

GRAD NOVI SAD
LOKALNI OMBUDSMAN

IZVEŠTAJ ZA 2019. GODINU



U Novom Sadu, marta 2020. godine

Sadržaj:

1. Uvod	3
2. Aktivnosti Zaštitnika građana	5
2.1 Promocija ljudskih prava	5
2.2 Stručni skupovi	9
2.3 Prisutnost u medijima	13
3. Ostvarivanje, poštovanje i unapređenje ljudskih prava	14
3.1 Opšta ocena rada organa	15
3.2 Statistički podaci	15
3.2.1 Preporuke, predlozi, mišljenja	18
3.2.2 Predmeti pokrenuti po sopstvenoj inicijativi	22
3.2.3 Ostali predmeti	25
4. Finansijska sredstva	28
5. Zaključak	29

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, potom da dve ili više jedinica lokalne samouprave mogu doneti odluku o ustanovljavanju zajedničkog zaštitnika građana, kao i da 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 lični zahtev.

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.

U kancelariji Zaštitnika građana tokom 2019. godine je bilo dva funkcionera, dva zaposlena na neodređeno vreme, i dvoje zaposlenih na određeno vreme, od čega je četvoro diplomiranih pravika.

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.

U skladu sa članom 97. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik Republike Srbije“, br. 129/07, 83/14 – dr. zakon, 101/16 – dr. zakon i 47/18), kojim je propisano da se u

jedinici lokalne samouprave može ustanoviti lokalni ombudsman, koji je ovlašćen da nezavisno i samostalno 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, da se nadležnost, ovlašćenja, način postupanja i izbora i prestanka dužnosti lokalnog ombudsmana uređuje statutom i drugim opštim aktom, Skupština Grada Novog Sada je usvojila Statut Grada Novog Sada („Službeni list Grada Novog Sada“ broj 11/19), koji u odredbi člana 127. propisuje da Lokalni ombudsman nezavisno i samostalno štiti prava građana i kontroliše rad gradskih uprava, posebnih organizacija i službi, Gradskog veća kada postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku, organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Grada, kao i drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova čiji je osnivač Grad, a kojima su poverena javna ovlašćenja, kao i da se Odlukom Skupštine Grada bliže uređuju nadležnost i ovlašćenja, način postupanja i postupak odlučivanja, izbor i prestanak dužnosti, kao i druga pitanja od značaja za rad Lokalnog ombudsmana. U odredbi člana 136. Statuta propisano je da Zaštitnik građana i njegov zamenik nastavljaју sa radom kao Lokalni ombudsman i njegov zamenik, do isteka mandata na koji su izabrani.

Imajući u vidu da je bilo neophodno uskladiti i ostale propise sa Statutom Grada Novog Sada, Skupština Grada Novog Sada je na sednici održanoj dana 12. decembra 2019. godine usvojila Odluku o Lokalnom ombudsmanu („Sl. list Grada Novog Sada“ br. 59/19), a koja Odluka je stupila na snagu 21. decembra 2019. godine. Prema članu 50. stav 1. i 2. Odluke o Lokalnom ombudsmanu dosadašnji Zaštitnik građana i zamenik Zaštitnika građana nastavljaју sa radom kao Lokalni ombudsman i zamenik Lokalnog ombudsmana do isteka mandata na koji su izabrani, a zaposleni u Stručnoj službi Zaštitnika građana nastavljaју sa radom u stručnoj službi Lokalnog ombudsmana. Prema članu 51. Odluke o Lokalnom ombudsmanu postupci započeti po odredbama Odluke o Zaštitniku građana („Sl. list Grada Novog Sada“ br. 47/08) završiće se po odredbama ove odluke, a prema odredbi člana 52. danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da ваži Odluka o Zaštitniku građana.

Dakle, stupanje na snagu navedene Odluke o Lokalnom ombudsmanu uslovalo je promenu naziva institucije Zaštitnik građana u Lokalni ombudsman, ali bez većih promena u funkcionisanju institucije. Što se tiče nadležnosti Lokalnog ombudsmana, jedina promena u odnosu na nadležnosti koje je imao Zaštitnik građana se ogleda u tome da Lokalni ombudsman kontroliše i rad Gradskog veća kada postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku.

Iz navedenog razloga, a poštujući ваžeće propise, ovaj Izveštaj sačinjava Lokalni ombudsman, iako se on odnosi na godinu u kojoj je ime institucije bilo Zaštitnik građana, osim poslednjih 11 dana kalendarske godine kada je institucija već nosila naziv Lokalni ombudsman.

Odredbom člana 45. Odluke o Lokalnom ombudsmanu propisano je da Lokalni ombudsman jednom godišnje, a najkasnije do 15. marta naredne godine, podnosi Skupštini Grada izveštaj za prethodnu godinu o svojim aktivnostima, o ostvarivanju, poštovanju i unapređenju ljudskih prava, u kome iznosi opštu ocenu o radu organa, odnosno službi sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, položaja ranjivih grupa, kao i uočene propuste i mere koje predlaže za njihovo otklanjanje. Izveštaj iz stava 1. ovog člana sadrži naročito broj i strukturu pritužbi, opštu ocenu rada organa, odnosno službe sa stanovišta primene propisa, uočene propuste i preporuke, mišljenja i predloge za njihovo otklanjanje, kao i kritike i pohvale pojedinim organima, odnosno službama, i starešinama koji rukovode

organima, odnosno službama. Izveštaj iz stava 1. ovog člana objavljuje se u „Službenom listu Grada Novog Sada“ i na internet portalu Skupštine Grada, a dostavlja se i sredstvima javnog informisanja. Izveštaj Lokalnog ombudsmana se razmatra pred Skupštinom Grada i o njemu se ne glasa.

AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Kao i prethodnih godina, Zaštitnik građana je i tokom 2019. godine bio vrlo aktivan. Imajući u vidu mali broj zaposlenih, a povećan broj obraćanja građana, Zaštitnik građana se potrudio da to ne uslovi i smanjenje aktivnosti koje ima na promociji ljudskih prava, već da u najvećoj mogućoj meri i najvećim mogućim kvalitetom doprinese i ovom aspektu svog rada.

U ovom delu biće predstavljene aktivnosti Zaštitnika građana na promociji ljudskih prava, prisustvo zaposlenih u instituciji stručnim skupovima, kao i medijska promocija iz domena rada institucije.

PROMOCIJA LJUDSKIH PRAVA

Zaštitnik građana se maksimalno trudi da najveći deo svojih resursa iskoristi za promociju ljudskih prava koja bi obuhvatala veliki broj posebno osetljivih grupa, ali da ista bude primenljiva i korisna i za širi krug zajednice. Međutim, kako je tokom 2019. godine izvršena promena naziva institucije Zaštitnik građana u Lokalni ombudsman, veliki deo svojih resursa Zaštitnik građana je uložio u promociju novog naziva institucije, kao i pripreme za promene u smislu usklađivanja poslovanja sa nastalom promenom. Tokom 2019. godine Zaštitnik građana se bavio sledećim posebno osetljivim grupama: decom iz hraniteljskih porodica kroz edukaciju o pravima dece u hraniteljstvu, osobama sa invaliditetom kroz istraživanje o dostupnosti saobraćajnica u Gradu Novom Sadu osobama sa invaliditetom, decom romske nacionalnosti kroz istraživanje o obrazovanju dece koja pripadaju navedenoj posebno osetljivoj grupi, kao i rodnom ravnopravnošću kroz edukaciju vaspitačica o navedenoj temi. Takođe, u cilju unapređena rada institucije tokom 2019. godine organizovan je i seminar u saradnji sa Misijom OEBS u Srbiji, Pokrajinskim zaštitnikom građana – ombudsmanom i Udruženjem ombudsmana Srbije.

ISTRAŽIVANJE O DECI ROMSKE NACIONALNOSTI

Istraživanje je pripremljeno u saradnji sa Udruženjem žena „Romena“. Istraživanjem su bile obuhvaćene sve osnovne škole na teritoriji Grada Novog Sada, učenici od prvog do osmog razreda osnovne škole i sva odeljenja u jednom razredu u školskoj 2018/2019 godini. Zadatak istraživanja je bio utvrđivanje prisustva romske dece nastavi, njihovog uspeha u obrazovanju i davanje predloga i preporuka za aktivnosti koje bi doprinele poboljšanju njihovog statusa.

Zaključci i preporuke koji su proistekli iz ovog istraživanja imaju za cilj ostvarivanja potpune uključenosti dece romske nacionalnosti u obrazovni sistem. Unapređenje kvaliteta života Roma i puna društvena uključenost je u neposrednoj vezi sa njihovim obrazovnim statusom. Nizak nivo obrazovanja je jedan od osnovnih faktora koji utiče negativno na zapošljavanje Roma, njihov socijalno-ekonomski položaj, zdravlje i aktivno učešće u društvu.

U Gradu Novom Sadu neto stopa obuhvata osnovnim obrazovanjem je 99,8%, a stopa završavanja osnovne škole je 97,2%. U školskoj 2018/2019 godini školu je pohađalo 17.356

učenika u gradskoj sredini i 1.331 učenik u naseljenim mestima koja pripadaju Gradu Novom Sadu, ukupno 18.687 učenika. Od tog broja 1.099 učenika je romske nacionalnosti, tačnije 1.012 učenika je uključeno u osnovno obrazovanje u gradu, a 87 u naseljenim mestima. U četiri osnovne škole tokom školske 2018/2019 godine je angažovan pedagoški asistent. Romski jezik sa elementima nacionalne kulture u školskoj 2018/2019 godini realizuje se u tri osnovne škole.

Najveći broj romskih učenika pohađa škole koje su u blizini „podstandardnih“ romskih naselja. U OŠ „Dušan Radović“ od ukupnog broja učenika Romi su zastupljeni sa 28%, u OŠ „Jožef Atila“ od ukupnog broja učenika Romi su zastupljeni sa 21%, u OŠ „Veljko Vlahović“ od ukupnog broja učenika Romi su zastupljeni sa 34%, i u OŠ „Dositej Obradović“ koja je do školske 2017/2018 upisivala decu iz naselja Bangladeš od ukupnog broja učenika Romi su zastupljeni sa 5%. Škola u Begeču OŠ „Veljko Petrović“ od školske 2017/2018 upisuje decu iz naselja Bangladeš, te su od ukupnog broja učenika Romi zastupljeni sa 14%.

9% učenika romske nacionalnosti na kraju drugog polugodišta nije ocenjeno, bilo zbog opravdanog ili neopravdanog izostajanje sa nastave. U ukupnom broju romskih učenika, devojčice su zastupljene sa 49%, a u ukupnoj neocenjenosti zbog izostajanja sa nastave sa 58%. Gotovo 76% učenika romske nacionalnosti koji su uključeni u istraživanje je iz porodica koje su korisnici novčane socijalne pomoći.

Procenat od 63,4% učenika romske nacionalnosti koji u roku završe osnovnu školu, u poređenju sa podacima po kom je ukupna stopa završavanja osnovne škole u Novom Sadu 97,2%, ukazuje da je stopa završavanja osnovnog obrazovanja romskih učenika daleko niža.

Zaključci i Preporuke dobijeni tokom ovog istraživanja mogu se pogledati u izveštaju objavljenom na sajtu Lokalnog ombudsmana Grada Novog Sada, a isti zbog obimnosti nisu uneti u ovaj Izveštaj.

EDUKACIJA O PRAVIMA DECE U HRANITELJSTVU

Zaštitnik građana je u saradnji sa Udruženjem hranitelja Novi Sad sa klubovima sproveo edukaciju „Prava dece u alternativnoj brizi“, koja je bila organizovana u ukupno 6 trening sesija, a koje su bile namenjene stručnim radnicima i hraniteljima, sa ukupno 122 učesnika.

Stručni radnici su bili iz sistema socijalne zaštite (psiholozi, socijalni radnici, pedagozi, defektolozi i pravnici), predstavnici javnog i civilnog sektora koji su posredno ili neposredno uključeni u rad sa decom u sistemu alternativne brige. Hranitelji koji su prisustvovali edukaciji se nalaze na evidenciji Centra za porodični smeštaj i brinu o jednom ili više dece bez adekvatnog roditeljskog staranja.

Opšti ciljevi treninga su bili ukazivanje na važnost oslanjanja na dečija prava u svakodnevnom radu i osposobljavanje polaznika za integraciju dečijih prava u praksi.

Neke od tema koje su obrađene na seminaru su Deklaracija o dečijim pravima i njena primena u sistemu alternativne brige, participacija deteta, najbolji interes deteta i nediskriminacija. Izrađen je i edukativni materijal koji je distribuiran deci bez adekvatnog roditeljskog staranja i učesnicima seminaru.

ISTRAŽIVANJE O DOSTUPNOSTI SAOBRAĆAJNICA U GRADU NOVOM SADU OSOBAMA SA INVALIDITETOM

Cilj ovog istraživanja je bio da se utvrdi koliko su pešački prelazi i trotoari u Gradu Novom Sadu dostupni osobama sa invaliditetom, da se o rezultatima istraživanja upoznaju nadležne institucije, u cilju preduzimanja mera iz njihove nadležnosti kako bi se poboljšao položaj osoba sa invaliditetom u pogledu zadovoljavanja njihovih svakodnevnih potreba.

Istraživanje je obuhvatalo sledeće: dostupnost pešačkih prelaza i trotoara u Gradu Novom Sadu osobama sa invaliditetom, postojanje rampi za pristup trotoaru i postojanje taktilnih ploča za olakšano kretanje slabovidnih i slepih osoba. Oblast istraživanja je širi centar Grada, oivičen glavnim saobraćajnim pravcima i to Bulevarom oslobođenja, Jevrejskom ulicom, Bulevarom Mihajla Pupina, Beogradskim kejom, ulicom Miloša Bajića, ulicom Nikole Pašića i Bulevarom kralja Petra.

Zaključak je da u pogledu dostupnosti saobraćajnica osobama koje se otežano kreću situacija je zadovoljavajuća, ali su taktilne ploče postavljene na vrlo malom delu saobraćajnica u ovom delu grada, većinom na raskrsnicama, ali ne i duž ulica.

Rezultati su predstavljeni u vidu mape koja će nakon tehničke dorade biti dostupna na sajtu Lokalnog ombudsmana Grada Novog Sada.

EDUKACIJA O RODNOJ RAVNOPRAVNOSTI

Prilikom realizacije edukacije o rodnoj ravnopravnosti Zaštitnik građana je ostvario saradnju sa Kućom rodnih znanja i politika.

Kako je sa razvojem svesti o rodnoj ravnopravnosti potrebno početi još u ranom detinjstvu, Zaštitnik građana je odlučio da sprovede edukaciju vaspitačica u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad o rodnoj ravnopravnosti, jer se rodni stereotipi usvajaju u najranijem detinjstvu.

U okviru ove edukacije organizovane su jednodnevne obuke za 4 grupe od po 20 zaposlenih u Ustanovi, kao i treninzi u trajanju od 2 radna dana za 10 zaposlenih u cilju osposobljavanja zaposlenih za samostalno izvođenje obuke o rodnoj ravnopravnosti (10 zaposlenih u ustanovi je edukovano da drži obuke ostalim zaposlenima, sa ciljem da u narednom periodu svi zaposleni vaspitači u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad prođu ovu obuku), a izrađen je i priručnik „Rodna ravnopravnost u vrtićima“, koji se može pogledati na sajtu Lokalnog ombudsmana Grada Novog Sada.

Na kraju su polaznici sačinili preporuke i smernice za primenu edukacije u praksi.

SEMINAR U SARADNJI SA MISIJOM OEBS, POKRAJINSKIM ZAŠTITNIKOM GRAĐANA – OMBUDSMANOM I UDRUŽENJEM OMBUDSMANA SRBIJE

Kako je navedeno, Zaštitnik građana, u saradnji sa Misijom OEBS za Srbiju, Pokrajinskim zaštitnikom građana – ombudsmanom i Udruženjem ombudsmana Srbije, a uz podršku prof. dr Dragana Milkova, profesora na Pravnom fakultetu u Novom Sadu i

predsednika Evropskog ombudsman instituta, organizovao je trodnevni skup lokalnih i regionalnih ombudsmana od 07. do 09. oktobra 2019. godine u Novom Sadu.

Na skupu su prisustvovali skoro svi lokalni ombudsmani iz Republike Srbije i njihovi zamenici, Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman sa svojim zamenicima, kao i učesnici iz inostranstva, generalni sekretar Evropskog ombudsman instituta i zamenik ombudsmana pokrajine Tirol, Republika Austrija, Dr Josef Siegele, sekretar Evropskog ombudsman instituta i zamenik ombudsmana pokrajine Zapadna Pomeranija, Savezna Republika Nemačka, Wolfgang Schloh, član upravnog odbora Evropskog ombudsman Instituta i zamenik Ombudsmana pokrajine Toskana, Republika Italija, koji je ranije bio izabran za Lokalnog ombudsmana Grada Firenze, Republika Italija, Dr Vittorio Gasparrini, kao i zamenica Ombudsmana Grada Barselone, Kraljevina Španija, Natalia Ferre Giro.

Na skupu je potpisan Protokol o razumevanju između Udruženja ombudsmana Srbije i Evropskog ombudsman instituta, dok je prof. dr Dragan Milkov proglašen za počasnog člana Udruženja ombudsmana Srbije.

Pored uspešne razmene iskustava, što je bila i osnovna ideja ovog skupa, ostvarena je i međusobna saradnja mnogih institucija koje su bile učesnice.

Pored toga, tokom trodnevnog skupa održana je i Skupština Udruženja ombudsmana Srbije, na kojoj se pet novoizabranih lokalnih ombudsmana i jedan zamenik pridružio Udruženju. Marina Popov Ivetić je od člana nadzornog odbora preimenovana u člana upravnog odbora Udruženja.

Imajući u vidu njegov značaj i međunarodni karakter, o skupu su izvestili brojni mediji.

STRUČNI SKUPOVI

Kao i prethodnih godina, zaposleni u Zaštitniku građana tokom godine prisustvuju brojnim stručnim skupovima, edukacijama, predavanjima itd. Tokom 2019. godine navedeni skupovi su zahtevali veću angažovanost i aktivnije učešće na istim, te će biti predstavljeni samo oni značajniji.

Zaštitnica građana, Marina Popov Ivetić, i šefica Stručne službe, mr Marija Dostanić, obišle su 26. februara 2019. godine Gerontološki centar „Novi Sad“. Na radnom sastanku koji su vodile direktorica ustanove, Slavica Škrbić, i pomoćnica direktora, Isidora Petković, razgovaralo se o radu institucija kao i o potencijalnim oblicima saradnje u cilju unapređenja prava građana i građanki, korisnika usluga. Kao rezultat postignute saradnje na radnom sastanku, Zaštitnik građana je tokom 2019. godine realizovao Projekat obilaska Klubova za odrasla i starija lica koji su organizacioni deo Gerontološkog centra Novi Sad, ali koji pružaju dnevne usluge u zajednici, namenjene licima trećeg životnog doba koja žive u svojim kućama. Šefica Stručne službe Zaštitnika građana, mr Marija Dostanić, obišla je Klub „Oaza“ u kom su bili prisutni i članovi kluba Ivo Andrić kao i korisnici doma, klub Novo Naselje gde su biti prisutni i članovi kluba Nikola Tesla, klub Kozara u Futogu, gde su biti prisutni i članovi kluba Branko Ćopić iz Futoga kao i članovi kluba iz Veternika i Begeča, i klub Klisa gde su bili prisutni i članovi kluba Slana bara i Bulevar. Cilj projekta je bio da se zainteresovana lica

upoznaju sa radom kancelarije Zaštitnika građana, sa načinom na koji se vodi postupak po pritužbi, kao i sa situacijama u kojima Zaštitnik građana može pomoći građanima u ostvarivanju zakonom utvrđenih prava. Na navedeni način su radom kancelarije Zaštitnika građana upoznati korisnici ukupno 11 klubova na teritoriji Grada Novog Sada.

Zaštitnik građana i Savez studenata Pravnog fakulteta u Novom Sadu potpisali su protokol o saradnji. Prema protokolu zainteresovani studenti će imati mogućnost da pohađaju studentsku praksu u Zaštitniku građana i steknu praktično znanje o načinu postupanja po pritužbama građana.

U okviru promocije i monitoringa rada institucije Zaštitnika građana u Srbiji, a koji sprovodi Inicijativa mladih za ljudska prava uz podršku ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Srbiji, 14. marta 2019. godine je održan trening pod nazivom „Institucija ombudsmana i pisanje pritužbi“ u Medija centru Vojvodine. U okviru treninga obrađene su četiri teme: Mehanizmi zaštite ljudskih prava u Srbiji, Uloga nezavisnih kontrolnih institucija u političkom sistemu Srbije, Radionica: Pisanje pritužbi ombudsmanu, kao i Problemi građana. Zaštitnica građana Marina Popov Ivetić je vodila sesiju „Radionica: Pisanje pritužbi ombudsmanu“ u okviru koje su polaznici treninga poučeni o osnovnim informacijama o instituciji ombudsmana na lokalnom nivou i u Novom Sadu, te aktivno učestvovali u sesiji rešavajući zadate probleme i popunjavajući formular pritužbe.

14. marta 2019. godine održan je konsultativni sastanak povodom izrade Nacrta Nacionalnog akcionog plana za rodnu ravnopravnost za period 2019-2020 u organizaciji Koordinacionog tela za rodnu ravnopravnost.

Zamenica Zaštitnika građana, Stojanka Varajić, i šefica Stručne službe, mr Marija Dostanić, prisustvovala su dana 27. marta 2019. godine radionici koju je organizovao Centar za porodični smeštaj i usvojenje Novi Sad (CPSU) kako bi kroz rad sa zainteresovanim grupama izradio kvalitetan Strateški plan za naredne tri godine. Na radionici su analizirani ciljevi iz ranijeg Strateškog plana, ali i aktivnosti CPSU po oblastima rada u kojima su učesnici kroz preporuke i predloge mera aktivno učestvovali. Radionici su prisustvovali brojni učesnici među kojima su predstavnici Pokrajinske Vlade, Pokrajinskog sekretarijata za socijalnu politiku, demografiju i ravnopravnost polova, predstavnici CPSU iz drugih gradova Srbije, predstavnici Centara za socijalni rad, Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana, predstavnici nauke i drugi učesnici.

Predstavnici Kancelarije za prijem prigovora Kineske pokrajine Šangaj imali su radni sastanak koji je organizovan dana 26. aprila 2019. godine u prostorijama Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana, a na kom su govorili i Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman prof. dr Zoran Pavlović, Zaštitnica građana Grada Novog Sada Marina Popov Ivetić, pomoćnik pokrajinskog sekretara za regionalni razvoj, međunarodnu saradnju i lokalnu samoupravu Nebojša Drakulić, zamenik Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana Milan Dakić i Jagoda Vještica iz kancelarije Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana. Gostima iz Kine predstavljen je rad, organizacija i nadležnosti Pokrajinskog ombudsmana, kao i Zaštitnika građana Grada Novog Sada i Udruženja ombudsmana Srbije, dok je Wang Jianhua, direktor Kancelarije, prisutne upoznao sa načinom rada i organizacijom Kancelarije za prijem prigovora. U toku razgovora kom su, pored navedenih govornika, prisustvovali i lokalni ombudsmani iz Pančeva, Bačke Topole i Sombora, razmenjena su iskustva u radu ovih institucija.

Удружење омбудсмана Србије је уз подршку Pokrajinskog sekretarijata за образovanje, propise, upravu i nacionalne manjine - nacionalne zajednice organizovalo Konferenciju pod nazivom „Unapređenje rada Saveta za međunacionalne odnose i prava manjina u lokalnoj zajednici“. Konferencija je održana 29. maja 2019. godine u Bačkoj Topoli. Konferenciji su prisustvovali Sedlar Peter, načelnik opštinske uprave Bačka Topola, Aniko Širkova, zamenik Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana, Šandor Egereši, pomoćnik pokrajinskog sekretara za regionalni razvoj, međuregionalnu saradnju i lokalnu samoupravu, lokalni ombudsmani iz sedam lokalnih samouprava sa teritorije Vojvodine, kao i predstavnici sedam Saveta za međunacionalne odnose sa teritorije Vojvodine (Temerin, Zrenjanin, Bačka Topola, Kikinda, Titel, Pančevo i Žitište), kao i Maja Mičić predstavnik OEBS Misije za Srbiju. Na konferenciji su predstavnici Saveta imali mogućnosti da iznesu svoja iskustva u radu i razmene mišljenja o nadležnostima i delokrugu aktivnosti. Predstavnici Saveta su izrazili veliki značaj koji ima organizovanje ove vrste skupa, s obzirom da u ranijem periodu nisu imali prilike da se sastaju na jednom mestu i razmenjuju iskustva, a što su istakli kao jedan od većih problema u radu, s obzirom da praksa rada Saveta nije još uvek razvijena, te postoje lokalne samouprave u kojima su Saveti neaktivni.

Zaštitnica građana Marina Popov Ivetić i zamenik Zaštitnika građana Stojanka Varajić prisustvovala su javnoj raspravi o Nacrtu zakona o pravima deteta i zaštitniku prava deteta koja je održana dana 07. juna 2019. godine u Velikoj sali Skupštine Grada Novog Sada. Nacrt zakona o pravima deteta i zaštitniku prava deteta pripremila je Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja. U uvodnom obraćanju prisutnima se obratila dr Stana Božović, državna sekretarka u Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja kao i Ljiljana Koković, pomoćnica Gradonačelnika Grada Novog Sada, nakon čega je Dragan Vulević, posebni savetnik u Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja i član ekspertskeg tima za izradu Nacrta zakona, predstavio Nacrt zakona o pravima deteta i zaštitniku prava deteta. Nakon stručnog skupa Zaštitnica građana i zamenica Zaštitnice građana su uputile i primedbe pisanim putem na nacrt ovog zakona.

U čast obeležavanja 30 godina od usvajanja Konvencije o pravima deteta Pokrajinski Zaštitnik građana-ombudsman je organizovao Festival prava deteta u Novom Sadu, ali i u drugim mestima u AP Vojvodini u periodu od 20. oktobra do 20. novembra 2019. godine. Zaštitnik građana je uzeo aktivno učešće na ovom festivalu, te su tako Zaštitnik građana i Pokrajinski zaštitnik građana-ombudsman održali časove Građanskog vaspitanja u Osnovnoj školi „Petefi Šandor“ iz Novog Sada za učenike 6. odnosno 8. razreda. Časove su obeležile debate o teškoćama sa kojima se učenici susreću kako u školi tako i van nje. O instituciji ombudsmana i njegovoj ulozi u zaštiti ljudskih prava učenike je upoznala šefica Stručne službe Zaštitnika građana, mr Marija Dostanić, dok je o konceptu prava deteta i osnovnim principima na kojima počiva Konvencija o pravima deteta govorio zamenik Pokrajinskog ombudsmana za prava deteta Milan Dakić. Časovi su bili interaktivni jer je upravo kroz primere, koje su deca nametnula kao teme za razgovor, ukazano na postupke i načine koji se koriste radi rešavanja konkretnih problema, a sve u cilju opšte zaštite i unapređenja ljudskih prava, odnosno prava deteta. Takođe, u okviru Festivala prava deteta Zaštitnik građana Grada Novog Sada je dana 13. novembra 2019. godine prezentovao Izveštaj o osnovnom obrazovanju dece romske nacionalnosti na teritoriji Grada Novog Sada o kom je bilo reči u ovom izveštaju. Takođe, dana 20. novembra 2019. godine, povodom Svetskog dana deteta, održana je završna konferencija Festivala prava deteta kojom prilikom su predstavljeni rezultati jednomesečnih aktivnosti koje su se odvijale na teritoriji AP Vojvodine. Ovom prilikom je organizovan i pristup novih članica Novosadskoj mreži za decu NS MEDE, tako da je zvanično i Zaštitnik građana Grada Novog Sada postao član ove organizacije koja se

kroz saradnju sa članicama, ali i ostalim akterima društvenog života, bavi zaštitom prava deteta na principima Konvencije UN o pravima deteta, dakle u skladu sa najboljim interesom deteta, principom nediskriminacije, participacije deteta kao i pravom na život, opstanak i razvoj. Članice mreže za decu NS MEDE postali su i Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman, Centar za socijalni rad Grada Novog Sada, kao i Dom zdravlja Novi Sad.

Zaštitnica građana je prisustvovala sastanku članova Evropskog Ombudsman Instituta (EOI). Na sastanku su bile predstavljene aktivnosti pojedinih članova udruženja u sferi političkog delovanja ombudsmana. Zamenica predsednika udruženja Nina Karpačova iz Ukrajine je predstavila svoje aktivnosti na poboljšanju uslova zarobljenih ruskih vojnika od strane Ukrajinskih snaga, posebno jednog vojnika kom je bila potrebna komplikovana operacija u cilju prevencije amputacije noge, što je usled uspešnog posredovanja predstavnika EOI omogućeno. Aktivna diskusija je bila pokrenuta oko podrške od strane ombudsmana nevladinim organizacijama prilikom kreiranja javnih politika i lobiranja, o čemu je govorila Dr Carla Ferstman, profesor na Univerzitetu u Eseksu i član Stručnog saveta za Zakon o nevladinim organizacijama pri Savetu Evrope. Debata je uslovljena nedavnim donošenjem zakona u Republici Rusiji kojim je onemogućen rad većini nevladinih organizacija iz te zemlje. Pored navedenih, bilo je predstavljeno još desetak vrlo značajnih referata za rad ombudsmana, a u okviru aktivne diskusije razmenjena su iskustva u radu ombudsmana iz mnogih evropskih zemalja, kao što su Austrija, Italija, Švajcarska, Nemačka, Rusija, Ukrajina, itd. Sastanak su vodili prof. dr Dragan Milkov, predsednik EOI i profesor na Pravnom fakultetu Univerziteta u Novom Sadu i Dr Josef Siegele, generalni sekretar EOI i zamenik ombudsmana austrijske regije Tirol.

U organizaciji „Bizkon“ Beograd održana je obuka na temu „Vršenje inspekcijuskog nadzora“ – razjašnjenje nedoumica u praktičnoj primeni propisa o inspekcijuskom nadzoru i opštem upravnom postupku, dana 06. novembra 2019. godine u Beogradu. Obuci su prisustvovali Stojanka Varajić, zamenik Zaštitnika građana i Marija Dostanić, šefica Stručne službe Zaštitnika građana. U toku obuke bilo je reči o primeni propisa o inspekcijuskom nadzoru u praksi kao i primeni Zakona o opštem upravnom postupku u vršenju inspekcijuskog nadzora. Izlaganje predavača pratila je prezentacija, a nakon uvodnih izlaganja predavači su odgovarali na postavljena pitanja i razjasnili nedoumice u primeni propisa u praksi.

U Novom Sadu je dana 14. novembra 2019. godine organizovan info dan – susret zainteresovanih strana u sklopu projekta „Pristup pravosuđu u izvršnim postupcima – izgradnja modela kroz perspektivu zaštite potrošača“ koji sprovodi Centar za evropske politike, a podržava USAID – Projekat vladavine prava. Na info danu su predstavljeni rezultati istraživanja problema i prepreka za zaštitu prava potrošača koji se javljaju kao dužnici u izvršenju naplate komunalnih usluga, kao i modeli izgradnje mehanizma praćenja ovih predmeta i saradnje potrošačkih organizacija i javnih izvršitelja, radi unapređenja stanja zaštite ovih prava. Na info danu prisustvovali su javni izvršitelji iz Novog Sada, predstavnici potrošačkih organizacija iz Novog Sada, predstavnici JKP „Informatika“ Novi Sad kao i predstavnici pravosudnih organa i Zaštitnika građana Grada Novog Sada.

U organizaciji Inicijative mladih za ljudska prava iz Beograda održana je dvodnevna konferencija „Promocija lokalnog ombudsmana u jedinicama lokalne samouprave u kojima ova institucija nije ustanovljena“ u Beogradu, u periodu od 19. do 20. novembra 2019. godine. Na konferenciji je izneta analiza stanja u jedinicama lokalne samouprave po pitanju ustanovljenja institucije lokalnog ombudsmana kao i pitanje aktuelne potrebe za ustanovljenjem institucije lokalnog ombudsmana u lokalnim samoupravama u Republici

Srbiji u kojima lokalni ombudsman nije ustanovljen. U okviru navedenog razmatranja utvrđen je predlog plana aktivnosti Udruženja ombudsmana Srbije za naredni period. Tokom sastanka održano je predavanje na temu „Društvene mreže kao sredstvo u radu institucija“ kao i promocija Vodiča kroz instituciju zaštitnika građana, koji je sačinila Inicijativa mladih za ljudska prava uz finansijsku podršku Ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Srbiji.

Komitet pravnika za ljudska prava (JUKOM) je organizovao okrugli sto na temu „Uloge lokalnih ombudsmana“ u Kući ljudskih prava i demokratija u Beogradu. Tokom okruglog stola razmenjena su iskustva koja se odnose na ulogu lokalnih ombudsmana, prisutnost u medijima, uslove rada, tipične primere pozitivno okončanih predmeta i tipične primere predmeta u kojima se lokalni ombudsman oglašava nenadležnim. Takođe, razgovaralo se i o budućoj saradnji, kao i o izradi vodiča za građane koji bi bio distribuiran širom Srbije. Cilj projekta u okviru kog je održan okrugli sto, a koji je podržala ambasada republike Nemačke, je pružanje podrške u unapređenju efikasnosti institucije Zaštitnika građana, kao i učvršćivanje nezavisnosti institucije i omogućavanje građanima da lakše pristupe informacijama vezanim za rad zaštitnika građana. Okruglom stolu je prisustvovalo 10 lokalnih ombudsmana, kao i Nataša Jović, generalni sekretar Zaštitnika građana Republike Srbije. Rezultati dobijeni na okruglom stolu su iskorišćeni da se izradi pamflet „Upoznajte Vašeg Lokalnog ombudsmana“ koji je JUKOM distribuirao lokalnim samoupravama.

PRISUTNOST U MEDIJIMA

RTV „Vojvodina“ je snimila emisiju „Priče od kojih se raste“ koja je emitovana 23. februara 2019. godine, sa temom „Nasilje nije moj izbor“. Tema emisije je bila edukacija dece u cilju prevencije nasilja u školama, u kojoj je Zaštitnik građana imao deo aktivnosti tokom 2018. godine. Emisija se može pogledati na sledećem linku <http://media.rtv.rs/hu/price-od-kjih-se-raste/44685>

Kako je navedeno, Zaštitnik građana, u saradnji sa Misijom OEBS za Srbiju, Pokrajinskim zaštitnikom građana – ombudsmanom i Udruženjem ombudsmana Srbije, a uz podršku prof. dr Dragana Milkova, profesora na Pravnom fakultetu u Novom Sadu i predsednika Evropskog ombudsman instituta, organizovao je trodnevni skup lokalnih i regionalnih ombudsmana od 07. do 09. oktobra 2019. godine u Novom Sadu. Imajući u vidu njegov značaj i međunarodni karakter, o skupu su izvestili brojni mediji, a linkovi sa priložima su sledeći:

<https://www.youtube.com/watch?v=YiTO-A-rhqc>

<https://www.radiodelta.rs/trodnevni-skup-ombudsmana-poceo-u-novom-sadu/>

https://www.youtube.com/watch?time_continue=21&v=z4wy1BR-Bq8

<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/225241/Skup-lokalnih-i-regionalnih-ombudsmana-i-sutra-u-Novom-Sadu.html>

<https://www.dnevnik.rs/drustvo/ns-poceo-skup-lokalnih-i-regionalnih-ombudsmana-08-10-2019>

https://www.youtube.com/watch?v=sNi6s_Dd6u0

<https://www.youtube.com/watch?v=z4wy1BR-Bq8>

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

<https://naslovi.net/2019-10-08/dnevnik/ns-poceo-skup-lokalnih-i-regionalnih-ombudsmana/24267491>

Kako je i navedeno, u okviru Festivala prava deteta koji je organizovao Pokrajinski zaštitnik-ombudsman, Zaštitnik građana je dana 13. novembra 2019. godine predstavio

Izveštaj o osnovnom obrazovanju dece romske nacionalnosti na teritoriji Grada Novog Sada. Vest o ovom događaju se nalazi na sledećem linku: <https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/227719/Romska-deca-u-novosadskim-skolama-Tek-vise-od-pola-generacije-zavrshi-u-roku-sve-prisutnija-segregacija.html>

Pored navedenih priloga, Zaštitnik građana je bio učesnik u još nekoliko priloga koji su emitovani na raznim televizijskim kanalima, a bio je prisutan i u pisanim medijima, kroz veliki broj objavljenih članaka. Određeni broj pisanih medija je izveštavao i o promeni naziva institucije.

OSTVARIVANJE, POŠTOVANJE I UNAPREĐENJE LJUDSKIH PRAVA

U 2019. godini je povećan broj obraćanja građana instituciji Zaštitnika građana za preko 20%. Međutim, broj podnetih pritužbi nije u značajnoj meri povećan u odnosu na prethodnu godinu. Dakle, građani su u protekloj godini u većoj meri iskazali postojanje problema sa kojima se susreću, ali se to nezadovoljstvo nije odnosilo na postupanje gradskih institucija u delu u kom ga kontroliše Zaštitnik građana.

U 2019. godini je bilo nekoliko aspekata koji se ne tiču direktno nadležnosti Zaštitnika građana, ali na koje bi bilo korisno ukazati. Odlukom lokalne vlasti koja je doneta krajem 2019. godine počev od 01. januara 2020. godine sva deca koja su upisana u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad imaju besplatan boravak u ovoj ustanovi. Iako je i do sada populacionom politikom bio obezbeđen besplatan boravak za oko ¼ upisane dece (deca sa smetnjama u razvoju, deca iz socijalno ugroženih porodica, deca trećeg i svakog narednog reda rođenja, deca bez roditeljskog staranja) sada ovo pravo imaju sva deca bez obzira na lična svojstva i socijalni status. Međutim, iako je ovakva odluka lokalne vlasti vrlo pohvalna, Zaštitniku građana se obratio i veliki broj nezadovoljnih roditelja dece koja su upisana u privatne vrtiće sa teritorije Grada Novog Sada, jer subvencije za ovu decu i dalje iznose 8.000 odnosno 10.000 dinara i pokrivaju samo deo troškova koji imaju roditelji dece iz ove kategorije. Saglasno navedenom, iako je unapređeno pravo većine dece u Gradu Novom Sadu (oko 16.000 dece ima pravo na besplatan boravak u vrtiću počev od 01. januara 2020. godine) ostaje manja grupa dece (oko 2.500 dece) čije pravo nije unapređeno.

U školama u Gradu Novom Sadu je evidentan nedostatak personalnih asistenata. Tokom 2019. godine Zaštitnik građana je tokom rada na istraživanju prisustva romske dece nastavi utvrdio da su u Gradu Novom Sadu personalni asistenti angažovani u četiri škole. S obzirom da aktivnosti personalnih asistenata koji rade sa malim brojem učenika imaju direktan uticaj na ukupni uspeh učenika kojima je potrebna dodatna podrška, a da trenutno imamo situaciju da je ukupan broj personalnih asistenata mali, kao i da su pojedini od njih opterećeni velikim brojem učenika te ne mogu da se svima posvete u odgovarajućem obimu, evidentna je potreba za angažovanjem većeg broja personalnih asistenata u Gradu Novom Sadu.

Takođe, problem na koji i dalje ukazuju građani je obračun ostatka duga po ugovoru investitora sa JP „Zavod za izgradnju grada“ Novi Sad. Naime, prema odredbama ugovora, investitor je izvršio uplatu u visini od 5% na ime naknade za uređivanje građevinskog zemljišta, a obavezao se da će preostalu naknadu od 95% platiti u 240 mesečnih rata, koje se usklađuju sa eskontnom stopom centralne emisije banke, na mesečnom nivou, primenom konformne metode obračuna. Usklađivanje naknade se vrši do dospeća rate za plaćanje, a nakon dospeća u slučaju kašnjenja obračunava se kamata po propisima o javnim prihodima,

odnosno o poreskom postupku i poreskoj administraciji, do isplate dospelog duga. Ostatak duga investitora, nakon oko 10 godina redovne uplate rata, veći je od glavnice duga koji su imali u trenutku zaključenja ugovora. Tokom trajanja postupaka koje je Zaštitnik građana vodio pre nekoliko godina, dobio je informaciju da je sudski postupak okončan donošenjem presude kojom je odbijen tužbeni zahtev građana, odnosno postupak je okončan u korist JP „Zavod za izgradnju grada“ Novi Sad. Imajući u vidu da Zaštitnik građana ne može kontrolisati rad suda, niti komentarisati sudske presude, svi građani koji se obrate Lokalnom ombudsmanu ovim povodom su upućeni na sudski postupak, imajući u vidu da se o navedenoj problematici već izjašnjavao nadležni sud.

Građani su se i u 2019. godini u velikom broju žalili na nedostatak infrastrukture, kao i na nedostatak komunalnih sistema. Mnogi predmeti pokrenuti po pritužbama sa ovom tematikom su pozitivno rešeni, ali ima i postupaka koji još uvek nisu rešeni pozitivno i u skladu sa postavljenim zahtevima građana.

Ostali deo slike o ostvarivanju, poštovanju i unapređenju ljudskih prava biće jasnije prikazan kroz pojedine predmete koje je vodio Zaštitnik građana u 2019. godini.

OPŠTA OCENA RADA ORGANA, ODNOSNO SLUŽBI

Nije jednostavno dati opštu ocenu rada organa, odnosno službi, imajući u vidu da u Gradu Novom Sadu funkcioniše veliki broj organa, odnosno službi koje je osnovao Grad Novi Sad, koje su u svom radu samostalne, te ni njihov rad i način postupanja nisu ujednačeni.

Ono što je Zaštitnik građana u 2019. godini mogao da primeti jeste nastavak poboljšanja odnosa koji imaju gradske institucije prema ovom organu, a odnosi se na bolju komunikaciju i ažurnije postupanje po zahtevima i dopisima Zaštitnika građana. Iako je pre nekoliko godina situacija bila osetno lošija po tom pitanju, u smislu da je Zaštitnik građana naišao na ignorisanje i nesaradnju sa pojedinim organima, ona je poslednjih godina poboljšana. Zaštitnik građana je pre nekoliko godina javno istakao da je imao neadekvatnu saradnju sa određenim institucijama u Gradu. Međutim, sada je situacija u mnogome drugačija, te se od tada javno navedenih institucija, ali i od ostalih, dobijaju ažurniji i kompletniji odgovori. Što se tiče odnosa institucija prema građanima, prava slika će se moći videti kroz pojedine predmete koji će biti prikazani na narednim stranama.

STATISTIČKI PODACI

Zaštitniku građana se u toku 2019. godine obratilo 587 građana. Od tog broja 167 građana je podnelo pritužbu, 209 građana je pristupilo u prostorije Zaštitnika građana i sa njima je obavljen razgovor, a 211 građana se obratilo telefonskim putem.

Ukoliko se ovaj podatak uporedi sa podacima za 2018. godinu, može se uočiti da se Zaštitniku građana u 2019. godini obratilo preko 20% više građana u odnosu na 2018. godinu, mada je broj podnetih pritužbi povećan u neznatnom procentu.

	Način obraćanja građana	Broj obraćanja
1.	Usmeni razgovor	209
2.	Telefonski razgovor	211
3.	Lično podneta pritužba	61

4.	Pritužba poslata poštom	14
5.	Pritužba podneta putem mejla	71
6.	Pritužba podneta putem sajta	13
7.	Pritužba podneta putem Facebook profila	4
8.	Sopstvena inicijativa Zaštitnika građana	4
	Ukupno	587

U toku 2019. godine Zaštitnik građana je postupao u ukupno 218 predmeta, od tog broja 167 predmeta je formirano u 2019. godini, 46 predmeta je kao nezavršeno preneto iz 2018. godine u 2019. godinu, 2 predmeta su iz 2017. godine preneti u 2019. godinu, a 3 predmeta su preneti iz 2016. u 2019. godinu.

Na kraju godine Zaštitnik građana je imao 43 nezavršena predmeta, od tog broja 41 predmet je formiran u 2019. godini, a 2 predmeta su iz 2018. godine preneti u 2020. godinu.

Što se tiče podnetih pritužbi u 2019. godini prikazanih po organu na koji se odnose, podaci se nalaze u tabeli:

	Naziv organa	Podnete pritužbe
1.	Gradska uprava za inspeksijske poslove	24
2.	Gradska uprava za građevinsko zemljište i investicije	14
3.	Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove	10
4.	JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad	10
5.	JKP „Novosadska toplana“ Novi Sad	5
6.	JKP „Informatika“ Novi Sad	5
7.	Centar za socijalni rad Grada Novog Sada	5
8.	Gradska poreska uprava	5
9.	Gradska uprava za imovinu i imovinsko-pravne poslove	4
10.	JKP „Gradsko zelenilo“ Novi Sad	3
11.	JKP „Stan“ Novi Sad	2
12.	JGSP „Novi Sad“	2
13.	Gradska uprava za opšte poslove	2
14.	PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad	2
15.	Gradska uprava za saobraćaj i puteve	2
16.	Apoteka „Novi Sad“	1
17.	Turistička organizacija Grada Novog Sada	1
18.	JKP „Parking servis“ Novi Sad	1
19.	Gradska uprava za socijalnu i dečiju zaštitu	1

Od svih 175 predmeta koji su okončani u 2019. godini, načini okončanja su prikazani u sledećoj tabeli:

Način okončanja postupka:	broj
Odbačena pritužba iz razloga nenadležnosti	50
Stranka se nije izjasnila na odgovor organa	30
Organ rešio problem nakon obraćanja Zaštitnika građana	22
Obustavljen postupak – nisu utvrđene nepravilnosti u radu	20

Odbačena pritužba - preuranjena	7
Nakon prijema pritužbe stranka izjavila da odustaje	6
Predmet prosleđen nadležnom organu	6
Odbačena pritužba – do okončanja postupka pred Zaštitnikom građana problem rešen	5
Odbačena pritužba - ponovljena	5
Odbačena pritužba – nije upotunjena	5
Ostalo	5
Obustavljen postupak - ostalo	4
Predmet prosleđen Zaštitniku građana Republike Srbije	3
Utvrđeni nedostaci – upućene Preporuke	2
Utvrđeni nedostaci – dato Mišljenje	2
Utvrđeni nedostaci – dat predlog za izmenu Odluke	1
Predmet prosleđen Pokrajinskom zaštitniku građana - ombudsmanu	1
Postupak obustavljen zbog pokretanja sudskog postupka	1
Ukupno	175

Što se tiče obraćanja stranaka, a u situacijama kada su se građani samo obratili Zaštitniku građana usmenim putem, a ne pisanim, ishod tih obraćanja je bio sledeći: u 217 slučajeva Zaštitnik građana se oglasio nenadležnim, u 77 slučajeva bilo je preuranjeno obraćanje kada je Zaštitnik građana upoznao stranku da se prvo mora obratiti nadležnom organu, a tek ukoliko ne uspe da reši problem da može podneti pritužbu Zaštitniku građana, a u 57 slučajeva građani su bili upoznati sa mogućnošću podnošenja pritužbe jer je u pitanju situacija iz nadležnosti Zaštitnika građana i slučaj je ispunjavao propisane uslove za podnošenje pritužbe. U 44 situacije građani su bili upućeni da se obrate Zaštitniku građana Republike Srbije jer je rešavanje problema u njihovoj nadležnosti, a u 16 slučajeva da se obrate Pokrajinskom zaštitniku građana – ombudsmanu. Preostalih 9 situacija ne potpada ni pod jednu od navedenih kategorija.

U situacijama kada se oglasi nenadležnim za postupanje Zaštitnik građana (sada Lokalni ombudsman) ima obavezu da građanina uputi na nadležni organ. U svim situacijama, dakle i kada je bila podneta pritužba koja je odbačena zbog nenadležnosti, kao i prilikom usmenog razgovora sa strankama, Zaštitnik građana je građane upućivao na sledeće institucije:

	Naziv institucije	Broj upućenih građana
1.	Pravna pomoć	56
2.	Zaštitnik građana Republike Srbije	48
3.	Komora izvršitelja	20
4.	Sektor za zaštitu potrošača pri Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija	19
5.	Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman	19
6.	Inspekcija rada	15
7.	Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti	15
8.	Savetnik za zaštitu prava pacijenata	15
9.	Sud	10
10.	Ministarstvo unutrašnjih poslova	7

11.	Tržišna inspekcija	5
12.	Ministarstvo pravde	5
13.	Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	5
14.	Humanitarni centar za integraciju i toleranciju (HCIT)	5
15.	Unutrašnja kontrola Ministarstva unutrašnjih poslova	4
16.	Centar za socijalni rad	4
17.	Republički geodetski zavod	4
18.	Predsednik suda	3
19.	Gradsko veće	2
20.	Advokatska komora	1
21.	Tim za prevenciju nasilja u školama	1
22.	Zdravstvena inspekcija	1
23.	Zaštitnik građana Grada Zrenjanina	1
24.	Skupština Grada Novog Sada	1
25.	Upravnik stambene zajednice	1
26.	Javnobeležnička komora	1
27.	Uprava carina	1
28.	Narodna banka Srbije	1
29.	Upravni sud	1

PREPORUKE, PREDLOZI, MIŠLJENJA

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.

Prema odredbi člana 42. Odluke o Lokalnom ombudsmanu, ako Lokalni ombudsman utvrdi da su postojali nedostaci u radu organa, odnosno službe, uputiće preporuku, mišljenje ili predlog organu, odnosno službi o tome kako bi uočeni nedostatak trebalo otkloniti. Organ, odnosno služba kojoj je Lokalni ombudsman uputio preporuku, mišljenje ili predlog, dužan je da obavesti Lokalnog ombudsmana o merama koje je preduzeo, odnosno o razlozima zbog kojih nije postupio po preporuci, mišljenju ili predlogu, najkasnije u roku od 30 dana od dana dobijanja preporuke, mišljenja ili predloga.

Imajući u vidu da je Odluka o Lokalnom ombudsmanu stupila na snagu tek nekoliko dana pred kraj 2019. godine, tokom 2019. godine nije bilo donetih Predloga, već samo Preporuka i Mišljenja. Upućeno je ukupno 4 preporuke i dato 1 mišljenje.

I

U postupku po pritužbi O. Zaštitnik građana je uputio Preporuku Gradskoj upravi za inspeksijske poslove Grada Novog Sada, Sektor građevinske inspekcije, da u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, a preko Sektora pravnih i opštih poslova i prinudnih izvršenja Gradske uprave za inspeksijske poslove, načinom i sredstvima pogodnim za izvršenje, obezbedi izvršenje rešenja, bez odlaganja, s obzirom da se neizvršavanjem rešenja

koje je konačno ne ispunjava svrha zbog koje je upravni postupak pokrenut i vođen, te se kod građana stvara nepoverenje u gradske organe i svrhu njihovog postojanja. Takođe, preporučeno je Gradskoj upravi za inspeksijske poslove Grada Novog Sada, Sektor građevinske inspekcije, da u narednom periodu i u ostalim predmetima preduzme potrebne aktivnosti, a u cilju obezbeđivanja kontinuiteta u izvršavanju rešenja iz nadležnosti navedenog organa i time spreči nastanak propusta u radu koji bi za posledicu imali neizvršavanje donetih rešenja.

Navedena preporuka je upućena iz razloga što nije izvršeno rešenje Gradske uprave za inspeksijske poslove, Sektor građevinske inspekcije, kojim je investitorima naloženo uklanjanje objekta – ventilacije.

Nakon podnošenja pritužbe postupanje po rešenju je uvedeno u operativni plan uklanjanja za I kvartal 2019. godine, bila je zakazana usmena rasprava, ali do isteka kvartala rešenje nije sprovedeno.

Nakon toga je održan i sastanak na kom je ponovo ukazano na nelegalnost predmetne ventilacije i neophodnost sprovođenja rešenja koje je donela Gradska uprava za inspeksijske poslove, ali kako je istekao ugovor kojim je bilo angažovano pravno lice zaduženo za uklanjanje objekata, rešenje nije sprovedeno.

Kako ni nakon narednog upita Zaštitnika građana rešenje nije bilo izvršeno, Zaštitnik građana Grada Novog Sada je smatrao da je Gradska uprava za inspeksijske poslove načinila propust u radu iz razloga što nije izvršila rešenje kojim je naloženo uklanjanje nelegalnog objekta, iako je rešenje doneto 2015. godine, a rešenjem Gradske uprave za urbanizam i građevinske poslove pravnosnažno je odbijen zahtev za ozakonjenje predmetne ventilacije.

Do dana pisanja ovog Izveštaja, Gradska uprava za inspeksijske poslove nije postupila po upućenoj Preporuci, a Lokalni ombudsman je izvešten da je sprovođenje predmetnog rešenja uvršteno u Plan uklanjanja za 2020. godinu.

II

U postupku pokrenutom na osnovu pritužbe S. Zaštitnik građana je dao Mišljenje Gradskoj upravi za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada da bi prilikom pripreme Programa uređivanja građevinskog zemljišta i obima sredstava za namene eksproprijacije nepokretnosti trebalo da među prioritete uvrsti i eksproprijacije nepokretnosti na kojima je izvršena faktička eksproprijacija. Gradska uprava za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada bi u konkretnom slučaju vođenom po pritužbi S. prilikom izmena postojećeg Programa uređivanja građevinskog zemljišta ili pripreme i donošenja novog trebalo da ima u vidu i parcelu u vlasništvu pritužioca koja je namenjena regulaciji saobraćajnice (površina javne namene) i koja je privedena nameni.

Pritužilac je podneo pritužbu Zaštitniku građana iz razloga što Programom uređivanja građevinskog zemljišta za 2019. godinu nisu predviđena finansijska sredstva za rešavanje imovinsko pravnih odnosa na katastarskoj parceli koja je u vlasništvu pritužioca, a na kojoj je izvršeno faktičko privođenje nameni javnog puta i na njoj je izgrađena kompletna infrastruktura.

Na navedeni način pritužilac je u potpunosti onemogućen da mirno uživa svoju imovinu, nije oslobođen dažbina, a nije u mogućnosti da svoju imovinu otuđi. Jedini način da se faktičko stanje učini pravičnim i pravednim za pritužioca je da se pristupi eksproprijaciji predmetne parcele.

Gradska uprava za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada je Zaštitniku građana dostavila odgovor u kom je navedeno da je parcela u vlasništvu pritužioca obuhvaćena Planom generalne regulacije naseljenog mesta koji je ujedno i planski osnov za realizaciju na predmetnom lokalitetu i da je prema urbanističkoj dokumentaciji definisano da je parcela namenjena regulaciji saobraćajnice (površina javne namene).

Nakon sprovedenog postupka Zaštitnik građana nije utvrdio konkretne propuste u radu Gradske uprave za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada u smislu kršenja odredaba Odluka koje je doneo Grad Novi Sad, zbog neusvajanja zahteva pritužioca za eksproprijaciju parcele, s obzirom da Programom uređivanja građevinskog zemljišta za 2019. godinu nisu predviđena sredstva za te namene.

Međutim, po stavu Zaštitnika građana, produžavanje trajanja trenutnog stanja, a to je da se nadalje parcela u vlasništvu pritužioca koristi kao javni put bez da se izvrši eksproprijacija iste, bi predstavljalo kršenje prava pritužioca na uživanje prava na svojini, te Zaštitnik građana smatra da je jedino rešenje koje bi zadovoljilo javni i privatni interes bilo da se prilikom sačinjavanja narednog ili izmena važećeg Programa uređivanja građevinskog zemljišta predvide sredstva za namene eksproprijacije predmetne parcele. Navedeno iz razloga što pritužilac kao vlasnik predmetne parcele ne može trpeti štetne posledice što nadležni organ uprave nije sproveo upravni postupak i doneo rešenje o izuzimanju zemljišta iz poseda koje bi bilo osnov za isplatu naknade za izuzeto zemljište.

Imajući u vidu da je Gradska uprava za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada izvestila Zaštitnika građana da ni nakon usvojenog rebalansa budžeta nisu bila predviđena sredstva za ove namene, Zaštitnik građana je o nastaloj situaciji izvestio Gradsko veće Grada Novog Sada.

III

U postupku po pritužbi L., Zaštitnik građana je uputio Preporuku Javnom gradskom saobraćajnom preduzeću „Novi Sad“ Novi Sad da u svom poslovanju postupa u skladu sa odredbom člana 6. Odluke o javnom prevozu putnika na teritoriji Grada Novog Sada („Sl. list Grada Novog Sada“ br. 60/2010, 28/2014, 69/2014 i 74/2016, „Sl. glasnik RS“ br. 104/2017 – odluka US i „Sl. list Grada Novog Sada“ br. 29/2018 i 48/2018), odnosno da se pridržava registrovanog i overenog reda vožnje, te da u slučaju ukoliko preduzeće nije u mogućnosti da obezbedi uslugu propisanog reda vožnje, u sredstvima javnog informisanja ili na drugi pogodan način obavesti korisnike javnog prevoza.

Pritužilja je u pritužbi istakla problem nepoštovanje reda vožnje usled kog joj je ugroženo osnovno građansko pravo, egzistencija i zdravlje, na šta je u više navrata ukazivala dispečeru preduzeća. Pritužilja je obrazložila da je problem stalno prisutan, ali da je intenzivirao 19. decembra 2018. godine. Razlog nastanka problema je to što svakog dana na liniji broj 6 izostaje poneki polazak, i to uglavnom u udarnim terminima odlaska ili povratka sa posla. Pritužilja je navela da smatra da nije prihvatljivo opravdanje nedostatka vozača ili

autobusa, već da bi problem bio saniran redukcijom reda vožnje, te da umesto 5 polazaka u 13 časova budu predviđena 2 ili 3, ali koji bi bili poštovani.

Povodom navedene pritužbe Zaštitnik građana se obratio Javnom gradskom saobraćajnom preduzeću „Novi Sad“ Novi Sad, koje je dostavilo svoje izjašnjenje, u kom je navedeno da je preduzeće dužno da obavlja polaske po registrovanom redu vožnje, a da se u periodu od 01. septembra 2018. do 30. juna 2019. godine primenjuje red vožnje „ZIMA 18“. Navedeno je i da su u zimskom periodu česti slučajevi tehničkih problema na vozilima sa kojima je preduzeće u tom trenutku raspolagalo, te da postoji mogućnost da se ne održi neki od utvrđenih polazaka, odnosno da se obavi sa zakašnjenjem kada je potrebno izvršiti zamenu vozila ili popravku istog u što kraćem roku. Preduzeće smatra da nije u obavezi da o odstupanju od reda vožnje obavesti korisnike usluga javnog prevoza.

Analizom informacija pribavljenih u toku postupka, Zaštitnik građana je utvrdio da je došlo do propusta u radu JGSP „Novi Sad“ Novi Sad iz razloga što povremeno dolazi do kašnjenja polazaka ili do izostanka polazaka autobusa po propisanom redu vožnje.

Javno gradsko saobraćajno preduzeće „Novi Sad“ Novi Sad je izvestilo Zaštitnika građana da je postupilo po preporuci.

IV

U postupku po pritužbi M. Zaštitnik građana je uputio Preporuku Interresornoj komisiji Grada Novog Sada da se u budućem radu pridržava pozitivno-pravnih propisa u smislu poštovanja rokova za postupanje po zahtevima roditelja za procenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene ili socijalne podrške detetu i učeniku, kao i da blagovremeno dostavlja svoja Mišljenja roditeljima dece.

M. je podnela pritužbu Zaštitniku građana u kojoj iznosi problem koji ima sa Interresornom komisijom Grada Novog Sada, samim tim i sa Gradskom upravom za socijalnu i dečiju zaštitu Grada Novog Sada, kao osnivačem Interresorne komisije. Pritužilja u pritužbi navodi da nije dobila Mišljenje Interresorne komisije, nakon izjavljenog prigovora dana 31. jula 2018. godine. Izjavila je prigovor iz razloga što se ne slaže sa Mišljenjem koje je dobila da je njeno dete spremno da pohađa prvi razred, što se razlikuje od ostalih mišljenja koje je do tada prikupila. Navodi da je mišljenje Interresorne komisije dobila sa 3,5 meseca zakašnjenja, iz kog razloga niti je dete upisano u prvi razred, niti je upisano u PU „Radosno detinjstvo“ Novi Sad, a školska godina počinje za nekoliko dana.

Gradska uprava za socijalnu i dečiju zaštitu je dostavila odgovor u kom je navedeno da je pritužilja podnela Zahtev Interresornoj komisiji za procenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene ili socijalne podrške za dete dana 27. marta 2018. godine, da je pregled deteta izvršen 11. aprila 2018. godine, a Mišljenje Komisije je pritužilji dostavljeno dana 26. jula 2018. godine. Na navedeno Mišljenje pritužilja je podnela prigovore dana 31. jula 2018. i 17. avgusta 2018. godine. Povodom prigovora Komisija je dana 09. avgusta 2018. godine izvršila ponovnu procenu potreba za obezbeđivanjem dodatne podrške detetu, te sačinila Mišljenje koje je pritužilji dostavljeno dana 12. septembra 2018. godine. Gradska uprava za socijalnu i dečiju zaštitu Grada Novog Sada je istakla da je mišljenje Komisije po prigovoru konačno, da se isto dostavlja i roditelju i nadležnom organu, odnosno službi, te da je potrebno da pritužilja postupi u skladu sa konačnim mišljenjem Interresorne komisije.

Imajući u vidu nadležnosti Zaštitnika građana i Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana, posebno da Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman ima zamenika specijalizovanog za prava deteta, Zaštitnik građana je prosledio predmet formiran po pritužbi M. Pokrajinskom zaštitniku građana – ombudsmanu na dalju nadležnost i postupanje, dok je zadržao pravo postupanja u predmetu u delu svoje nadležnosti.

Na osnovu spisa predmeta, Zaštitnik građana je utvrdio da je Interresorna komisija načinila propust u radu jer nije na vreme sačinila Mišljenje i dostavila ga majci deteta. Naime, iako je majka deteta u martu 2018. godine podnela zahtev Interresornoj komisiji, odgovor joj je dostavljen tek 26. jula 2018. godine, kada je već prošao uobičajeni upisni rok za upis dece u prvi razred osnovne škole. Takođe, Mišljenje po prigovoru koji je podnela, pritužilji je dostavljeno tek 12. septembra 2018. godine, kada je školska godina već počela.

Saglasno navedenom, Zaštitnik građana je predložio Interresornoj komisiji da u narednom periodu ažurnije dostavlja svoja Mišljenja roditeljima dece, imajući u vidu da je potrebno da roditelji po istima i postupe, u smislu pravovremenog reagovanja roditelja i upisa dece u školu, te psihološke pripreme deteta za životnu promenu, imajući u vidu da se u konkretnom slučaju dete psihološki pripremalo na još jednu godinu predškolskog obrazovanja (što je bilo u skladu sa dokumentacijom koju je majka deteta pribavila pre obraćanja Interresornoj komisiji), te nije bilo pripremljeno za polazak u školu.

Na sastanku održanom u prostorijama Pokrajinskog zaštitnika građana – ombudsmana, na kom su bili prisutni, pored Zaštitnice građana i predstavnici Interresorne komisije, kao i mnogih drugih institucija koje su uključene u inkluzivno obrazovanje, bilo je reči i o propustu u radu načinjenom u konkretnom slučaju. Predstavnici Interresorne komisije su tom prilikom istakli da se propusti ovog tipa inače ne dešavaju u praksi, kao i da su već preduzeti određeni koraci da se isti ne ponavljaju.

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.

Odlukom o Lokalnom ombudsmanu, odredbom člana 27. Lokalni ombudsman pokreće postupak po pritužbi građana ili po sopstvenoj inicijativi, dok je odredbom člana 44. propisano da Lokalni ombudsman 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, odnosno službe došlo do povrede ljudskih prava i sloboda.

U 2019. godini Zaštitnik građana je vodio ukupno 5 predmeta po sopstvenoj inicijativi (od čega je 4 predmeta pokrenuto u 2019. godini), a u narednim pasusima biće predstavljena tri predmeta.

Zaštitnik građana je 2019. godine po sopstvenoj inicijativi pokrenuo postupak kontrole zakonitosti i pravilnosti postupanja Gradske poreske uprave Grada Novog Sada i predložio Gradskoj poreskoj upravi Grada Novog Sada da obveznike poreza na imovinu na odgovarajući način obavesti o potrebi podnošenja poreskih prijava za utvrđivanje poreza na imovinu do 31. januara poreske godine, u skladu sa odredbama Odluke o razvrstavanju neizgrađenog građevinskog zemljišta u poljoprivredno zemljište za svrhu utvrđivanja osnovice poreza na imovinu („Službeni list Grada Novog Sada“, broj 59/2018).

Naime, Zaštitniku građana se u prethodnom periodu obratio veći broj građana koji su u svom obraćanju izrazili nezadovoljstvo iz razloga što se za zemljište koje se nalazi u građevinskom području, a koje se do privođenja planiranoj nameni isključivo koristi za poljoprivrednu proizvodnju, plaća porez na imovinu za neizgrađeno građevinsko zemljište, koji je prema navodima građana visok, odnosno u većem iznosu od prihoda koji se može ostvariti obrađivanjem zemljišta.

Zaštitnik građana je utvrdio da je Skupština Grada Novog Sada dana 27. decembra 2018. godine donela Odluku o razvrstavanju neizgrađenog građevinskog zemljišta u poljoprivredno zemljište za svrhu utvrđivanja osnovice poreza na imovinu („Službeni list Grada Novog Sada“, broj 59/2018), gde je u članu 1. Odluke propisano da se ovom Odlukom uređuje da se neizgrađeno građevinsko zemljište na teritoriji Grada Novog Sada koje se koristi isključivo za gajenje biljaka, odnosno sadnog materijala, odnosno šuma, za svrhu utvrđivanja osnovice poreza na imovinu, razvrstava u poljoprivredno odnosno šumsko zemljište. Članom 3. navedene Odluke propisana je obaveza obveznika poreza na imovinu da do 31. januara poreske godine podnesu poreske prijave za utvrđivanje poreza na imovinu koje se, u skladu sa ovom odlukom, razvrstavaju u drugačiju grupu nepokretnosti u odnosu na grupu u koju su bili razvrstani za svrhu utvrđivanja poreza na imovinu za 2018. godinu.

Na osnovu navedenog, Zaštitnik građana je predložio Gradskoj poreskoj upravi Grada Novog Sada da obveznike poreza na imovinu na odgovarajući način obavesti o odredbama navedene Odluke, odnosno o obavezi da do 31. januara poreske godine podnesu poreske prijave na imovinu, kako bi se građani i na ovaj način upoznali sa mogućnošću podnošenja poreskih prijava i utvrđivanja poreza na imovinu koji bi bio daleko povoljniji za građane, a sve u skladu sa navedenom Odlukom.

Gradska poreska uprava Grada Novog Sada je obavestila Zaštitnika građana da je na internet stranici Gradske poreske uprave objavljeno obaveštenje o obavezi poreskih obveznika koji ne vode poslovne knjige na podnošenje poreskih prijava do 31. januara 2019. godine, u skladu sa navedenom Odlukom.

II

Zaštitnik građana je povodom anonimne pritužbe građanke pokrenuo postupak po sopstvenoj inicijativi. Građanka je u svom obraćanju ukazala na problem koji postoji na raskrsnici kod Limanske pijace, a tiče se oštećenog pešačkog ostrva na raskrsnici.

Povodom navedenog problema Zaštitnik građana se obratio Gradskoj upravi za inspeksijske poslove Grada Novog Sada i Gradskoj upravi za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada.

Gradska uprava za građevinsko zemljište i investicije Grada Novog Sada dostavila je dopis Zaštitniku građana u kome je navedeno da je na razdelnom ostrvu kod Limanske pijace izvršeno raskopavanje saobraćajnih površina za potrebe radova čiji je investitor JKP „Informatika“ Novi Sad, te da su nakon završetka svih planiranih radova na podzemnim instalacijama, od strane JKP „Put“ Novi Sad, sve raskopane površine javne namene dovedene u tehnički ispravno stanje.

III

U Izveštaju Zaštitnika građana za 2018. godine bile su navedene činjenice o predmetu koji je pokrenut prema JKP „Informatika“ Novi Sad po sopstvenoj inicijativi iz razloga što su se Zaštitniku građana obraćali građani koji su ukazali na problem koji je nastao iz razloga ponovnog pokretanja postupka izvršenja za dugovanja koja su građani imali prema JKP „Informatika“ Novi Sad, a koja su naplaćena u postupku izvršenja, i za koje je postupak izvršenja zaključen.

Podsećanja radi, građani koji su se obratili Zaštitniku građana ukazali su da su ponovo dobili pozive od javnih izvršitelja da dostave dokaze za dugovanja iz ranijeg perioda, iako je izvršni postupak povodom tih dugovanja zaključen zaključkom izvršitelja. Na navedeni način, od građana se zahteva ponovno dostavljanje dokaza o uplati za dugovanja koja su stara više godina, a koje neretko građani ni ne čuvaju, s obzirom da je postupak izvršenja prema njima okončan, na koji način su dovedeni u situaciju da moraju da dokazuju nešto što je već dokazano, moraju da traže dokaze o tome kako ne bi dva puta platili isti dug, iz razloga što, kako navode, novac koji su uredno uplatili javnom izvršitelju u postupku izvršenja, nije uplaćen na račun JKP „Informatika“ Novi Sad.

Imajući u vidu da problem na koji su ukazivali građani nije rešen, Zaštitnik građana je tokom 2019. godine nastavio aktivnosti u cilju rešavanja predmetne situacije. Povodom predmetnog postupka u 2019. godini JKP „Informatika“ Novi Sad je obavestilo Zaštitnika građana da su sudski postupci koji se vode protiv izvršitelja u toku, i da se građanima, koji imaju ovu vrstu dugovanja više ne obračunava kamata na iznose dugovanja koja preduzeću nisu uplaćena od strane izvršitelja.

OSTALI PREDMETI

U ovom poglavlju biće obrađeni neki od predmeta koje je Zaštitnik građana vodio tokom 2019. godine po pritužbama građana, a koji su okončani na neki drugi način, odnosno koji nisu okončani donošenjem Preporuke ili davanjem Mišljenja.

I

Zaštitnik građana je u 2019. godini okončao dva predmeta o kojima su navođeni podaci i u ranijim izveštajima, s obzirom da su pritužbe podnete 2016. godine.

U pitanju su dve porodice čiji su članovi osobe sa invaliditetom, koje su živele u neuslovnim kućama usled toga što je zbog izgradnje zgrade na kraju ulice u kojoj žive došlo do prekida komunikacije, u smislu kolovoza, ali i atmosferske kanalizacije usled čega su se prilikom kišnih dana izlivala septičke jame u njihovim dvorištima.

Imajući u vidu da je Planom detaljne regulacije za taj deo Novog Sada bilo predviđeno da na njihovim parcelama budu površine javne namene, nije bilo mogućnosti da se njihova situacija reši ličnim ulaganjima stanara, kao ni kompletnom rekonstrukcijom ulice.

Nakon višegodišnjih aktivnosti koje je preduzimao Zaštitnik građana, brojnih sastanaka, velikog broja upućenih dopisa, i uključivanja velikog broja organa u ovu problematiku, početkom 2019. godine je izvršena eksproprijacija predmetnih parcela i rešen problem na koji su ukazali pritužioc.

II

Zaštitnik građana postupao je po pritužbi Stambene zajednice iz Novog Sada koja se odnosi na rad Gradske uprave za urbanizam i građevinske poslove Grada Novog Sada, zbog nedobijanja odgovora na dopis u kom je zatraženo obrazloženje koji su razlozi doveli do toga da postupak ozakonjenja nije okončan u dužem vremenskom periodu.

Povodom podnete pritužbe Zaštitnik građana se obratio Gradskoj upravi za urbanizam i građevinske poslove Grada Novog Sada koja je dostavila izjašnjenje Zaštitniku građana u kome je navedeno da je Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove Grada Novog Sada uputila dopis Stambenoj zajednici u kome su iznete sve informacije koje se odnose na postupak ozakonjenja, kao i aktivnosti koje su preduzete nakon obraćanja Stambene zajednice.

Imajući u vidu da je Gradska uprava za urbanizam i građevinske poslove Grada Novog Sada rešila probleme navedene u pritužbi građana u veoma kratkom roku, a nakon obraćanja Zaštitnika građana, postupak je obustavljen.

III

Zaštitniku građana je J. iz Novog Sada podnela pritužbu, u kojoj se žali na rad Gradske uprave za inspeksijske poslove Grada Novog Sada i JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad.

U pritužbi građanka navodi da postoji problem sa uličnom kanalizacijom, odnosno da je u julu 2019. godine bila poplava u suterenu kuće, te da su na terenu bili zaposleni JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad koji su trenutno rešili problem pražnjenjem šahta. Međutim, problem nije trajno rešen, tako da svakog momenta postoji opasnost od ponovnog izlivanja kanalizacionih voda, odnosno poplave u suterenu kuće.

Tim povodom se Zaštitnik građana obratio Gradskoj upravi za inspeksijske poslove Grada Novog Sada i JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad, od kojih su dostavljeni dopisi sa informacijama o preduzetim aktivnostima, kao i sa predlogom rešenja da će JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad izvesti radove potrebne za nesmetano funkcionisanje kanalizacione mreže nakon utvrđivanja svih činjenica.

Građanka je obavestila Zaštitnika građana da je problem radi koga se obratila rešen, te je postupak obustavljen.

IV

Po osnovu pritužbe O. na rad Gradske poreske uprave Grada Novog Sada pokrenut je postupak kontrole rada navedenog organa iz razloga što četiri meseca nije odlučeno o zahtevu stranke za otpis duga i kamate po osnovu poreza na imovinu i komunalne takse za isticanje firme.

Nakon obraćanja Zaštitnika građana, usvojen je zahtev za otpis po računu za porez na imovinu obveznika koji ne vodi poslovne knjige, kao i komunalne takse za isticanje firme na poslovnom prostoru.

Navedeno postupanje Gradske poreske uprave Grada Novog Sada predstavlja primer dobre saradnje gradskih institucija sa Zaštitnikom građana. Svakako da bi po građane bila mnogo pogodnija situacija da se po njihovim zahtevima odlučuje bez potrebe za reagovanjem Zaštitnika građana, ali i u situaciji kada je potrebno da Zaštitnik građana reaguje, dobra saradnja između institucija je vrlo važna za zaštitu interesa građana.

V

Po osnovu pritužbe L. iz Novog Sada pokrenut je postupak kontrole rada JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad. Pritužba je podneta iz razloga što su pritužilji od strane zaposlenih u preduzeću u više navrata date različite instrukcije oko priključka na vodovodnu mrežu, pri čemu preduzeće nije u prvom momentu u potpunosti sagledalo situaciju u kojoj se nalazi pritužilja, odnosno bez sagledavanja celokupne pravne situacije pritužilji je prvo rečeno da ima pravo na vodovodni priključak, te da je potrebno da prikupi dokumentaciju, a nakon prikupljanja dokumentacije (pri čemu je pritužilja tim povodom bila izložena dodatnim troškovima) pritužilja je neformalnim putem bila obaveštena da je njen zahtev odbijen.

Pritužilja nije dobila odgovor na zahtev pisanim putem. Nakon toga je pokušala da zakaže sastanak sa direktorom, ali joj nije odgovoreno ni na taj zahtev. Građanka je nakon toga zahtevala vraćanje podnete dokumentacije, ali ni po tom zahtevu stranke nije postupljeno.

Preduzeće je u svom odgovoru navelo da je ponovo ispitana pravna situacija u predmetu, i da pritužilja nema pravo na vodovodni priključak. Međutim, preduzeće nije odgovorilo na tvrdnju pritužilje da joj nije odgovoreno na zahteve podnete pisanim putem.

Nakon ponovnog obraćanja Zaštitnika građana preduzeće je pritužilji vratilo dokumentaciju koju je bila priložila uz podnete zahteve, ali i dalje nije dostavljen odgovor iz kog razloga nije odgovoreno na zahteve pritužilje podnete pisanim putem.

Nakon toga Zaštitnik građana je ukazao JKP „Vodovod i kanalizacija“ Novi Sad na neophodnost odgovaranja pisanim putem na podnete zahteve stranaka, uz obrazloženje, posebno ukoliko se zahtev stranke odbija. U obrazloženju se moraju navesti pravni osnov za donošenje odluke, relevantne činjenice i okolnosti kao i konkretni razlozi zbog kojih je doneta odluka. Takođe, ukoliko je stranka poslala elektronsku poštu na zvaničnu mejl adresu preduzeća, preduzeće je u obavezi da na isti odgovori. Preduzeće je dužno da postupa u interesu stranaka, svojih korisnika, i prema istima se ne sme neodgovorno ponašati.

Zvanični odgovor na zahtev pritužilja je dobila tek nakon insistiranja Zaštitnika građana, što ova institucija smatra neprihvatljivim, te je preduzeću ukazano na uočeno, kao i

da se slična situacija ne ponavlja u budućnosti, posebno ako se ima u vidu da je u prethodnom periodu Zaštitnik građana imao više pritužbi sa sličnom tematikom.

Ovakvo postupanje zaposlenih u preduzeću predstavlja primer loše prakse koja ne bi trebalo da se ponovi u budućem postupanju prema svim strankama koje im se obrate na navedeni način.

VI

U predmetu po prituži građanke S. koja se žali na rad Gradske uprave za imovinu i imovinsko-pravne poslove Grada Novog Sada iz razloga što joj organ naplaćuje zakupninu za garažu, za koje prema mišljenju stanarke ne postoji pravni osnov, građanka se obratila organu, ali nije dobila odgovor.

Naime, u konkretnom slučaju radi se o garažnim mestima u stambenoj zgradi u Novom Sadu u kojoj su stanovi nekada bili u društvenoj svojini, za koje su stanari plaćali zakup, ali su svi stanovi kasnije otkupljeni i pretvoreni u privatnu svojinu i predstavljaju posebne delove zgrade. Stanari zgrade, sada vlasnici posebnih delova ne osporavaju zakup garažnih mesta u periodu kada su bili u zakupu stanova, odnosno do momenta otkupa stanova, međutim kako je nadležna Gradska uprava, Sekretarijat za urbanizam, stambene poslove i zaštitu životne sredine, rešavajući po zahtevu stanara za potvrdu nacрта posebnih delova zgrade odbio zahtev za potvrdu dela zgrade koji se odnosi na garaže jer, kako je navedeno, one ne mogu biti predmet etažne svojine, uz obrazloženje da sopstvenici posebnih delova zgrade imaju trajno pravo korišćenja garaža, stanari su se obratili organu zahtevajući da ih organ obavesti o pravnom osnovu, po osnovu kog organ od vlasnika posebnih delova i dalje potražuje zakup garažnih mesta.

Postupak po podnetoj pritužbi je još uvek u toku.

VII

U predmetu po pritužbi građanina S. u kojoj ukazuje na urgentnu situaciju, navodeći da je na objektu koji je u vlasništvu Grada Novog Sada došlo do urušavanja krova, zbog čega je ugrožena bezbednost stanara i imovina zgrade koja se nalazi na susednoj parceli, Zaštitnik građana se obratio Gradskoj upravi za imovinu i imovinsko-prave poslove Grada Novog Sada i Gradskoj upravi za inspeksijske poslove Grada Novog Sada, Odsek građevinske inspekcije.

Zaštitniku građana je potom, u kratkom roku, dostavljeno izjašnjenje oba organa u kom je Zaštitnik građana obavestio da je opasnost na koju je pritužilac ukazao otklonjena, odnosno da su uklonjeni delovi objekta koji su pretili da se sruše u dvorište zgrade, o čemu je potom Zaštitnika građana obavestio i pritužilac koji je tom prilikom naveo i da je dobio informaciju da će nadležni organi u narednom periodu preduzeti aktivnosti na potpunom rušenju objekta.

Navedeno postupanje predstavlja primer brze i kvalitetne reakcije organa na problem na koji ukazuju građani.

VIII

U predmetu po pritužbi građanina G. koji se žalio na rad inspeksijskih organa zbog nelegalne prodaje polovnih udžbenika na javnoj površini, građanin je ukazao da se njemu nanosi velika šteta, ukoliko se od strane organa toleriše takvo postupanje, s obzirom da je on registrovao prodavnicu koja se bavi prodajom polovnih udžbenika i da za tu delatnost uredno plaća porez.

Zaštitnik građana se povodom predmetne pritužbe obratio Gradskoj upravi za inspeksijske poslove Grada Novog Sada, Odsek komunalne policije i Komunalne inspekcije i dobio informaciju da su komunalni inspektori u saradnji sa Komunalnom policijom u više navrata vršili kontrole, odnosno inspeksijski nadzor na javnoj površini, zbog obavljanja trgovine na malo i pružanja usluga prodaje polovnih udžbenika i da su, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, protiv većeg broja lica preduzimane prekršajne mere i da su podnošeni zahtevi Prekršajnom sudu.

FINANSIJSKA SREDSTVA

Odlukom o budžetu Grada Novog Sada za 2019. godinu („Sl. list Grada Novog Sada“, 58/2018, 30/2019 i 48/2019), Zaštitniku građana su obezbeđena sredstva u visini od 17.074.241,00 dinara, koja se u celosti ostvaruju iz prihoda iz budžeta. U toku 2019. godine, Zaštitnik građana je utrošio 14.139.053,30 dinara, što predstavlja 82,3% od ukupno odobrenih sredstava iz budžeta Grada Novog Sada. Od ovog iznosa 59,3% novčanih sredstava je utrošeno za zarade zaposlenih (plate, dodatke i naknade zaposlenih (zarade), socijalni doprinosi na teret poslodavca, naknade u naturi, socijalna davanja zaposlenima, naknada troškova za zaposlene i dr.), za službena putovanja utrošeno je 2,47% sredstava, za usluge po ugovorima je utrošeno 32,8% sredstava (administrativne usluge, usluge obrazovanja i usavršavanja zaposlenih, stručne usluge, ostale opšte usluge), 0,21% sredstava je utrošeno za materijal i 0,28% novčanih sredstava je utrošeno za dotacije međunarodnim organizacijama (članarina), a za dotacije i transfere 4,74% sredstava. Na ime neutrošenih sredstava Zaštitnik građana je vratio u budžet 2.935.187,70 dinara.

ZAKLJUČAK

Kako je već i navedeno više puta u Izveštaju za 2019. godinu, u decembru mesecu 2019. godine došlo je do promene naziva institucije, kao i do delimične promene nadležnosti institucije, u smislu da Lokalni ombudsman ima i nadležnost da kontroliše rad Gradskog veća kada postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku. S obzirom da je promena nastupila nekoliko dana pred kraj godine, tek u 2020. godini moći će se analizirati efekti koje promena donosi.

Takođe, kako je i navedeno, u 2019. godini je bila evidentna sasvim zadovoljavajuća saradnja organa uprave sa Zaštitnikom građana, u smislu ažurnosti u brzini dostavljanja podataka i kompletnosti dostavljene dokumentacije.

U 2019. godini je bio osetan porast broja obraćanja građana, za 20% više u odnosu na 2018. godinu. Takođe, povećan je i broj podnetih pritužbi, mada ne u tako značajnom procentu.

Što se tiče organa na čiji rad su se građani žalili, situacija je manje-više ista kao prethodnih godina, odnosno građani se i dalje najviše žale na rad organa sa kojima najviše i dolaze u kontakt u cilju ostvarivanja svojih prava.

Problemi na koje su građani tokom 2019. godine najčešće ukazivali su: ćutanje administracije, dužina trajanja postupka pred organom uprave, obračun i visina računa pruženih komunalnih usluga, neprijatni mirisi iz susedstva, buka u stambenoj zgradi, držanje domaćih životinja, izlivanje fekalija iz kanalizacionog šahta, dužina trajanja postupka ozakonjenja, nesprovođenje rešenja o rušenju, zauzeće javne površine, nosvetljenost prilaznog puta, poreski dug, naplata parkiranja, rad izvršitelja i javnih beležnika, rad upravnika stambene zajednice, suđenje u razumnom roku i drugi.

Kada se posmatraju pojedinačni načini okončanja postupaka koji su pokrenuti pred Zaštitnikom građana u 2019. godini, najveći broj pritužbi je odbačenih iz razloga nenadležnosti, što je oko 28% svih podnetih pritužbi, i navedeni procenat je u očekivanim granicama. Ono što je iznenađujući podatak je da su stranke bile prilično neaktivne prethodne godine, te da je drugi najčešći razlog okončanja postupka u 2019. godini bio da se stranka nije izjasnila na izveštaj koji je dostavio organ na čiji rad su se žalili (nisu se izjasnili da li su zadovoljni ili nisu zadovoljni postupanjem organa nakon obraćanja Zaštitnika građana). Treći po brojnosti razlog okončanja postupka je da je organ rešio problem nakon obraćanja Zaštitnika građana, a nakon toga sledi da Zaštitnik građana nije utvrdio postojanje nepravilnosti u radu organa.

U svim slučajevima u kojima se oglasio nenadležnim, Zaštitnik građana je najčešće stranke upućivao na pravnu pomoć. Slično nepoznavanje nadležnosti koje ima Zaštitnik građana građani iskazuju od osnivanja ove institucije, smatrajući da Zaštitnik građana može pružati i pravnu pomoć. Iako se Zaštitnik građana zalaže i promovise rad institucije i nadležnosti, još uvek kod građana postoji nerazumevanje razlike između pravne pomoći i nadležnosti koju ima Zaštitnik građana. Takođe, građani i dalje ne pokazuju razumevanje nadležnosti Zaštitnika građana na različitim nivoima, tako da je drugi najčešći razlog oglašavanja nenadležnim Zaštitnika građana u 2019. godini bio taj što je rešavanje problema na koji građani ukazuju iz nadležnosti Zaštitnika građana Republike Srbije. U svakoj situaciji kada se Zaštitnik građana oglasio nenadležnim, građani su upućeni na nadležni organ.

Zaštitnik građana je tokom 2019. godine sproveo i nekoliko istraživanja i edukacija koja su dala značajne rezultate, i koja će Zaštitnik građana 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.

U narednom periodu Lokalni ombudsman će nastaviti svoje aktivnosti u cilju nastavka ažurnog postupanja po pritužbama građana, kao i sprovođenja što većeg broja edukacija i istraživanja, sa ciljem da se poboljša položaj što većeg broja posebno osetljivih grupa u Gradu Novom Sadu.

GRAD NOVI SAD
LOKALNI OMBUDSMAN
Broj: XXII-020-12/2020-63
Dana: 12. marta 2020. godine
Novi Sad

LOKALNI OMBUDSMAN
Marina Popov Ivetić