмима заштите

Локални омбудсман је, у сарадњи са Колпинг друштвом Србије, спровео истраживање о степену информисаности о облицима насиља према старима и механизмима заштите.

Тема истраживања је била колико су грађани Новог Сада упознати са појавом насиља према старијима, да ли га препознају и да ли знају како да реагују у случају сумње да неко врши насиље над старијом особом.

Резултати истраживања су полазна основа за планирање активности за бољу идентификацију насиља и унапређење заштите старије популације. Кроз истраживање је извршена и сензитизација и подизање нивоа информисаности грађана везано за тему насиља према старијима, као и промоција улоге институције Локалног омбудсмана у заштити права грађана.

Током истраживања прикупљени су подаци о степену информисаности грађана о појму и перцепцији распрострањености насиља према старијима, идентификовање препрека за препознавање и пријављивање насиља према старијима, формулисање препорука за побољшање нивоа информисаности грађана и идентификације насиља према старијима и подизање степена информисаности грађана у циљу препознавања и пријављивања насиља према старијима. Истраживањем је обухваћено 315 грађана различитих узраста, из градске и приградске зоне Новог Сада и спроведено је током августа и септембра 2023. године.

Током октобра 2023. године је сачињен детаљан извештај који је представљен у виду брошуре.

Презентација резултата истраживања је спроведена у виду округлог стола за преставнике стручне јавности у Новом Саду који је одржан дана 29. новембра 2023. године, у просторијама ЈВП „Воде Војводине“. Учесницима скупа обратили су се Чила Стојановић, координаторка програма за старије Колпинг Друштва Србије, Стојанка Варајић, заменик Локалног омбудсмана, мр Надежда Сатарих, председница удружења „Снага пријатељства - Амита“, Наташа Пушић Живанов и Марија Ристић Миловановић, „Група Буди 1“ и Славица Ранисављев Ковачав, стручна сарадница.

У извештају је обрађен национални правни оквир (Устав, Породични закон, Закон о спречавању насиља у породици, Кривични законик, Закон о социјалној заштити, Закон о бесплатној правној помоћи и Стратегија за унапређење положаја старих лица/активног и здравог старења у Републици Србији 2024/2030. година).

Анализирани су резултати добијени од Центра за социјални рад Града Новог Сада, Локалног омбудсмана, Бироа за пружање правне помоћи, Прихватилишта за одрасла и стара лица, Свратишта за бескућнике, Дома здравља „Нови Сад“ и Саветника за заштиту права пацијената.

Такође, анализирани су и резултати добијени од грађана. За испитивање информисаности грађана креиран је анкетни упитник са 25 питања отвореног и затвореног типа. Упитник је дистрибуиран путем друштвених мрежа, електронске поште, медија и директно, на местима на којима се грађани окупљају, као што су клубови за старије. Попуњавање упитника било је анонимно и одвијало се на подручју шире територије Града Новог Сада, укључујући околна насеља. Квантитативна анализа одговора спроведена је путем статистичког пакета ИБМ СПСС 23. Одговори на отворена питања обрађени су квалитативно, сортирањем и обједињавањем датих одговора.

На основу резултата истраживања утврђени су закључци и препоруке, које су детаљно обрађене у извештају, а као најважније су издвојене:

- Грађани, генерално, препознају да се насиље према старијима јавља у различитим облицима. Најпрепознатљивији облици су физичко, психичко, вербално насиље и занемаривање, а мањи део грађана препознаје и постојање економског насиља и институционалног насиља. Пошто су ове форме насиља у мањем степену препознате, потребна је сензибилизација и едукација грађана, како би надлежне службе биле у могућности да реагују и покрену правне механизме заштите.

- Грађани разликују насиље према старијима које се дешава у оквиру породице и насиље које се од стране друштва врши према старијима – у институцијама и од стране појединаца на улици, аутобусу и другим јавним просторима.

- Форме насиља које се перципирају као најраспрострањеније су вербално насиље и занемаривање. За физичко, а посебно, сексуално насиље, преовлађује мишљење да се ретко дешавају. Што се тиче перцепције грађана о томе које су категорије друштва најизложеније насиљу, стари су, према процени учесника истраживања на другом месту, одмах иза жена.

- Грађани сматрају да су недовољно информисани о надлежностима институција и процедурама - имају свест да насиље треба пријавити, али истовремено, код њих постоји и неодлучност да се таква акција предузме. Разлози су пре свега, неповерење да ће институције система на ефикасан начин заштитити жртву, страх или нелагода везана за могуће последице, али и неинформисаност у којим случајевима, коме и како пријавити насиље.

- Грађани сматрају да су доминантни разлози зашто саме старије особе, жртве насиља, не пријављују насиље зато што желе да заштите особу која врши насиље (у случајевима када насиље врши члан породице) и осећај стида. Осим тога, истакнути су и непрепознавање да одређени облици понашања представљају насиље и став да не вреди пријављивати јер институције система неће жртву заштитити. Имајући у виду резултате истраживања, информисање и едукацију грађана видимо важнима и за аспект пријављивања насиља, јер је, осим што је битно препознати различите форме насиља, битно и знати и од кога и како потражити помоћ.

- Институције које грађани виде као надлежне за поступање у случајевима насиља према старијима су полиција, центар за социјални рад и удружења грађана која се баве том проблематиком. Стиче се утисак да системска подршка у заштити права, у виду Службе за пружање бесплатне правне помоћи, Заштитника права пацијената или Омбудсмана, грађанима није у фокусу - многи нису свесни постојања такве подршке, а они који јесу, у малом проценту знају које су њихове надлежности и како функционише систем пријављивања.

- На основу података добијених од представника институција, може се закључити да постоји простор за унапређење начина на који се прикупљају подаци и води евиденција, потом, везано за људске и материјалне ресурсе надлежних институција, као и у погледу квалитета међусекторске сарадње. Од институција чији су представници укључени у истраживање, само Локални омбудсман Града Новог Сада и Центар за социјални рад Града Новог Сада сарађују и са удружењима грађана у смислу упућивања, размене искустава и заједничког

учешћа на стручним скуповима. Ове институције препознају удружења грађана као значајан ресурс.

- Истраживање је показало да међу социодемографским групама у односу на пол, старост и средину у којој живе, постоје извесне разлике у томе којој служби се поклања више поверења, у спремности да пријаве насиље и сл. Стога је, приликом креирања програма информисања и подршке, битно имати свест о томе, не посматрати грађане као хомогену групацију, него претходно истражити специфичности циљне групе, како би предузете мере биле ефикасније.

- Имајући у виду неповерење и несигурност грађана у институције које треба да превенирају насиље и утичу на заштиту жртве и сведока насиља, потребно је предузети мере којим би се вратило поверење у институције система, као што су: а) појачан надзор рада запослених у институцијама и примена казнене политике према онима који испоље вербално, психичко и друго насиље или дискриминаторно понашање; б) већа транспарентност рада институција према јавности.

Детаљан извештај о резултатима истраживања о степену информисаности о облицима насиља према старима и механизмима заштите налази се на интернет адреси Локалног омбудсмана Града Новог Сада [lokalniombudsman.novisad.rs](http://lokalniombudsman.novisad.rs)

### 3.

#### Едукација деце о институцији Локалног омбудсмана

Локални омбудсман у сарадњи са удружењем грађана „Новосадски хуманитарно-истраживачки центар“ спровео је услугу едукације деце о институцији Локалног омбудсмана.

Општи циљ услуге едукације деце о институцији Локалног омбудсмана, јесте да се обезбеди присутност и одрживост учешћа Локалног омбудсмана у борби за основна људска права и слободе и јачању друштвеног интегритета.

Такође, млади су упознати са правима, обавезама и слободама загарантованим Уставом, међународним актима, законима и другим правним прописима, која им припадају и којима треба да теже они, али и цело друштво.

Посебан циљ је био афирмисање институције Локалног омбудсмана, његових надлежности, процедуре рада, одлука које доноси, као и овлашћења поводом поступања у конкретним случајевима.

У склопу услуге едукације младих обухваћени су млади - ученици седмих и осмих разреда основних школа на територији Града Новог Сада, по групама од по 30 ученика и предавања у облику радионица у трајању од 45 минута.

Одржано је 35 едукација како у школама у приградским насељима, тако и у школама у граду. Поред едукација на школским часовима, одржане су и трибине

као и едукације ученичким парламентима. Школе са којима је остварена сарадња су: ОШ „Соња Маринковић“, ОШ „Јован Јовановић Змај“, ОШ „Вељко Петровић“, ОШ „Људовит Штур“, ОШ „23 октобар“, ОШ „Светозар Марковић“, ОШ „Доситеј Обрадовић“, ОШ „22. август“, ОШ „Јован Дучић“, ОШ „Коста Трифковић“, ОШ „Иво Лола Рибар“ и ОШ „Петефи Шандор“.

Како је ниво свести деце о заштити људских права и забрани кршења људских права недовољно развијен, те како је са радом Локалног омбудсмана упознато веома мало деце, потребно је радити на образовању младих и подизању свести о важности поштовања људских права.

У оквиру пројектних активности организован је конкурс за најбољи литерарни рад на тему: „Како видим људска права“, те је уручена награда ученицима у виду пригодног поклона – књига.

У склопу промоције самог програма и активности дана 04. октобра 2023. године предавач Јована Ненадов Бекић и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић гостовале су на Радио телевизији Војводине, емисији „Новосадске разгледнице“ где се говорило о значају и реализацији овог пројекта. Прилог се може погледати на следећем линку: <https://www.youtube.com/watch?v=OzmXPXORfhM>

#### 4.

##### Едукација запослених у органима Града Новог Сада

Локални омбудсман у сарадњи са Агенцијом за едукацију и консалтинг „Едусинтезис“ организовао је едукацију запослених у органима Града Новог Сада на тему „Стратегија суочавања са стресом у пословном окружењу“.

У савременом добу запослени су изложени многобројним факторима ризика у вези са професионалним стресом и развојем синдрома изгарања на послу, па самим тим и запослени који раде у органима Града Новог Сада. Ови фактори ризика као извори стреса и изгарања повезани су са индивидуалним карактеристикама запослених али и са низом организацијских фактора који произилазе из специфичности и природе посла који обављају.

Из наведеног разлога Локални омбудсман је одлучио да организује едукацију запослених у органима Града Новог Сада на тему „Стратегије суочавања са стресом у пословном окружењу“, односно да се запослени упознају са могућим утицајима стреса по здравље појединца и професионалне капацитете, факторима који доводе до појаве стреса, акумулације и изгарања на послу, као најнеповољније последице изложености професионалном стресу, као и са могућим стратегијама за управљање стресом са циљем да се ојачају капацитети запослених у градским управама, јавним предузећима, установама, службама и другим органима чији је оснивач Град Нови Сад да на професионалан начин одговоре захтевима посла уз очување властитог менталног здравља.

Дана 08., 09. и 10. новембра 2023. године одржане су три једнодневне едукације запослених у органима Града Новог Сада, којој су присуствовали представници-запослени из Градске управе за опште послове, Градске управе за инспекцијске послове, Градске управе за културу, Градске управе за образовање, Градске управе за спорт и омладину, Градске управе за заштиту животне средине, Градске управе за саобраћај и путеве, Градске пореске управе, потом представници јавних предузећа и то ЈКП „Информатика“ Нови Сад, ЈП „Урбанизам“ Нови Сад, ЈКП „Тржница“ Нови Сад, ЈКП „Лисје“ Нови Сад, ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад, ЈКП „Стан“ Нови Сад, ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад, затим представници ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, Центра за социјални рад Града Новог Сада, потом представници Бироа за пружање правне помоћи, Службе за интерну ревизију Града Новог Сада, Службе извршних органа, Музеја Града Новог Сада, Агенције за енергетику, као и представници Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Предавачи на семинару биле су Марина Вукотић, мастер психологије и Ивана Копривица, мастер пословне психологије.

Предавање је пратила визуелна презентација, а рад је био интерактиван, у појединим сегментима организован и у мањим групама.

Након излагања предавача, учесници су били у прилици да изнесу своја лична искуства и примере али и да добију одговоре и смернице на конкретна питања и на тај начин стекну додатна знања и алате.

## 5.

### Едукација деце о правним последицама вршњачког насиља

У сарадњи Локалног омбудсмана и Центра за помоћ жртвама насиља „Искра“ током 2023. године одржана су предавања у основним школама, са циљем едукације деце о правним последицама вршњачког насиља.

Локални омбудсман је током 2022. године организовао едукацију деце о правним последицама вршњачког насиља, те је због позитивне реакције деце и запослених у школама, као и због значаја саме теме одлучено да се и током 2023. године настави са едукацијом деце – ученика о правним последицама вршњачког насиља.

Едукација ученика је спроведена у циљу превенције насиља у школама, са акцентом да је ово тема о којој је потребан сталан рад и разговор са децом, све у циљу да би се деца у најосетљивијем периоду учила правим вредностима и нормама понашања у друштву.

Едукације су одржане у ОШ „Светозар Марковић Тоза“, ОШ „Бранко Радичевић“, ОШ „Васа Стајић“, ОШ „Људовит Штур“ Кисач, ОШ „Доситеј Обрадовић“, ОШ „Милош Црњански“, ОШ „Лаза Костић“ Ковиљ, ОШ „Михајло



Пупин” Ветерник, ОШ „Иво Андрић” Будисава, ОШ „Коста Трифковић”, ОШ „Јован Поповић”, ОШ „Ђорђе Натошевић” и ОШ „Свети Сава” Руменка.

Циљна група су били превасходно ученици од V до VIII разреда, с тим да су се школе саме опредељивале који узраст желе да едукација обухвати.

Уједно, због ограничених капацитета школа, а како би што више ученика чуло предавање, сачињен је распоред у договору са школама о терминима када ће се предавања одржати, те су предавања у појединим школама одржавана у више дана, по више часова, с тим да је било школа које су након одржаних предавања изразиле потребу да предавачи дођу поново и да предавања одрже и за млађи, односно старији узраст ученика, у зависности за који су се узраст иницијално одлучили.

Предавачи су били адвокат Сања Мунижаба Јајић, која поседује сертификат за одбрану малолетних учинилаца кривичних дела и кривичноправну заштиту малолетних оштећених, са искуством у одбрани малолетника и заступања малолетних оштећених, Милица Стошић – законски заступник Центра за помоћ жртвама насиља „Искра”, Лука Милосављевић – дипл. правник и члан Управног одбора Центра за помоћ жртвама насиља „Искра” и Ксенија Мудри – вишегодишња чланица Панела младих саветника Заштитника грађана и Поверенице за заштиту равноправности и вршњачки едукатор у области заштите деце на интернету.

Ученици су са пажњом слушали предавања, а посебно конкретне примере из праксе, имали су питања, били су активни и желели су да поделе своја искуства која су имали са вршњачким насиљем – у школи или ван ње. Поред позитивних реакција ученика на предавања – едукацију, позитивне реакције су имали и наставници који су присуствовали предавањима, који су препознали предавање као корисно и потребно.

Поводом едукације ученика дана 27. септембра 2023. године педагог ОШ „Светозар Марковић Тоза“ Јована Ковачев и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић гостовале су у Јутарњем програму Радио Телевизије Војводине. Прилог се може погледати на следећем линку:  
<https://www.youtube.com/watch?v=EaAJSy-Kemo>

## 6.

### Едукација о правима жена жртвама насиља

Локални омбудсман је у сарадњи са Удружењем грађана „Слобода нема цену“ организовао едукацију о правима жена жртвама насиља у циљу спречавања насиља над женама и унапређења заштите жена жртва насиља.

Насиље над женама означава кршење људских права и облик дискриминације над женама и представља сва дела родно заснованог насиља која доводе до или могу да доведу до: физичке, сексуалне, психичке, односно,

финансијске повреде или патње за жене, обухватајући и претње таквим делима, принуду или произвољно лишавање слободе, било у јавности било у приватном животу. Сузбијање родно заснованог насиља један је од циљева политике родне равноправности Републике Србије, а насиље у породици је законом забрањено, међутим, и поред значајног напретка, многе жене и девојчице у Србији и даље живе у страху од насиља.

Неки од најчешћих примера родно заснованог насиља су насиље у породици, партнерско насиље, сексуална експлоатација и трговина људима, те је одлучено да се ове теме обраде кроз едукацију.

У циљу спречавања родно заснованог насиља неопходно је да представници институција као и сви који долазе у контакт са жртвама насиља, или ће бити у ситуацијама да буду у контакту са жртвама буду у довољној мери сензитивисани односно едуковани за рад са женама жртвама насиља.

Из наведеног разлога организована је едукација о правима жена жртвама насиља која је обухватила студенте са студијских програма који оспособљавају студенте као будуће професионалце, за рад са жртвама насиља (студије психологије, социјалног рада, права, медицине и медијских студија), као и одборнике Скупштине Града Новог Сада и представнике радних тела Скупштине Града Новог Сада. Укупан број учесника који су прошли едукацију је 111 особа.

Током едукације обрађене су две теме: родно засновано насиље – са фокусом на породичном и партнерском насиљу и трговина људима.

Предавачице су биле Добрила Марковић, извршна директорка удружења грађана „Слобода нема цену“ и др Нада Падејски Шекеровић, руководитељка Сигурне женске куће.

Закључак учесника едукације је да су обрађене важне теме и да су студентима овакве едукације од великог значаја с обзиром да се им пружа увид у рад у пракси, али и дају неопходна знања и вештине које немају прилику да стекну током редовног школовања. Препорука је да се овакве едукације намењене студентима/кињама наставе и да буду редовне.

Едукације о правима жена жртва насиља за одборнике Скупштине Града Новог Сада и представнике радних тела Скупштине Града Новог Сада је одржана са циљем унапређење знања и професионалних ставова одборника Скупштине Града Новог Сада и представника радних тела Скупштине Града Новог Сада о насиљу над женама и била је усмерена на партнерско и насиље у породици са посебним фокусом на последице насиља по децу. Едукације је спроводена у сусрет кампањи „16 дана активизма против насиља над женама“ чиме је послата снажна поруку против насиља над женама и децом и показано је јасно опредељење ка континуираном унапређењу процеса заштите жртва насиља у породици.

Генерални закључак и препоруке учесника је да су овакве едукације од великог значаја за одборнике, с обзиром на то да су они доносиоци одлука на локалном нивоу. Веома је важно да одборници, односно чланови радних тела Скупштине разумеју важност постојања и развоја услуга социјалне заштите и других облика помоћи жртвама насиља у породици. Уколико доносиоци одлука буду сензибилисани за спектар проблема са којима се срећу жене и деца, жртве насиља у породици, разумеју родну дискриминацију као основу насиља у породици, моћи ће да учествују у доношењу одлука које су у складу са стратешким опредељењем Републике Србије у циљу превенције и спречавања насиља у породици.

## 6. ОБИЛАЗАК МЕСНИХ ЗАЈЕДНИЦА НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА НОВОГ САДА

Локални омбудсман Града Новог Сада је у току 2023. године у периоду од 23. маја до 06. јуна обишао пет месних заједница на територији Града Новог Сада, и то: Месну заједницу Ветерник, Месну заједницу Сремска Каменица, Месну заједницу Руменка, Месну заједницу Кисач и Месну заједницу Будисава. Такође, у току поменуте године Локални омбудсман је у периоду од 17. октобра до 09. новембра обишао осам месних заједница на територији Града Новог Сада, и то: Месну заједницу Шангај, Месну заједницу Петроварадин, Месну заједницу Нови Лединци, Месну заједницу Стари Лединци, Месну заједницу Каћ, Месну заједницу Ковиљ, Месну заједницу Пејићеви салаши и Месну заједницу Сајлово.

Локални омбудсман је реализовао обилазак месних заједница на територији Града Новог Сада са циљем да се институција Локалног омбудсмана приближи грађанима, потом да се грађани упознају са положајем и улогом Локалног омбудсмана, као и надлежностима институције и поступком пред истим, али и да се упознају са њиховим правима и обавезама као и да се врши промоција институције Локалног омбудсмана.

У току обиласка Месних заједница грађани су углавном указивали на комуналне проблеме које имају у свом месту, као на пример постављање уличне расвете, прикључење на водоводну и канализациону мрежу, прикључење на гасну мрежу, нередовно прањење септичких јама, одношење баштенског отпада и слично.

Поводом проблема на које су грађани указали неколико њих је поднело притужбу Локалном омбудсману по којима је поступљено током године.

У случајевима када су грађани указали на проблеме који нису у надлежности Локалног омбудсмана или за које нису били испуњени услови за подношење притужбе, Локални омбудсман је грађанима дао упутства и смернице

о начину решавања проблема.

На основу наведеног Локални омбудсман сматра да је програм обиласка месних заједница успешно окончан и да је потребно наставити са истим и током 2024. године.

О обиласку месних заједница објављене су вести на Радио телевизија Војводине, линк: <https://www.youtube.com/watch?v=rAW34M6Rh-c> и [https://www.youtube.com/watch?v=zqTQoVBH\\_Mo](https://www.youtube.com/watch?v=zqTQoVBH_Mo)

## 7. СТРУЧНИ СКУПОВИ

Као и претходних година, запослени у Локалном омбудсману су присуствовали стручним скуповима, едукацијама, предавањима, састанцима Удружења омбудсмана Србије и то:

-Ванредна седница Удружења омбудсмана Србије одржана је дана 30. јануара 2023. године у Великој сали београдске Градске општине Стари град, на којој је усвојен Пословник о раду Скупштине Удружења и изабрани органи Удружења.

Вест се може погледати на следећем линку:  
<https://www.starigrad.org.rs/%D1%83-%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4%D1%81%D0%BA...>

-Управни одбор ЕОИ

Удружење омбудсмана European ombudsman institute, чији је председник проф. др Драган Милков са Правног факултета Универзитета у Новом Саду, одржао је састанак управног одбора 18. марта 2023. године у Новом Саду, којем је присуствовала и Марина Попов Иветић, Локални омбудсман Града Новог Сада.

Чланови управног одбора овог удружења су омбудсмани и бивши омбудсмани из Русије (Татјана Москалкова), Украјине, Немачке, Италије, Холандије, а на овогодишњем састанку управног одбора присуствовао је и омбудсман Турске Сереф Малкоц.

-Посета делегације Европске комисије

Делегација Европске комисије против расизма и нетолеранције Савета Европе (ECRI) је имала званичну посету Новом Саду 05. априла 2023. године.

Испред ECRI-ја састанку су присуствовале Ada Raprocka и Els Keytsman.

Састанак са делегацијом је организован у просторијама Градске куће, а састанку су присуствовали представници органа Града Новог Сада, представници покрајинских органа као и повереница Канцеларије за избеглице и миграције.

Тема састанка су били проблеми и примери добре праксе у областима инклузије, структуре институција и говора мржње.

-19. априла 2023. године одржан је састанак Локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама Новог Сада на ком су разматране активности које су предузимане у претходном периоду, те договорени даљи

кораци сарадње између чланова мреже. Представљене су и активности које се планирају за предстојећу недељу поноса која је одржана у Новом Саду.

Састанку су присуствовали представници Града Новог Сада као и представници Групе „Изађи“, удружења „Црвена линија“, Школске управе, Министарства унутрашњих послова и Основног јавног тужилаштва у Новом Саду.

-02. јуна 2023. године је у Смедереву одржана конференција под називом „Локални заштитници грађана у Србији – положај, изазови, перспективе“.

Конференција је била посвећена промоцији рада институције локалног омбудсмана и указивањима на потребу постојања ове институције у Граду Смедереву, с обзиром да овај град до сада није изабрао свог локалног омбудсмана иако према Статуту Града има могућности за тако нешто.

У оквиру конференције одржана су два панела, први под називом „Изазови са којим се локални омбудсмани сусрећу, могућности за унапређење рада институције Смедеревски локални омбудсман“ и „Положај локалних омбудсмана у Србији; сарадња локалних омбудсмана и националног омбудсмана, побољшање законског оквира“, а један од панелиста је била Марина Попов Иветић, председница Удружења омбудсмана Србије

Вест се може погледати на следећем линку:

<https://ombudsmanisrbije.rs/lokalni-zastitnici-gradjana-u-srbi-i/>

-Удружење Новосадски хуманитарни центар је одржао састанак са представницима који се у Новом Саду баве старијом популацијом у оквиру пројекта AGE+ дана 09. јуна 2023. године.

Састанку су присуствовали представници органа Града Новог Сада као и представници Геронтолошког центра, Екуменске хуманитарне организације, Црвеног крста, Удружења пензионера и други.

На састанку је било речи о могућностима унапређења положаја старих лица у Граду Новом Саду, проширењу услуга које се пружају овој категорији становништва, као и могућностима формирања Савета који би се бавио важним питањима која се тичу старих лица.

-У организацији Новосадске женске иницијативе и партнерске организације Институт за медијацију, преговарање и јавне политике из Новог Сада одржан је округли сто на тему „Одговорност и одговори на родно засновано насиље“ дана 09. јуна 2023. године.

Округлом столу присуствовали су заменица председнице Скупштине Града Новог Сада, представници јавног тужилаштва, Бироа за пружање правне помоћи, Националне службе за запошљавање, Екуменске хуманитарне организације, удружења Подржи младе, заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић као и представници организатора скупа.

Током састанка анализира се добра пракса која постоји у Граду Новом Саду у вези родно заснованог насиља, са циљем да иста послужи као пример у оквиру пројекта „Ширење добрих пракси у одговору на родно засновано насиље“.

-Поводом јубилеја 20. година од избора првог омбудсмана у Републици Србији одржана је тродневна међународна конференција у периоду од 21. до 23. јуна 2023. године под називом „Значај и улога омбудсмана у унапређењу људских права и развоју демократије“ у Бачкој Тополи.

Конференцију је отворио председик општине Бачка Топола Сатмари Адриан, а на конференцији су говорили Министар за људска и мањинска права и друштвени дијалог Томислав Жигманов, заменица шефа Мисије ОЕБС у Србији Сара Гроен, Државни секретар у Министарству за државну управу и локалну самоуправу Ђорђе Дабић, Државни секретар у Министарству за људска и мањинска права и друштвени дијалог Рејхан Куртовић, Повереница за заштиту равноправности Бранкица Јанковић, Потпредседник Владе АП Војводине и Покрајински секретар за образовање, управу, прописе и националне мањине - националне заједнице Сакалаш Жолт, Заменица на Народниот правобранител Републике Северне Македоније Соња Трифуновска, Заштитник грађана Републике Србије мр Зоран Пашалић, Покрајинска заштитница грађана – омбудсманка доц. др Драгана Ђорић, председник Европског омбудсман института проф. др Драган Милков и многи други.

-Фокус групи у оквиру пројекта Age+ присуствовала је заменица Локалног омбудсмана која је одржана дана 14. јула 2023. године у организацији Новосадског хуманитарног центра.

Циљ пројекта је подршка старијим особама кроз међугенерациску акцију, изградњу заједница прилагођених потребама старије популације, као и јачање капацитета у областима социјалне заштите, здравства и неге, те се током фокус групе разговарало о положају старијих особа и о предлозима за унапређење положаја старијих особа у Новом Саду.

-Представници Удружења омбудсмана Србије су имали састанак у Министарству за људска и мањинска права и друштвени дијалог, ком су, поред министра Томислава Жигманова присуствовали и државни секретар проф. др Рејхан Куртовић као и саветница у Сектору за људска права Министарства Тања Срећковић, као и Марина Попов Иветић, Локални омбудсман Града Новог Сада Јован Кнежевић, Локални омбудсман београдске градске општине Стари град и Катарина Митровски, Локални омбудсман Града Ниша, др Драгана Ђорић, Покрајинска заштитница грађана - омбудсманка као и Миладин Нешић, Локални омбудсман општине Бачка Топола.

Министар је том приликом нагласио да је улога ових независних тела која штите људска права грађана изузетно драгоцена, те нагласио да ће Министарство снажно подржати платформу ширења локалних омбудсмана која има за циљ да се повећа видљивост и значај локалних омбудсмана у Србији.

На састанку су договорени конкретни кораци у циљу пружања подршке развоју ове институције у Републици Србији, као и оквирни договори који се односе на продубљивање сарадње између ових институција и заједничком раду на јачању људских права у Републици Србији.

Вест се може прочитати на следећем линку:

<https://www.minljmpdd.gov.rs/aktuelnosti-saopstenja.php#a82>

-Састанак са шефом одсека за инклузију и антидискриминацију Савета Европе

Локални омбудсман Марина Попов Иветић је присуствовала радном састанку у организацији ОПЕНС-а, а ком су присуствовали Thorsten Afflerbach - Head of Division Inclusion and Anti-Discrimination Programmes Council of Europe, Svetlana Rakic - Senior Project Officer Council of Europe, Маја Микић Landratoske - Project Assistant Council of Europe, заменик Покрајинске заштитнице грађана - омбудсманке Јанош Орос, представница Центра за социјални рад Града Новог Сада, као и представници осам организација из невладиног сектора.

На састанку је представљен план активности Савета Европе у наредном периоду, досадашње активности свих учесника на пољу заштите људских права, те су договорени полазни основи за даљу сарадњу. Вест се може прочитати на следећем линку:

<https://opens.rs/vesti/dijalog-sa-savetom-evrope/>

-28. септембра 2023. године, у простору Омладинског центра ОПЕНС у организацији Caritas Србија одржана је панел дискусија на тему приступачне комуникације. О важности доступности информација и садржаја који су разумљиви и доступни особама са инвалидитетом у Новом Саду говориле су представнице Caritas Србија, представница Школе за основно и средње образовање “Милан Петровић” и чланица Тима за приступачност Града Новог Сада.

Испред канцеларије Локалног омбудсмана Града Новог Сада догађају је присуствовала мр Марија Достанић, шефица Стручне службе.

Повод за догађај била је публикација „Смернице за организовање приступачних догађаја“ коју је објавио Caritas Србија а која има за циљ унапређење приступачности и доступности различитих програма особама са инвалидитетом.

-У Подгорици је у периоду од 27. до 29. септембра 2023. године одржана конференција под називом „Омбудсманске институције у времену криза“ поводом обележавања јубилеја, 20 година рада институције Заштитника људских права и слобода Црне Горе, коју је организовао Заштитник људских права и слобода Црне Горе у сарадњи са ОЕБС- Мисијом за Црну Гору.

На конференцији су отворена многа питања која се тичу статуса и надлежности омбудсмана у региону, те је размењена пракса између представника институција.

Марина Попов Иветић је представила специфичности локалних омбудсмана који су установљени у Републици Србији.

-У циљу промоције институције локалних омбудсмана у Републици Србији, у сарадњи са УНДП-јем, дана 4. октобра 2023. године одржан је састанак са челницима Скупштине Града Зајечара и Скупштине Града Бора, ком су

присуствовали представници Удружења омбудсмана Србије као и представници Града Зајечара и Града Бора.

Током првог дела састанка представљени су пројекти које спроводи УНДП у циљу јачања локалних самоуправа у Републици Србији, док се други део састанка односио на представљање институције Локалног омбудсмана.

-Заменик Локалног омбудсмана присуствовала је међународној научно-стручној конференцији под називом Право на приступ (менталној) здравственој заштити.

Конференција је одржана дана 3. и 4. новембра 2023. године у Новом Саду, у организацији Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана и Медицинског факултета у Новом Саду.

Теме о којима је било речи на конференцији односиле су се на ментално здравље старијих особа, Lgbt особа, родитеља који се суочавају са тешким здравственим стањем свог детета, менталном здрављу особа које су близанци, особа којима је дијагностификован дијабетес, ментално здравље особа са деменцијом, утицају друштвених мрежа на ментално здравље, и друге теме.

Конференцији је присуствовао велики број учесника, представници академских, научно-истраживачких, независних и других релевантних организација и институција.

-Покрајински заштитник грађана - омбудсман, организовао је дана 4. децембра 2023. године, у сарадњи са Министарством правде Републике Србије годишњу конференцију мреже „Живот без насиља“ под називом „Спречавање и откривање свих видова насиља над женама и насиља у породици“.

Конференцију је отворила Покрајинска заштитница грађана - омбудсманка, а конференцији, која је одржана у амфитеатру Ректората Универзитета у Новом Саду, присуствовали су представници судова, тужилаштва, полиције, центара за социјални рад, здравствених и других установа и организација, студенти, као и шеф Стручне службе Локалног омбудсмана.

Тема конференција представљена је кроз излагања у три засебна панела, па се тако о родно заснованом насиљу говорило као о економском насиљу, сексуалном насиљу и фемициду.

-У организацији ОЕБС-а Мисија у Србији одржан је састанак Удружења омбудсмана Србије у Шапцу, у периоду од 4.-6. децембра 2023. године, на коме је учествовала Стојанка Варајић, заменик Локалног омбудсмана. На редовној скупштини удружења изабран је нови председник удружења Миљко Ваљаревић, Локални омбудсман Града Београда, а дана 5. и 6. децембра 2023. године одржане су едукације о улози институције омбудсмана у заштити мањинских права и праћењу родно одговорног буџета са фокусом на родну анализу и представљен рад на изради визуелног идентитета УОС и веб презентација удружења.



Током 2023. године медији као и до сада пратили су рад Локалног омбудсмана Града Новог Сада. Поред писаних издања појединих медија који су објавили чланке, неки од линкова ка објављеним текстовима су следећи:

О извештају за 2022. годину објављена је вест на следећем линку:

<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/336833/Na-sta-se-Novosadjani-neosnovano-zale-Problemi-sa-upravicima-komsijama-kablovskim-operaterima.html>

О пројекту обиласка месних заједница објављене су вести на следећим линковима:

[https://www.rtv.rs/sr\\_lat/vojvodina/novi-sad/kancelarija-lokalnog-ombudsmana-obilazi-mesne-zajednice-\(audio\)\\_1484899.html](https://www.rtv.rs/sr_lat/vojvodina/novi-sad/kancelarija-lokalnog-ombudsmana-obilazi-mesne-zajednice-(audio)_1484899.html)

<https://www.dnevnik.rs/novi-sad/tokom-maja-i-juna-zastitnik-gradana-u-pet-mesnih-zajednica-18-05-2023>

[https://www.rtv.rs/sr\\_lat/vojvodina/novi-sad/obilazak-mesnih-zajednica-na-teritoriji-grada-novog-sada\\_1481659.html](https://www.rtv.rs/sr_lat/vojvodina/novi-sad/obilazak-mesnih-zajednica-na-teritoriji-grada-novog-sada_1481659.html)

О раду локалних омбудсмана у Републици Србији објављене су вести на следећим линковима:

<https://ombudsmanisrbije.rs/lokalni-zastitnici-gradjana-u-srbi-i/>

<https://ombudsmanisrbije.rs/znaca-i-uloga-ombudsmana-u-unapredjenju-ljudskih-prava-i-razvo-u-demokrati-e/>

Поводом регионалне конференције коју је организовао Заштитник људских права и слобода Црне Горе објављена је вест на следећем линку:

<http://zastitnikgradjana.novisad.rs/sr/content/regionalna-konferencija-ombudsmanske-institucije-u-vremenu-kriza>

О едукацији деце на тему вршњачког насиља објављена је вест на следећим линковима :

[https://rtv.rs/sr\\_lat/vojvodina/novi-sad/odrzana-tribina-prevencija-vrsnjackog-nasilja-sta-mogu-ja-danas-\(audio\)\\_1494962.html](https://rtv.rs/sr_lat/vojvodina/novi-sad/odrzana-tribina-prevencija-vrsnjackog-nasilja-sta-mogu-ja-danas-(audio)_1494962.html)

<https://www.youtube.com/watch?v=EaAJSy-Kemo>

О едукацији деце о институцији Локалног омбудсмана као и људским правима објављена је вест на следећем линку:

<https://www.youtube.com/watch?v=OzmXPXORfhM>

Остале активности Локалног омбудсмана објављене су на следећим линковима:

<https://www.minljmpdd.gov.rs/aktuelnosti-saopstenja.php#a82>

<https://opens.rs/vesti/dijalog-sa-savetom-evrope/>

<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/336830/Novosadski-ombudsman-ispitivao-Da-li-je-kazna-od-25000-dinara-za-drzanje-psa-bez-povoca-previsoka.html>

<https://citajgari.com/sporna-naplata-mesecne-parking-karte-u-novom-sadu-nadlezni-uskocili-da-rese-dilemu-oko-datuma/>

<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/348416/Sporna-naplata-mesecne-parking-karte-u-Novom-Sadu-nadlezni-uskocili-da-rese-dilemu-oko-datuma.html>

## 9 ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2023. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 61/22 и 34/23), Локалном омбудсману су обезбеђена средства у висини од 19.673.417,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2023. године, Локални омбудсман је утрошио 17.312.954,15 динара, што представља око 88% од укупно одобренних средстава из буџета Града Новог Сада. Према појединим категоријама, 13.339.290,79 динара (77,05%) новчаних средстава је утрошено за расходе за запослене (плате, додатке и накнаде запослених (зараве), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у натури, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др.), за службена путовања је утрошено 183.281,92 динара средстава (1,06%), за услуге по уговорима је утрошено 3.693.566,34 динара (21,33%) средстава (административне услуге, услуге образовања и усавршавања запослених, стручне услуге, остале опште услуге), 47.020,12 динара (0,27%) средстава је утрошено за материјал и 41.181,81 динара (0,24%) новчаних средстава је утрошено за донације, дотације и трансфере. На име неутрошених средстава Локални омбудсман је вратио у буџет 2.360.462,85 динара.

## 10 ЗАКЉУЧАК

Према статистичким подацима из Извештаја може се закључити да је број поднетих притужби Локалном омбудсману на приближно истом нивоу као и протекле године, као и да се грађани жале на сличне органе управе и указују на сличне проблеме на које су указивали и претходних година.

У погледу упућених препорука органима управе тај број је мањи у односу на претходну годину, али за разлику од 2022. године Локални омбудсман је упутио две „Препоруке због несарадње“. Ово из разлога што органи управе имају прописану обавезу сарадње са Локалним омбудсманом, а благовремено и потпуно достављање информације од органа управе и решавање проблема грађана, доприноси да грађани брже остваре своја права. Управо начин окончања поступка да је орган управе решио проблем након обраћања Локалног омбудсмана представља најбољи начин окончања поступка за грађанина и циљ коме треба тежити.

Као што је наведено у Извештају Локални омбудсман је и током 2023. године организовао низ истраживања и едукација, са посебним акцентом на права друштвено осетљивих група, које ће се наставити и наредне године.

Такође, и даље се планира обилазак Месних заједница на територији Града Новог Сада како би институција Локалног омбудсмана била доступнија грађанима.

Имајући у виду да се Локалном омбудсману још увек обраћају грађани за решавање проблема који нису у надлежности Локалног омбудсмана, Локални омбудсман ће и у 2024. години наставити са спровођењем активности на промоцији институције Локалног омбудсмана, његових надлежности као и на могућност обраћања грађана Локалном омбудсману без икаквих трошкова за грађане. Свакако да се грађани могу обратити Локалном омбудсману и у другим ситуацијама, у ком случају ће након разматрања проблема на који грађанин указује Локални омбудсман дати правни савет и упутити грађанина на надлежни орган.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

Број: XXII-020-12/2024-62

Датум: 15. март 2024. године

Нови Сад

ЗАМЕНИК  
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

*Стојанка Варајић*