

ÚJVIDÉK VÁROS  
HELYI JOGVÉDŐJE

**2019. ÉVI JELENTÉS**



Újvidék, 2020. márciusa

Tartalom:

1. Bevezető .....	3
2. A polgári jogvédő tevékenységei .....	5
2.1 Az emberi jogok népszerűsítése .....	5
2.2 Szakértői összejövetelek .....	8
2.3 Jelenlét a médiában.....	13
3. . Az emberi jogok megvalósítása, tiszteletben tartása és előmozdítása .....	13
3.1 A hivatal munkájának általános értékelése .....	15
3.2 Statisztikai adatok .....	15
3.2.1 Ajánlások, javaslatok, vélemények.....	18
3.2.2. Saját kezdeményezésre megindított eljárások .....	22
3.2.3. Egyéb tevékenységek.....	24
4. Pénzeszközök.....	28
5.Záró rendelkezés.....	28

## BEVEZETŐ

A helyi önkormányzatról szóló törvény (Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 129/2007, 83/2014 - egyéb törvény, 101/2016 - egyéb törvény) ), amelyet a 97. cikk rendelkezése tartalmaz, előírja, hogy a helyi önkormányzati egységben a polgárok védelmezője jogosult a polgárok jogainak tiszteletben tartására, a közigazgatási szervek és közszolgáltatások cselekményeivel, cselekedeteivel vagy mulasztásaival elkövetett jogsértések meghatározására, a helyi önkormányzati egység szabályainak és általános aktusainak megsértése esetén. Két vagy több helyi önkormányzati egység dönthet úgy, hogy közös polgárvédőt hoz létre. Az állampolgárok védelmezőjének jogosultsága és hatásköre, a cselekvés módja, a megválasztását és a feladatai megszüntetését a törvény és egyéb általános törvény szabályozza.

A polgári jogvédőről szóló törvény alapján és a határozattal összhangban (Újvidék város Hivatalos Lapja, 47/2008. szám) létrehozták a Polgári Jogvédő Hivatalát Újvidék város területére, független és önálló szervként, amely a polgárok jogait védi és a városi közigazgatási szervek, Újvidék város külön szervezeteinek és szolgálatainak munkáját ellenőrzi, valamint Újvidék város alapította, de közmegebízatást ellátó egyéb szervek és szervezetek, vállalatok és intézmények (a továbbiakban: közigazgatási szervek) vagyongjait és érdekeit védi. A polgárok védője az emberi és kisebbségi jogok és szabadságok védelmével és fejlesztésével foglalkozik.

Az újvidéki állampolgárok első védelmezőjét az újvidéki Városgyűlés XXVII. ülésén választották meg, amelyet 2010. június 25-én tartottak, a polgári jogvédő pedig Aleksandar Grujić, a jogok doktora lett. A 2010. június 25-én tartott XXVIII. ülésen Stojanka Varajić helyettes ombudsmant választották meg.

Az ombudsman hivatala 2010. október 11-én kezdte meg munkáját.

Az első ombudsman megbízatása 2015. március 30-án véget ért, személyes kérésre alapján.

A második ombudsmant a Városi Közgyűlés XL ülésén, 2015. május 29-én választották meg, és lakossági védelmezőként Marina Popov Ivetić diplomás ügyvédet választották. A 2015. június 15-én tartott XLI ülésen az újvidéki közgyűlés újraválasztotta Stojanka Varajić helyettes ombudsmant.

Az Újvidék város polgári jogvédő hivatalnak 2019-ben két hivatalnok, kettő állandó alkalmazottja és kettő meghatározott időre, közülük négy diplomás ügyvéd.

2018-as év folyamán elfogadták a helyi önkormányzatról szóló törvény módosításáról szóló törvényt (Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 47/2018), amely módosította a törvény 97. szakaszának korábban említett rendelkezését a következő módon: "A polgárok védője" helyett "a" helyi ombudsman "kifejezést használja. A szabályozást úgy módosították, hogy megállapították, hogy a helyi ombudsman függetlenül és önállóan ellenőrzi a polgárok jogainak tiszteletben tartását.

A helyi önkormányzatokról szóló törvény ( Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönyének 129/07 sz, 83/14 - egyéb törvény, 101/16 - egyéb törvény és 47/18) 97. cikkével összhangban, amely kimondja, hogy a helyi önkormányzati egységben létrehozhat egy helyi ombudsmant, aki felhatalmazást kap arra, hogy önállóan és függetlenül ellenőrizze a polgárok jogainak tiszteletben tartását, meghatározza a közigazgatási szervek és a közszolgáltatások által elkövetett jogsértéseket, cselekedeteket vagy mulasztásokat, ha ez a helyi önkormányzati

egység rendeleteinek és általános törvényeinek a megsértése, és hogy a helyi ombudsman hatáskörét, hatalmát, működési módját, megválasztását és feladatainak megszüntetését az alapszabály és más általános törvény szabályozza. Az Újvidéki Város Közgyűlése elfogadta Újvidék városának alapokmányát („Újvidék városának hivatalos lapja”, 11/19. Sz.), Amely a 127. cikkben előírja, hogy a helyi ombudsman önállóan védi a polgárok jogait, és ellenőrzi a városi közigazgatások, különleges szervezetek és szolgálatok munkáját, A városi tanács, ha közigazgatási eljárásban másodfokú szervként jár el, a város tulajdonjogainak és érdekeinek jogi védelméért felelős szerv, valamint más testületek és szervezetek, vállalatok és intézmények, amelyeket a város alapít, és közhatalommal bíznak meg, valamint A városok részletesebben szabályozzák a hatásköröket és felhatalmazásokat, a cselekvési módot és a döntéshozatali eljárást, a választásokat és a szolgálati jogviszony megszüntetését, valamint a helyi ombudsman munkájához kapcsolódó egyéb kérdéseket. Az alapokmány 136. cikkének rendelkezése kimondja, hogy az állampolgárok védelmezője és helyettese továbbra is helyi ombudsmanként és helyetteseként folytatja a megbízatás lejártáig, amelyre megválasztották őket.

Tekintettel arra, hogy más rendeleteket is összhangba kellett hozni az Újvidéki Város Alapokmányával, az Újvidéki Város Közgyűlése 2019. december 12-én tartott ülésén elfogadta a helyi ombudsmanról szóló határozatot (Újvidéki város Hivatalos Közlönyének, 59./19 sz.), amely határozat 2019. december 21-én lépett hatályba. A helyi ombudsmanról szóló határozat 50. cikke 1. és 2. bekezdésének megfelelően a jelenlegi polgárok védelmezője és az állampolgárok védelmének helyettese továbbra is helyi ombudsmanként és ombudsman helyetteseként folytatja munkáját, ahogyan megválasztották őket. a helyi ombudsman szakmai szolgálata. A helyi ombudsmanról szóló határozat 51. cikke értelmében az állampolgárok védelméről szóló határozat (Újvidék város hivatalos lapja, 47/08. sz.) Rendelkezései alapján megindított eljárásokat e határozat rendelkezéseinek megfelelően be kell fejezni és az 52. cikk rendelkezései szerint e határozat hatálybalépésének napján az állampolgárok védelméről szóló határozat érvényét veszti.

Ezért a helyi ombudsmanról szóló határozat hatálybalépésével összhangban az állampolgárok védelmező intézmény nevét , helyi ombudsmanra történő megváltoztatását eredményezte, az intézmény működésében bekövetkező jelentős változások nélkül. A helyi ombudsman kompetenciáit illetően az egyetlen változás a polgárok védelmezőjének kompetenciáival kapcsolatban az, hogy a helyi ombudsman a városi tanács munkáját is ellenőrzi, amikor közigazgatási eljárásban másodfokú szervként jár el.

Ezért és a vonatkozó jogszabályok tiszteletben tartása mellett ezt a jelentést a helyi ombudsman készíti el, bár arra az évre utal, amikor az intézmény neve az állampolgárok védelmezője volt, kivéve a naptári év utolsó 11 napját, amikor az intézményt már helyi ombudsmannak hívták.

A helyi ombudsmanról szóló határozat 45. cikkének rendelkezése előírja, hogy a helyi ombudsman évente egyszer, de legkésőbb a következő év március 15-ig jelentést nyújt be a Városi Közgyűlésnek az előző évről az ő tevékenységeiről, az emberi jogok megvalósításáról, tiszteletben tartásáról és előmozdításáról, amelyben általános értékelést nyújt be a szervek munkájáról, azaz a szolgáltatásokról az emberi jogok és szabadságok védelmének helyzetére, a kiszolgáltatott csoportok helyzetére, valamint a megfigyelt mulasztásokra és az azok megszüntetésére javasolt intézkedésekre. Az e cikk 1. bekezdésében említett jelentésnek tartalmaznia kell különösen a panaszok számát és felépítését, a hatóság vagy a szolgálat munkájának általános értékelését a rendeletek alkalmazásának szempontjából, a megfigyelt mulasztásokat és az azok megszüntetésére vonatkozó ajánlásokat, véleményeket és

javaslatokat, bizonyos testületek és a hivatalos szervek és hivatalok vezetői felé irányulóan. Az e cikk 1. bekezdésében említett jelentést közzé kell tenni a Újvidék Város Hivatalos Közlönyében és a Városi Közgyűlés internetes portálján, valamint a médiában is. A helyi ombudsman jelentését a városi közgyűlés előtt megvizsgálják, és erről nem szavaznak

## **A POLGÁRI JOGVÉDŐ TEVÉKENYSÉGEI**

A korábbi évekhez hasonlóan 2019-ben a polgárok védelmezője is nagyon aktív volt. Figyelembe véve a munkavállalók kis számát és a polgárok által benyújtott panaszok megnövekedett számát, a polgári jogvédő erőfeszítéseket tett arra, hogy ez ne kösse feltételhez és ne csökkentse az emberi jogok előmozdítását célzó tevékenységeit, hanem munkájának ezen szempontjához a lehető legnagyobb mértékben és a lehető legjobb minőségben járuljon hozzá

Ez a rész bemutatja a polgári jogvédő tevékenységeit az emberi jogok előmozdításában, az alkalmazottak jelenlétét az intézményben a szakmai gyűléseken, valamint az intézmény munkájának népszerűsítését a médiában.

## **AZ EMBERI JOGOK NÉPSZERŰSÍTÉSE**

A polgárok védelmezője minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy erőforrásainak nagy részét felhasználja az emberi jogok előmozdítására, amelybe beletartozna a különösen veszélyeztetett csoportok nagy száma, de hogy ezt alkalmazhatóvá és hasznosá tegye a szélesebb közösség számára. Mivel azonban a polgárok védelmezőjének nevét 2019-ben a helyi ombudsmanra változtatták meg, az állampolgárok védelme erőforrásainak nagy részét az intézmény új nevének népszerűsítésére, valamint az üzleti változásokkal való harmonizációjára való felkészülésre fordította. 2019 folyamán a polgárok védelmezője a következő különösen veszélyeztetett csoportokkal foglalkozott: a nevelőszülőkkel élő gyermekek jogaival, a fogyatékosággal élőkkel Újvidék városában, a fogyatékosággal élő személyek forgalmi utakhoz való hozzáféréseinek kutatása révén, a roma gyermekek az ezen különösen kiszolgáltatott csoportba tartozó gyermekek oktatására, valamint a nemek közötti egyenlőségre az óvónők e témában történő képzése révén. Az intézmény 2019-es munkájának javítása érdekében szemináriumot is szerveztek az EBESZ szerbiai missziója, a polgárok tartományi védelmezője - ombudsman és a szerb ombudsmanok szövetsége közreműködésével.

## **KUTATÁS A ROMA NEMZETISÉGŰ GYERMEKEKKEL KAPCSOLATBAN**

A kutatást a "Romana" Női Egyesülettel együttműködve készítették el. A kutatás a Novi Sad város területén működő összes általános iskolára, az általános iskola első és nyolcadik osztályának tanulóira, valamint a 2018/2019 tanév összes osztályába tartozó összes osztályra kiterjed. A kutatás feladata az volt, hogy meghatározza a roma gyermekek osztályban való jelenlétét, az oktatásban elért sikerüket, valamint javaslatokat és ajánlásokat adjon olyan tevékenységekre, amelyek hozzájárulnának az állapotuk javításához.

A kutatás eredményeként levont következtetések és ajánlások célja a roma gyermekek teljes körű bevonása az oktatási rendszerbe. A romák életminőségének javítása és a teljes társadalmi befogadás közvetlenül kapcsolódik az oktatásban elfoglalt státuszukhoz. Az alacsony iskolai végzettség az egyik fő tényező, amely negatív hatással van a romák

foglalkoztatására, társadalmi-gazdasági helyzetükre, egészségükre és a társadalomban való aktív részvételükre.

Újvidék városában a nettó általános iskolai beiratkozási arány 99,8%, az általános iskolai végzettség viszont 97,2%. A 2018/2019-es tanévben az iskolában 17 356 tanuló vett részt a városban és 1 331 hallgató az Újvidék városához tartozó lakott helyeken, ez összesen 18 687 tanuló. Ebből a számból 1 099 hallgató roma nemzetiségű, pontosabban 1 022 hallgató vesz részt az alapfokú oktatásban a városban, 87 pedig a lakott helyeken. A 2018/201-es tanév során négy általános iskolában pedagógiai asszisztentst alkalmaztak. A 2018/201-es tanévben a nemzeti kultúra elemeivel rendelkező roma nyelvet három általános iskolában valósítják meg.

A legtöbb roma diák olyan iskolákban jár, amelyek közel vannak a "nem megfelelő" roma településekhez. A Dušan Radović Általános Iskolában a romák 28% -kal, a József Attila Általános Iskolában a romák 21% -kal, a Veljko Vlahović Általános Iskolában a romák 34% -ával vannak jelen. , valamint a Dositej Obradović Általános Iskolában, amely a 2017/2018-as tanévig Banglades település tanulói vette fel, a tanulók teljes számából a romák 5% -kal vannak jelen. A Veljko Petrović Általános Iskola begeci iskolája a 2017/2018-as tanév óta befogadja a bangladesi település gyermekeit, és az összes tanulóból 14% -kal a romák képviseltetik magukat.

A második félév végén a roma tanulók 9% -a osztályozatlan volt ,az oktatásból indokolt, vagy indokolatlan távollétek miatt. A roma hallgatók teljes létszámában a lányok 49% -kát képezik, míg a távollétek miatt az osztályozatlanság 58% -ával vannak jelen. A felmérésben szereplő roma diákok csaknem 76% -a származik olyan családokból, amelyek pénzügyi szociális támogatást kapnak.

A roma tanulók 63,4% -a, akik időben befejezik az általános iskolát, összehasonlítva az adatokkal, amelyek szerint az újvidéki általános iskola teljes befejezési aránya 97,2%, azt jelzi, hogy a roma tanulók általános iskolai végzettségének aránya jóval alacsonyabb.

A kutatás során levont következtetések és ajánlások az Újvidék város helyi ombudsmanjának honlapján közzétett jelentésben tekinthetők meg, és terjedelmük miatt nem szerepeltek ebben a jelentésben.

## KÉPZÉS A NEVELŐ SZÜLŐKNÉL LÉVŐ GYERMEKEK JOGAIRÓL

A polgárok védelmezője, az Újvidéki Nevelőszülők Szövetségével és a klubokkal együttműködve, a „Gyermekek jogai az alternatív gondozásban” elnevezésű képzést tartott, amelyet összesen 6 foglalkozást rendeztek, s a szakemberek és a nevelőszülők részére, összesen 122 résztvevővel.

A szakmunkatársak a szociális védelmi rendszer részesei (pszichológusok, szociális munkások, pedagógusok, speciális oktatók és ügyvédek), a köz- és a civil szféra képviselői, akik közvetlenül vagy közvetve részt vesznek a gyermekekkel az alternatív ellátás rendszerében végzett munkában. A nevelőszülők, akik részt vettek a képzésen, a Családügyi Központ nyilvántartásában vannak, és egy vagy több gyermeket gondoznak megfelelő szülői gondoskodás nélkül

A képzés általános célja az volt, hogy rámutasson a gyermekek jogaira való támaszkodás fontosságára a mindennapi munkában, és a résztvevőket kiképezze a gyermekek jogainak gyakorlati integrációjára.

A szemináriumon feldolgozott néhány téma az Egyezmény a gyermek jogairól és annak alkalmazása az alternatív ellátásban, a gyermek részvétele, a gyermek érdekei és a megkülönböztetésmentesség rendszerében. Oktatási anyagokat dolgoztak ki és szétosztották a megfelelő szülői gondoskodás nélküli gyermekek és a szeminárium résztvevői között.

## KUTATÁS A KÖZLEKEDÉSI CSOMÓPONTOK HOZZÁFÉRHETŐSÉGÉRŐL ÚJVIDÉK VÁROSÁBAN A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK SZÁMÁRA

E kutatás célja annak meghatározása volt, hogy mennyi gyalogos átjáró és járda érhető el a fogyatékkal élők számára Újvidék városában, valamint, hogy tájékoztassa az illetékes intézményeket a kutatás eredményeiről annak érdekében, hogy hatáskörükön belül intézkedéseket hozzanak a fogyatékkal élők helyzetének javítása érdekében. napi szükségleteik kielégítésében.

A kutatás a következőket foglalta magában: a gyalogos átkelők és a járdák akadálymentességét Újvidék városában a fogyatékossgal élő személyek számára, a járdára való lelépéshez szükséges rámpák meglétét, valamint a látássérültek és vakok mozgását megkönnyítő tapintható vezető burkolat és vezetősáv meglétét. A kutatás területe a tágabb városközpont, amelyet a fő közlekedési útvonalak határolnak, nevezetesen a Bulevar oslobođenja, a Jevrejska utca, a Bulevar Mihajla Pupina, a Belgrad rakpart, a Miloša Bajića utca, a Nikola Pašića utca és a Bulevar kralja Petra.

A következtetés az, hogy az utak megközelíthetősége szempontjából a mozgás nehézségekkel küzdő emberek számára a helyzet kielégítő, de a tapintható vezetőburkolatot a város ezen részén az utak nagyon kis részén helyezik el, inkább a keresztezésekben, de az utcák mentén nem.

Az eredményeket térkép formájában mutatják be, amely a műszaki munkálatok után elérhető lesz Újvidék város helyi ombudsmanjának weboldalán.

## KÉPZÉS A NEMEK KÖZÖTTI EGYENLŐSÉGRŐL

A nemek közötti egyenlőségről szóló képzés megvalósítása során a polgárok védelmezője együttműködött a Nemek közötti ismeretek és politikák házával.

Mivel a nemek közötti egyenlőség tudatosságának fejlesztésével a korai gyermekkorban kell elkezdni, a polgári jogvédő úgy döntött, hogy az újvidéki Radosno detinjstvo Iskoláskor Előtti Intézmény óvónőinek tart oktatást a nemek közötti egyenlőségről, mivel a nemi sztereotípiákat a legkorábbi gyermekkorban fogadják el.

Ezen képzés keretében egynapos foglalkozásokat szerveztek 4 csoportban melyekben az intézmény 20-20 alkalmazottja vet részt, valamint 2 munkanap tartó továbbképzést 10 alkalmazottnak, annak érdekében, hogy a munkavállalókat a nemek közötti egyenlőségről szóló képzés önálló lefolytatására képezzék (az intézményben 10 alkalmazottat képeztek ki hogy előadást tarthasson más alkalmazottak számára azzal a céllal, hogy az elkövetkezendő időszakban az összes Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény óvónői

részesüljenek ebben a képzésben), valamint kidolgozták a „Nemek közötti egyenlőség az óvodákban” kézikönyvet, amely megtekinthető az újvidéki helyi ombudsman honlapján.

Végül a résztvevők ajánlásokat és iránymutatásokat tettek az oktatás gyakorlati alkalmazásához.

### SZEMINÁRIUM AZ EBESZ KÜLDETÉSÉNEK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉVEL, A TARTOMÁNYI JOGVÉDŐVEL- OMBUDSMAN és SZERBIA OMBUDSMAN SZÖVETSÉGÉVEL

Mint említettük, az állampolgárok védelmezője az EBESZ szerbiai missziójával, a polgárok tartományi védelmezőjével - az ombudsmannal és a szerb ombudsmanok szövetségével együttműködve, valamint prof. Dr. Dragan Milkov, az Újvidéki Jogi Kar professzora és az Európai Ombudsman Intézet elnöke 2019. október 7. és 9. között háromnapos találkozót szervezett a helyi és regionális ombudsmanok között Újvidéken.

A találkozón szinte az összes Szerb Köztársaság helyi ombudsmanja és helyettesei, az állampolgárok tartományi védelmezője - ombudsman és helyettesei, valamint a külföldi résztvevők, az Európai Ombudsman Intézet főtitkára és az osztrák tiroli ombudsman helyettese, Dr. Josef Siegele, az Európai Ombudsman Intézet titkára és a Német Szövetségi Köztársaság Nyugat-Pomeránia tartomány ombudsmanjának helyettese, Wolfgang Schloh, az Európai Ombudsman Intézet Igazgatóságának tagja és Toszkána tartomány Olaszország, akit korábban az Olasz Köztársaság Firenze városának helyi ombudsmanjának választottak, Vittorio Gasparrinit, valamint a spanyol királyságbeli Barcelona város ombudsmanjának helyettese, Natalia Ferre Giro.

Az ülésen Megértési megállapodást írtak alá a Szerb Ombudsmanok Szövetsége és az Európai Ombudsman Intézet között, míg Prof. Dr. Dragan Milkovot Szerbia Ombudsmanok Szövetségének tiszteletbeli tagjává nyilvánították.

A sikeres tapasztalatcsere mellett, amely ezen összejövetel alapvető gondolata volt, számos résztvevő intézmény kölcsönös együttműködését sikerült elérni.

Ezen túlmenően a háromnapos összejövetel során Szerb Ombudsmanok Szövetségének közgyűlését is megtartották, amelyen öt újonnan megválasztott helyi ombudsman és egy helyettes csatlakozott az egyesülethez. Marina Popov Ivetić-et a Felügyelő Bizottság tagja helyett az Egyesület Igazgatóságának tagjává nevezték át.

Figyelembe véve annak jelentőségét és nemzetközi jellegét, számos média számolt be az összejövetelről.

### **SZAKÉRTŐI ÖSSZEJÖVETELK**

Az előző évekhez hasonlóan a polgári jogvédő alkalmazottai számos szakmai találkozón, képzésen, előadáson stb. vettek részt az év során. 2019 folyamán az említett összejövetelek nagyobb elkötelezettséget és aktívabb részvételt követeltek tőlük, így csak a jelentősebb eseményeket mutatjuk be.



Marina Popov Ivetić, a polgárok védelmezője és a szakmai szolgálat vezetője, mgr Marija Dostanić, 2019. február 26-án ellátogattak a Novi Sad Gerontológiai Központba. Az értekezleten melyet az intézmény igazgatója, Slavica Skrbic és az igazgatóhelyettes, Isidora Petković vezetett, megvitatták az intézmények munkáját, valamint az együttműködés lehetséges formáit az állampolgárok, a szolgáltatás igénybe vevőinek jogainak javítása érdekében. A munkaértekezlet során elért együttműködés eredményeként a polgári jogvédő 2019-ben végrehajtotta a felnőttek és idősek klubjainak látogatási munkatervét, amelyek a Novi Sad Gerontológiai Központ szervezeti részét képezik, de csak napi szolgáltatásokat nyújtanak a közösségben, a saját otthonukban élő idősök számára. A polgári jogvédő Szakmai Szolgálat vezetője, mgr Marija Dostanić, meglátogatta az Oázis klubot, amelyen az Ivo Andrić klub tagjai, valamint az otthon felhasználói is részt vettek, a Novo Naselje klubot, ahol Nikola Tesla klub tagjai is jelen voltak, a Kozara klubot Futogban, ahol a futogi Branko Čopić klub tagjai, valamint a Veternik és Begeč klub tagjai is jelen voltak, valamint a Klisa klubot, ahol a Slana bara és a Bulevar klub tagjai is ott voltak. A munkatervezet célja az volt, hogy az érdeklődőket megismertesse a polgári jogvédő hivatal munkájával, a panasztételi eljárás lefolytatásának módjával, valamint azokkal a helyzetekkel, amelyekben a polgári jogvédő segítheti a polgárokat törvényes jogaik gyakorlásában. Ily módon Újvidék város területén összesen 11 klub használója ismerkedhetett meg a polgári jogvédő hivatal munkájával.

A polgárok védelmezője és az Újvidéki Jogtudományi Kar hallgatói szövetsége együttműködési megállapodást írt alá. A protokolt szerint az érdeklődő hallgatóknak lehetősége lesz szakmai gyakorlaton részt venni a polgári jogvédő hivatalban és gyakorlati ismereteket szerezhetnek arról, hogyan kell a polgárok panaszaival kapcsolatban eljárni.

A szerbiai ombudsmani intézmény munkájának előmozdítása és nyomon követése részeként, amelyet az emberi jogokkal foglalkozó ifjúsági kezdeményezés az Egyesült Államok Szerbiában működő nagykövetségének támogatásával, 2019. március 14-én tartott egy az Ombudsman mint intézmény és panaszírás című képzést a Vajdasági Médiaközpontban. A tréning négy témára terjedt ki: az emberi jogok védelmének mechanizmusai Szerbiában, a független ellenőrző intézmények szerepe Szerbia politikai rendszerében, Műhelymunka: panaszok írása az ombudsmanhoz, valamint a polgárok problémái. Marina Popov Ivetić, az állampolgárok védelmezője vezette a Panaszok írása az ombudsmanhoz elnevezésű foglalkozást, amelynek során a résztvevők alapvető információkat tanultak a helyi szintű ombudsmani intézményről és az újvidékiről, valamint aktívan részt vettek a problémák megoldásában és a panaszok bejelentésére készült formanyomtatványok kitöltésében.

2019. március 14-én konzultációs ülést tartottak a nemek közötti egyenlőségről szóló 2019–2020 közötti időszakra szóló nemzeti cselekvési terv kidolgozása céljából, amelyet a Nemek Közötti Egyenlőség Koordinációs Testülete szervezett.

Stojanka Varajić, a polgári jogvédő helyettese és a szakmai szolgálat vezetője, mgr Marija Dostanić, részt vett az Újvidéki családi elszállásolási- és befogadási központ (CPSU) által szervezett műhelyen 2019. március 27-én annak érdekében, hogy az érdekelt csoportokkal együttműködve kidolgozzanak egy minőséges módszertani tervet az elkövetkező három évre. A műhelymunkán elemezték a korábbi stratégiai terv célkitűzéseit, valamint a CPSU Központ tevékenységeit azon munka területein, amelyben a résztvevők aktívan részt vettek ajánlások és javasolt intézkedések révén. A műhelyen számos közreműködő vett részt, köztük a tartományi kormány, a Szociálpolitikai, Demográfiai és Esélyegyenlőségi Titkárság, a Szerbia más

városainak CPSU központjai , a Szociális Munka Központok képviselői, az állampolgárok tartományi védője - ombudsman, a tudomány képviselői és más résztvevők .

A Kínai Sanghaj tartományi panaszkezelő hivatal képviselői 2019. április 26-án, a tartományi polgári jogvédőjének - ombudsmanjának – helységekben tartottak egy munkaértekezletet, amelyen beszédet tartottak: a polgárok tartományi védelmezője - ombudsman prof. Dr. Zoran Pavlović, Újvidék város állampolgárainak védelmezője Marina Popov Ivetić, regionális fejlesztési, nemzetközi együttműködési és helyi önkormányzati helyettes államtitkár, Nebojša Drakulić, az állampolgárok tartományi védelmezőjének – ombudsman -helyettese - Milan Dakić és Jagoda Vještica az állampolgárok tartományi védelmezőjének-ombudsmannak a hivatalából. A kínai vendégeknek bemutatták a tartományi ombudsman, valamint az Újvidéki állampolgárok védelmezője és a szerb ombudsmanok szövetsége tevékenységéről, szervezéséről és kompetenciáiról szóló munkát, míg Wang Jianhua, a hivatal igazgatója bemutatta a résztvevőknek a panaszok fogadásának hivatalát, annak munkáját és szervezését. A beszélgetés során, amelyen az említett előadókon kívül Pancsova, Topolya és Zombor ombudsmanjai is részt vettek, megosztották személyes tapasztalataikat ezen intézmények munkájában.

A szerb ombudsmanok szövetsége az oktatási, rendeleti, közigazgatási és nemzeti kisebbségek - nemzeti közösségek tartományi titkárságának támogatásával konferenciát szervezett A nemzetközi kapcsolatok és a kisebbségi jogok tanácsának a helyi közösségben történő munkájának javítása címmel. A konferenciát 2019. május 29-én Topolyán tartották. A konferencián Szedlár Péter, a Topolyai Községi Közigazgatási Hivatal vezetője , Širková Anikó, a tartományi jogvédő - ombudsman helyettese, Egeresi Sándor, tartományi helyi önkormányzati és nemzetközi kapcsolatok és helyi közösségek segédtitkára, a Vajdaság hét helyi önkormányzatának helyi ombudsmanjai, valamint az nemzetközi kapcsolatokra vonatkozó hét tanács képviselője Vajdaság területéről (Temerin, Zrenjanin, Topolya, Kikinda, Titel, Pancsova és Zitiste), valamint Maja Mičić, az EBESZ Szerbiai Missziójának képviselője. A konferencián a Tanács képviselőinek lehetősége volt bemutatni tapasztalataikat a munkában, és véleményt cserélni a kompetenciákról és a tevékenységek köréről. A Tanács képviselői kifejezték az ilyen típusú ülések megszervezésének nagy jelentőségét, mivel az előző időszakban nem voltak lehetőségeik egy helyen találkozni és tapasztalatcserét folytatni, ezáltal rámutattak az egyik legfontosabb problémára, tekintettel arra,hogy a Tanács gyakorlati munkáját még nem fejlesztették ki, tehát vannak olyan önkormányzatok, amelyekben a tanácsok inaktívak.

A polgári jogvédő Marina Popov Ivetić és a polgári jogvédő helyettes, Stojanka Varajić részt vett a gyermekek jogairól és a gyermek jogainak védelméről szóló törvénytervezettel kapcsolatos nyilvános vitán, amelyet 2019. június 7-én tartottak Újvidék Városi Közgyűlésének nagytermében. A gyermek jogairól és a gyermek jogainak védelméről szóló törvénytervezetet a munka- és foglalkoztatási, harcos valamint szociális ügyi minisztérium készítette. A bevezető beszédben Dr. Stana Božović, a munka- és foglalkoztatási, harcos valamint szociális ügyi minisztérium államtitkára és Ljiljana Koković, Újvidék város polgármester helyettese szólt a közönségnek, majd Dragan Vulević, a munka- és foglalkoztatási, harcos valamint szociális ügyi minisztérium különleges tanácsadója és a törvénytervezet szakértői csoportjának tagja bemutatta a gyermek jogairól és a gyermek jogainak védelmezőjéről szóló törvénytervezetet. A szakértői értekezlet után a polgári jogvédő és az polgári jogvédő-helyettes írásban megjegyzéseket fűzött a törvénytervezethez.

A gyermek jogairól szóló egyezmény elfogadásának 30. évfordulója alkalmából a tartományi polgárok jogvédője- ombudsman 2019. október 20. és november 20. között Újvidéken, de Vajdaság más helységeiben is megszervezte a gyermek jogainak fesztiválját. A polgári jogvédő aktívan részt vett ezen a fesztiválon, így a polgári jogvédő és a polgári tartományi jogvédő-ombudsman polgári nevelés órákat tartott az újvidéki Petőfi Sándor Általános Iskolában a 6. és a 8. osztályos tanulóknak. A tanítási órákat viták jellemezték azokról a nehézségekről, amelyekkel a tanulók mind az iskolában, mind az iskolán kívül szembesülnek. A polgári jogvédő szakszolgálatának vezetője, mgr Marija Dostanić, bemutatta a hallgatóknak a polgári jogvédelemi intézményt és annak szerepét az emberi jogok védelmében, míg Milan Dakić, a gyermekjogi tartományi ombudsman helyettese a gyermekek jogainak fogalmáról és azokról az alapelvekről beszélt, amelyek a gyermekjogi egyezmény alapját képezik. Az órák interaktívak voltak, mert példákon keresztül, amelyeket a gyerekek beszélgetési témáknak vetettek fel, rámutattak az egyes problémák megoldására alkalmazott eljárásokra és módokra, mindegyik célja az emberi jogok, azaz a gyermekek jogainak általános védelme és előmozdítása. Ugyancsak a gyermek jogainak fesztiválján, 2019. november 13-án, Újvidék város polgári jogvédője bemutatta a roma gyermekek általános iskolai oktatásáról szóló jelentést Újvidék városának területén, amelyről ebben a jelentésben már említést tettünk. Ugyancsak 2019. november 20-án, a Gyermek Világnapja alkalmából került megrendezésre a gyermek jogainak fesztiváljának záró konferenciája, amelynek során bemutatták a Vajdaság területén tartott egy hónapos tevékenységek eredményeit. Ebből az alkalomból megszervezték az új tagok bekapcsolódását az „NS MEDE“ újvidék gyermekeinek hálózatához, így hivatalosan Újvidék városának polgári jogvédője is ennek a szervezetnek a tagja lett, amely a tagokkal és a társadalmi élet más szereplőivel való együttműködés révén a gyermekek jogainak védelmével, az ENSZ konvenció a gyermek jogairól, tehát a gyermek mindenképp felett álló érdekével, a megkülönböztetésmentesség elvével, a gyermek részvételével, valamint az élethez, a túléléshez és a fejlődéshez való joggal foglalkozik. Az „NS MEDE“ gyermekhálózat tagjai lettek ugyancsak a tartományi polgári jogvédő- az ombudsman, az Újvidék Város Szociális Munka Központja, valamint az Újvidéki Egészségügyi Központ.

A polgárok védelmezője részt vett az Európai Ombudsman Intézet (EOI) tagjainak ülésén. Az ülésen bemutatták az egyesület egyes tagjainak tevékenységeit az ombudsman politikai ténykedésiek területén. Az egyesület alelnöke, Nina Karpachova, Ukrajnából bemutatta tevékenységét az ukrán erők által elfogott orosz katonák életkörülményeinek javításában, különös tekintettel egy katona számára, akinek bonyolult műveletre volt szüksége a lábának amputációjának megakadályozásakor, amelyet az EOI képviselőinek sikeres közvetítése tett lehetővé. Aktív vitát indítottak az ombudsman támogatásáról a civil szervezetek számára a politika kialakításában és lobbizásában, ahogyan dr. Carla Ferstman, az Essexi Egyetem professzora és az Európa Tanács civil szervezetekkel foglalkozó szakértői tanácsának tagja megvitatta. A vitát az Orosz Köztársaságban a közelmúltban elfogadott törvény határozza meg, amely lehetetlenné tette az ország legnagyobb civil szervezeteinek a munkáját. A fentiekén kívül tucat más, az ombudsman munkájához kapcsolódó nagyon fontos dokumentumot mutattak be, és aktív beszélgetés keretében számos európai ország - például Ausztria, Olaszország, Svájc, Németország, Oroszország, Ukrajna, stb. Ombudsmanjai cseréltek tapasztalatot. Az ülést prof. dr. Dragan Milkov, az EOI elnöke és az Újvidéki Egyetem Jogi Karának professzora, valamint dr. Josef Siegele, az EOI főtitkára és Tirol osztrák régiójának ombudsmanjának helyettese vezette.

A belgrádi "Bizkon" szervezésében 2019. november 6-án, Belgrádban képzést tartottak a Felügyeleti ellenőrzés végrehajtása témában - a kétségek tisztázása az ellenőrzési

felügyeletre és az általános közigazgatási eljárásokra vonatkozó szabályok gyakorlati alkalmazásában. A képzésen Stojanka Varajić, a polgári jogvédő helyettese és Marija Dostanić, a polgári jogvédő szakmai szolgálatának vezetője vett részt. A képzés során beszéltek az ellenőrzés felügyeletére vonatkozó szabályok gyakorlati alkalmazásáról, valamint az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény alkalmazásáról az ellenőrzés felügyeletében. Az előadók felszólalását egy bemutató követte, és a bevezető szónoklatok után az előadók válaszoltak a kérdésekre, és tisztázták a szabályozás gyakorlati alkalmazásának kétségeit.

Tájékoztatási napot szerveztünk Újvidéken, 2019. november 14-én - az érdekeltek találkozója az Igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés végrehajtási eljárásban - a modell felépítése a fogyasztóvédelem szempontjából projekt keretében, amelyet az Európai Politikai Központ valósít meg, és amelyet az USAID - a jogállamiság projekt támogatott. Az ismertető nap bemutatta a fogyasztói jogok védelmével kapcsolatos problémákkal és akadályokkal kapcsolatos kutatások eredményeit, amelyek adósként jelennek meg a közüzemi szolgáltatások megfizetésénél, valamint az eseteket figyelő mechanizmus felépítésének modelleit, valamint a fogyasztói szervezetek és a végrehajtók együttműködését ezen jogok védelmének javítása érdekében. Az tájékoztatási napon az újvidéki állami végrehajtók, az újvidéki fogyasztói szervezetek képviselői, az újvidéki Informatika közzvállalat képviselői, valamint az igazságügyi szervek és az újvidéki város polgári jogvédőjének képviselői vettek részt.

A belgrádi emberi jogi ifjúsági kezdeményezés által szervezett kétnapos konferenciát a fővárosban A helyi ombudsman előmozdítása az önkormányzati egységekben , amelyekben ez az intézmény még nem jött létre címmel, 2019. november 19-20. között. A konferencia bemutatta a helyi önkormányzati egységek helyzetének elemzését a helyi ombudsmani intézmény létrehozásával kapcsolatban, valamint a Szerb Köztársaság helyi önkormányzatainak helyi ombudsmani intézmény felállításának jelenlegi szükségességét, ahol a helyi ombudsmant még nem hozták létre. Az említett megfontoláson belül meghatározásra került a szerb ombudsmanok szövetségének a következő időszakra vonatkozó cselekvési tervére vonatkozó javaslat. Az ülésen előadást tartottak a Közösségi hálózatok mint eszköz az intézmények munkájában címmel, valamint az Útmutató népszerűsítéséről a polgári jogvédő intézményén keresztül , amelyet az Emberi Jogi Ifjúsági Kezdeményezés készített az Egyesült Államok Szerbiai Nagykövetségének pénzügyi támogatásával.

Az Emberi Jogokkal Foglalkozó Jogászok Bizottsága(YUKOM) kerekasztal-beszélgetést szervezett a Helyi ombudsmanok szerepe témában a belgrádi Emberi Jogok és Demokráciák Házában. A kerekasztal során tapasztalatcserét folytattak a helyi ombudsmanok szerepéről, a média jelenlétéről, a munkakörülményekről, a pozitívan lezárt esetek tipikus példáiról és az olyan esetek tipikus példáiról, amelyekben a helyi ombudsmant illetéktelennek nyilvánították. Megvitatták továbbá a jövőbeli együttműködést, valamint egy útmutató kidolgozását az állampolgárok számára, amelyet egész Szerbiában terjesztenének. A Német Köztársaság Nagykövetsége által támogatott kerekasztal célja, hogy támogatást nyújtson az ombudsmani intézmény hatékonyságának javításában, valamint az intézmény függetlenségének megerősítésében és az állampolgárok számára az ombudsman munkájával kapcsolatos információkhoz való hozzáférés lehetővé tételében. A kerekasztalon 10 helyi ombudsman, valamint Natasa Jovic, a Szerb Köztársaság állampolgárainak védelmével foglalkozó főtitkár vett részt. A kerekasztal során elért eredményeket felhasználták egy Ismerje meg a helyi ombudsmant broszúra elkészítésére, amelyet a YUKOM terjesztett az önkormányzatok számára.

## JELLENLÉT A MÉDIÁBAN

A Vajdasági RTV forgatócsoportja a Történetek, melyektől nővünk című műsor keretein belül, 2019. február 23-án közvetítették, Az erőszak nem az én választásom . A műsor témája a gyermekek képzése volt az erőszak megelőzése érdekében az iskolákban, amelyben a polgárok védelmezője 2018-ban részt vett a tevékenységekben. A műsor a következő linken tekinthető meg <http://media.rtv.rs/hu/price-od-kojih-se-raste/44685>

Mint már említettük, a polgári jogvédő az EBESZ szerbiai missziójával, a polgárok tartományi védelmezőjével - az ombudsmannal és a szerb ombudsmanok szövetségével együttműködve, valamint prof. dr. Dragan Milkov, az Újvidéki Jogi Kar professzora és az Európai Ombudsman Intézet elnöke 2019. október 7. és 9. között háromnapos találkozót szervezett a helyi és regionális ombudsmanok között Újvidéken. Figyelembe véve annak jelentőségét és nemzetközi jellegét, az összejevetelről számos média számolt be, és az eseményről szóló mellékletek a következő linkeken tekinthetők meg:  
<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.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=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>

Amint arról már említést tettünk, a tartományi jogvédő-ombudsman által szervezett gyermekjogi fesztiválon 2019. november 13-án a polgári jogvédő jelentést nyújtott be a roma gyermekek általános iskolai oktatásáról Újvidék város területén. Az eseményről szóló hírek a következő linken találhatóak:<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/227719/Romska-deca-u-novosadskim-skolama-Tek-vise-od-pola-generacije-zavrsi-u-roku-sve-prisutnija-segregacija.html>

Az említett műsor mellékletek mellett a polgári jogvédő számos más jelentésben is részt vett, amelyeket különféle televíziós csatornákon sugároztak, és számos publikált cikkben az írott médiában is jelen volt. Számos írott sajtó is beszámolt az intézmény nevének megváltozásáról.

## AZ EMBERI JOGOK MEGVALÓSÍTÁSA, TISZTELETBEN TARTÁSA ÉS ELŐMOZDÍTÁSA

2019-ben több mint 20% -kal nőtt a polgárok fellebbezése, megkeresése a Polgári Jogvédő Intézetnél. A benyújtott panaszok száma azonban nem növekedett jelentősen az előző évhez képest. Tehát az elmúlt évben a polgárok nagyobb mértékben fejezték ki az általuk tapasztalt problémák létezését, de ez az elégedetlenség nem vonatkozott azon városi intézmények cselekedeteire, amelyeket a polgári jogvédő ellenőriz.

2019-ben számos szempont volt, amelyek nem közvetlenül érintik a polgári jogvédő hatáskörét, azonban hasznos lenne mégis rámutatni. Az önkormányzat 2019. végén elfogadott, 2020. január 1-jétől alkalmazott döntése szerint minden olyan gyermek számára, aki az újvidéki Radosno detinjstvo Iskoláskor Előtti Intézménybe beiratkozik, ingyenes tartózkodása van ebben az intézményben. Noha a népeségpolitika eddig a beiratkozottak kb. ¼ -ének (fogyatékossgal élő gyermekek, szociálisan hátrányos helyzetű családok, harmadik és azután minden következő született gyermek, szülői gondoskodás nélküli gyermekek) ingyenes tartózkodását biztosította, most minden gyermeknek van ehhez joga, tekintet nélkül a személyes tulajdonságokra és a szociális helyzetre. Noha a helyi önkormányzat e döntése nagyon dicséretes, a polgári jogvédőhöz, Újvidék városának területén számos magán óvodába beiratkozott gyermekek elégedetlen szülei fordultak, mivel ezeknek a gyermekeknek nyújtott támogatások továbbra is 8000 és 10 000 dinárt tesznek ki, ez a költségeknek csak egy részét fedezik. A fentiek szerint bár Újvidék városában a gyermekek többségének joga javult (2020. január 1-jétől kb. 16 000 gyermeknek van joga az óvodai ingyenes tartózkodáshoz), továbbra is van egy kisebb gyermekcsoport (kb. 2500 gyermek), akiknek jogait nem támogatták.

Újvidék városának iskoláiban nyilvánvalóan nincs elég személyes asszisztens. 2019 folyamán a polgárok védelmezője a roma gyermekek iskolai jelenlétével kapcsolatos kutatása során megállapította, hogy Újvidék városában négy iskola munkájában vesznek részt személyes asszisztensek. Tekintettel arra, hogy a kis számú hallgatóval dolgozó személyes asszisztensek tevékenysége közvetlen hatással van a kiegészítő támogatásra szoruló hallgatók általános sikerére, és hogy jelenleg olyan helyzet van, hogy a személyes asszisztensek száma kicsi, és néhányuk túlterhelt, nem tud minden tanulóval kellő mértékben foglalkozni, nyilvánvalóan szükség van nagyobb számú személyes asszisztens felvételére Újvidék városában.

Az a probléma, amelyre a polgárok még mindig rámutatnak, az Újvidéki Városrendezési Intézet Közvállalattal kötött befektetői szerződés alapján fennmaradó adósság kiszámítása. Nevezetesen, a szerződés rendelkezései szerint a befektető 5% -ot fizetett ki az építési telek rendezésének díjaként, és vállalta, hogy a fennmaradó 95% -ot 240 havi részletben fizeti, amelyeket a központi kibocsátó bank diszkontrátájához igazítanak havi szint, a konformális számítási módszer alkalmazásával. A díj kiigazítása a fizetési részlet esedékességéig történik, és késedelem esetén a esedékesség időpontját követően a kamatot az államadósságra, azaz az adóeljárásra és az adóigazgatásra vonatkozó szabályoknak megfelelően számítják az esedékes adósság megfizetéséig. A befektetők fennmaradó tartozása, körülbelül 10 éves rendszeres törlesztőrészlet után, meghaladja az adósság főösszegét, amely a szerződés megkötésekor volt. A polgárok védelmezője által néhány évvel ezelőtt folytatott eljárás során információt kapott arról, hogy a bírósági eljárás a polgárok kérelmét elutasító ítélet elfogadásával zárult le, azaz az eljárás az Újvidéki Városrendezési Intézet Közvállalat javára ért véget. Tekintettel arra, hogy az állampolgárok védelmezője nem tudja ellenőrizni a bíróság munkáját, és nem kommentálhatja a bírósági ítéleteket, minden olyan polgárt, aki ez alkalomból fordult a helyi ombudsmanhoz, bírósági eljárás elindítására utasították, szem előtt tartva, hogy az illetékes bíróság már döntött ebben a kérdésben.

2019-ben a polgárok nagyszámban panaszkodtak az infrastruktúra és a kommunális rendszerek hiánya miatt. Számos, ezzel a témával kapcsolatos panasszal kezdeményezett ügy pozitív megoldást kapott, de vannak olyan eljárások, amelyeket még nem oldottak meg pozitívan és a polgárok kéréseivel összhangban.

Az emberi jogok megvalósításáról, tiszteletben tartásáról és előmozdításáról szóló kép többi részét világosabbá teszik a polgárok védelmezője által vezetett egyedi esetek 2019-ben.

## A HIVATAL MUNKÁJÁNAK ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉSE

Nem könnyű általános értékelést adni a testületek, azaz a szolgálatok munkájáról, szem előtt tartva, hogy Újvidék városában nagyszámú testület működik, azaz Újvidék város által alapított szolgálatok, amelyek munkájukban függetlenek, és munkájuk és cselekvési módjuk nem egységes.

Amit a polgári jogvédő 2019-ben észrevett, az az, hogy a városi intézmények és a testület közötti kapcsolat folyamatosan javul, erre utal a jobb kommunikáció és a polgári jogvédő kérelmeinek és leveleinek hatékonyabb kezelése. Bár néhány évvel ezelőtt a helyzet e tekintetben jelentősen rosszabb volt abban az értelemben, hogy a polgári jogvédőt nem vették figyelembe és nem tudott együtt működni bizonyos testületekkel, ez az utóbbi években javult. Néhány évvel ezelőtt a polgári jogvédő nyilvánosan is rámutatott arra a tényre, hogy nem tud együttműködni megfelelően a város egyes intézményeivel. Most azonban a helyzet sokat változott, és azóta a nyilvánosan említett intézményektől, valamint másoktól is naprakész és teljesebb válaszokat kapnak. Ami az intézmények polgárokkal szembeni hozzáállását illeti, a valódi képet az egyes tárgyakon keresztül lehet megtekinteni, amelyek az elkövetkező oldalakon lesznek bemutatva.

### STATISZTIKAI ADATOK

2019 folyamán 587 polgár fordult a polgári jogvédőhöz. Ebből a számból 167 polgár írásos panaszt nyújtott be, 209 polgár személyesen jelent meg a polgári jogvédő irodájában és meghallgatták őket, és 211 polgár telefonon vette fel a kapcsolatot.

Ha ezeket az adatokat összehasonlítjuk a 2018-as adatokkal, akkor észrevehető, hogy 2019-ben több mint 20% -kal több polgár fordult a polgári jogvédőhöz, mint 2018-ban, bár a benyújtott írásos panaszok száma csak enyhe százalékkal nőtt.

	A polgárok fellebbezéseinek módja	száma
1.	Szóbeli beszélgetés	209
2.	Telefon beszélgetés	211
3.	Személyes megkeresés	61
4.	Postai úton tett panasz	14
5.	E-mail által tett panasz	71
6.	A polgári jogvédő honlapján tett panasz	13
7.	Facebook oldal útján tett panasz	4
8.	Polgári jogvédő saját kezdeményezésére	4
	Összesen	587

2019 folyamán a polgárok védelmezője összesen 218 esetben járt el, ebből 167 esetet indítottak el 2019-ben, 46 ügyet, mint hiányosat 2018-ból áthoztak 2019-be, 2 ügyet 2017-ből hoztak át 2019-be, és 3 eset került áthelyezésre 2016-ból 2019-be.

Az év végén a polgári jogvédőnek 43 befejezetlen ügye volt, ebből 41 eset 2019-ben alakult ki, és 2 eset 2018-ban és 2020-ba kerültek áthelyezésre.

Ami a 2019-ben benyújtott panaszokat illet az alapján, hogy mely hatóságokkal kapcsolatosak, az adatok a táblázatban találhatóak

	A hatósági szerv neve	Benyújtott panaszok
1.	Városi Felügyeleti Igazgatóság	24
2.	Városi Igazgatóság az építkezési telkek és beruházások számára	14
3.	Urbanisztikai és építési ügyek Városi Igazgatósága	10
4.	Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad kommunális közvállalat	10
5.	Újvidéki Novosadska toplana Közvállalat	5
6.	Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat	5
7.	Újvidék Szociális munka központja	5
8.	Városi Adóigazgatóság	5
9.	Városi ingatlan- és vagyoni jogi ügyek Igazgatósága	4
10.	Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalat	3
11.	Újvidéki Stan Kommunális Közvállalat	2
12.	Újvidéki Novi Sad Tömegközlekedési Közvállalattal	2
13.	Városi Általánosügyi Igazgatóság	2
14.	Újvidéki Radosno detinjstvo Iskolaskor Előtti Intézmény	2
15.	Városi Közlekedési és Útügyi Igazgatóság	2
16.	Újvidék Gyógyszertár	1
17.	Újvidék Turisztikai szervezete	1
18.	Parking servis Kommunális Közvállalat	1
19.	Városi Szociális és Gyermekevédelmi Igazgatóság	1

A 2019-ben befejezett 175 eset közül az ügyek lezárásának módját a következő táblázat mutatja:

A befejezés módja szerinti eljárások :	szám
Elutasított panasz - érvénytelen	50
Az ügyfél nem nyilatkozott a szerv válaszára	30
A szerv a polgári jogvédő megkeresése után megoldotta a problémát	22
Felfüggesztett eljárás – szabálytalanságokat nem állapítottak meg	20
Elvetett panasz – idő előtti	7
A panasz beérkezése után a fél kijelentette, hogy eláll	6
Illetékes szervhez továbbított panasz	6
A panaszt elutasították - a polgárok jogvédő előtt folyó eljárás végéig a probléma megoldódott	5
Elvetett panasz -megismételt	5
Elvetett panasz-mivel nem pótolta	5
Egyébb	5
Felfüggesztett eljárás -egyébb	4
Az esetet továbbították a Szerb Köztársaság polgári jogvédőjéhez	3
Hiányosság megállapítása – Ajánlás	2
Hiányosság megállapítása – Véleményezés	2
Hiányosság megállapítása – Határozat módosítás	1
Az ügyet továbbadták a polgárok tartományi jogvédőjének - az ombudsmannak	1



Az eljárást a bírósági eljárás megindítása miatt felfüggesztették	1
Összesen	175

Ami a felek megkereséseit illeti, különösen olyan helyzetekben, amikor az állampolgárok csak szóban és nem írásban fordultak a polgári jogvédőhöz, ezeknek a megkereséseknek eredménye a következő: 217 esetben a polgári jogvédő illetéktelennek nyilvánította magát, 77 esetben túl korai volt a polgári jogvédőhöz fordulni, tájékoztatta a felet arról, hogy először kapcsolatba kell lépnie az illetékes hatósággal, és csak akkor, ha nem oldja meg a problémát, panaszt nyújthat be a polgári jogvédőnél, és 57 esetben a polgárokat tájékoztatták a panasz benyújtásának lehetőségéről, mivel a helyzet a polgári jogvédő hatáskörébe tartozik és az adott esetek teljesítették a panasz benyújtására előírt feltételeket. 44 esetben az állampolgárokat arra utasították, hogy forduljanak a Szerb Köztársaság polgári jogvédőjéhez, mivel a problémák megoldása az ő hatáskörükbe tartozik, és 16 esetben forduljanak az állampolgárok tartományi jogvédőjéhez - az ombudsmanhoz. A fennmaradó 9 helyzet nem tartozik a fenti kategóriák egyikébe sem.

Azokban az esetekben, amikor illetéktelennek, a polgári jogvédő (jelenleg a helyi ombudsman) köteles a polgárt az illetékes hatósághoz utalni. Ezért minden helyzetben, amikor panaszt nyújtottak be, amelyet illetéktelenség miatt elutasítottak, valamint a felekkel folytatott szóbeli beszélgetés során, a polgári jogvédő a polgárokat a következő intézményekhez irányította:

	Intézmény neve	Átutasított polgárok száma
1.	Jogi segítség	56
2.	Szerb Köztársaság polári jogvédője	48
3.	Végrehajtó ügynöki kamara	20
4.	Fogyasztóvédelmi ágazat a Kereskedelmi, Idegenforgalmi és Távközlési Minisztériumban	19
5.	A polgárok tartományi jogvédője - ombudsman	19
6.	Munkaügyi ellenőr	15
7.	Közbiztonsági és személyes adatok védelmével foglalkozó biztos	15
8.	Betegjogi tanácsadó	15
9.	Bíróság	10
10.	Belügyminisztérium	7
11.	Piaci ellenőr	5
12.	Igazságügyi Minisztérium	5
13.	Nyugdíj- és Rokkantbiztosítási Alap	5
14.	Integrációs és Tolerancia Humanitárius Központ (HCIT)	5
15.	A Belügyminisztérium belső ellenőrzése	4
16.	Szociális munkaközpont	4
17.	Köztársaság Geodéziai Hatósága	4
18.	A Bíróság elnöke	3
19.	Városi tanács	2
20.	Ügyvédi Kamara	1
21.	Az iskolai erőszak megelőző csoportja	1
22.	Egészségügyi ellenőrzés	1
23.	Zrenjanin város polgári jogvédője	1

24.	Újvidék város közgyűlése	1
25.	A lakásszövetség vezetője	1
26.	Közjegyzői Kamara	1
27.	Vámhivatal	1
28.	Szerb Nemzeti Bank	1
29.	Közigazgatási bíróság	1

### **AJÁNLÁSOK, JAVASLATOK, VÉLEMÉNYEK**

A polgári jogvédőről szóló határozat 48. cikke rendelkezése szerint, ha a polgárok védelmezője hiányosságokat észlel az igazgatási szerv munkájában, ajánlást küld az igazgatási szervnek a megfigyelt hiányosság kiküszöbölésére. Az a közigazgatási szerv, amelyhez a polgári jogvédő ajánlást küldött, köteles legkésőbb az ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatni a polgárok jogvédőjét az általa meghozott intézkedésekről, azaz annak indokairól, hogy miért nem tette meg az ajánlást.

A helyi ombudsmanról szóló határozat 42. cikkének rendelkezése szerint, ha a helyi ombudsman megállapítja, hogy hiányosságok vannak a szerv vagy a szolgálat munkájában, ajánlást, véleményt vagy javaslatot küld a testületnek vagy a szolgálatnak a hiányosság kiküszöbölésére. A testület, azaz a szolgálat, amelyhez a helyi ombudsman ajánlást, véleményt vagy javaslatot küldött, köteles legkésőbb az ajánlások, vélemények vagy javaslatok kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatni a helyi ombudsmant az általa meghozott intézkedésekről vagy azok indokairól, amelyek miatt nem cselekedett az ajánlás, vélemény vagy javaslat alapján.

Tekintettel arra, hogy a helyi ombudsmanról szóló határozat csak néhány nappal 2019 vége előtt, 2019-ben lépett hatályba, nem fogadtak el javaslatot, csak ajánlásokat és véleményeket. Összesen 4 ajánlást küldtek és 1 véleményt adtak

#### **I**

O. panaszával kapcsolatos eljárásban a polgári jogvédő a pozitív törvényi előírásoknak megfelelően, valamint a végrehajtáshoz megfelelő módon ajánlást küldött Újvidék városának ellenőrzési ügyekkel foglalkozó városi közigazgatásnak, az építési ellenőrző ágazatának, hogy a pozitív jogi előírásokkal összhangban, valamint a Jogi és Általános Ügyek és a Városi Igazgatóság végrehajtási és ellenőrzési ügyekkel foglalkozó ágazatán keresztül, a végrehajtáshoz megfelelő módon biztosítja a határozat haladéktalan végrehajtását, figyelembe véve, hogy a végleges határozat végrehajtása nem felel meg annak a célnak, amely miatt a közigazgatási eljárás megindult és lezajlott, és a polgárok bizalmatlanságot idéz elő a városi hatóságokkal és létezésük céljával szemben. Ugyanakkor azt is javasolták, hogy az Újvidék városának ellenőrzési ügyekkel foglalkozó városi közigazgatásnak, az építési ellenőrző ágazatának, hogy a jövőben, más esetekben végezze el a szükséges tevékenységeket annak biztosítása érdekében, hogy az említett testület hatáskörébe tartozó határozatok végrehajtása folyamatos legyen, és ezáltal elkerülje a kudarcokat munkájában aminek eredménye a meghozott döntés nem végrehajtása lenne.

Az említett ajánlást azért küldték el, mert az Ellenőrzési ügyekkel foglalkozó városi közigazgatás, építési ellenőrzési ágazat határozatát nem hajtották végre, amely a befektetőknek elrendelte a létesítmény – szellőztetés- eltávolítását.

A panasz benyújtása után a határozat szerinti eljárást bevezették a 2019. első negyedévi operatív eltávolítási tervbe, szóbeli meghallgatást terveztek, de a határozatot a negyedév végéig nem hajtották végre.

Ezt követően megbeszélést tartottak, ahol ismét rámutattak a tárgyra-szellőztetés jogellenességére és a Városi Felügyeleti Ügyek Kormányának határozatának végrehajtásának szükségességére, de mivel a létesítmények eltávolításáért felelős jogi személy szerződése ,amely alapján foglalkoztaták, lejárt , a határozatot nem hajtották végre.

Mivel a határozatot még a polgári jogvédő következő megkeresése után sem hajtották végre, Újvidék város polgárai jogvédője úgy ítélte meg, hogy a Felügyeleti Ügyek Fővárosi Igazgatósága hibát követett el a munkájában, mivel nem hajtotta végre az illegális létesítmény eltávolítását elrendelő határozatot , bár a döntést 2015-ben hozták meg, és a városfejlesztési és építési ügyekkel foglalkozó városi önkormányzat határozatával jogszerűen elutasította a kérdéses szellőzés legalizálására irányuló kérelmet.

E jelentés elkészítésének napjáig az ellenőrzési ügyekkel foglalkozó városi közigazgatás nem járt el az elküldött ajánlással összhangban, és a helyi ombudsmant tájékoztatták arról, hogy a szóban forgó határozat végrehajtását beillesztették a 2020-as eltávolítási tervbe.

## II

S. panasz alapján megindított eljárásban A polgárok védelmezője véleményt adott ki Újvidék város építési telekkel és beruházásokkal foglalkozó városi önkormányzatának, hogy az építési telek rendezésére és az ingatlanok kisajátításához szükséges pénzeszközök összegének elkészítésére vonatkozó programnak tartalmaznia kell az ingatlanok kisajátítását, amelyeken tényleges kisajátítást hajtottak végre. Újvidék város építési telekkel és beruházásokkal foglalkozó városi önkormányzata egy konkrét esetben S. panaszát vezeti. az építési telek rendezésére, illetve egy újabb elkészítésére és elfogadására vonatkozó meglévő program módosításakor szem előtt kell tartania a panaszos tulajdonában lévő, az út (közcélu terület) szabályozására szánt és használatra szánt telket.

A panaszos panaszt nyújtott be a polgári jogvédőjéhez, mivel a 2019. évi Építési Területfejlesztési Program nem biztosít pénzügyi forrásokat a panaszos tulajdonában lévő kataszteri parcellán lévő ingatlanok és jogviszonyok rendezésére, amelyen a közút céljának tényleges feltárását elvégezték, és a teljes infrastruktúra épült rá.

Ily módon a panaszost teljes mértékben megakadályozták a vagyonának békés élvezését, nem mentesült a kötelezettség fizetése alól, és vagyonát nem tudja elidegeníteni. A tények igazságos és a panaszos számára történő igazságos megválasztásának egyetlen módja a kérdéses földterület kisajátítása.

Újvidék város építési telekkel és beruházásokkal foglalkozó városi önkormányzata átadta a szeryődést a polgári jogvédőnek, amelyben feltüntette, hogy a panaszos tulajdonában lévő parcellát beépítették a település általános szabályozási tervébe, amely szintén a tervezés alapja a tárgyi területen történő megvalósításhoz, és hogy a városi dokumentáció szerint meg van határozva, hogy a telek az út (közterület) szabályozására szolgál.

Az eljárás után a polgári jogvédő nem azonosított konkrét mulasztásokat Újvidék város építési telekkel és beruházásokkal foglalkozó városhatóságának munkájában az Újvidéki város határozatának rendelkezéseinek megsértése miatt, mivel nem fogadták el a panaszos kisajátítási kérelmét, figyelembe véve, hogy az építési telek 2019-re vonatkozó rendezési programja nem biztosít forrásokat e célokra.

A polgári jogvédő szerint azonban a jelenlegi helyzet időtartamának meghosszabbítása, amely szerint a panaszos tulajdonában lévő parcellát közutakként tovább kell használni, anélkül, hogy azt kisajátítsák, sértené a panaszosnak a tulajdonjogokhoz való jogát, valamint a polgári jogvédő szerint az egyetlen megoldás, amely kielégítené a köz- és magánérdeket, az, hogy a tárgyi parcellák kisajátításához a következő összeállításakor vagy az érvényes Építési Területfejlesztési Program módosításakor pénzeszközöket biztosítsanak. Ennek oka az a tény, hogy a panaszos, mint a kérdéses parcella tulajdonosa, nem szenvedhet káros következményeket, mivel az illetékes közigazgatási szerv nem hajtotta végre a közigazgatási eljárást, és határozatot adott ki a föld birtoklásból való kizárásáról, amely alapul szolgálna a mentesített földterület kompenzációjának kifizetéséhez.

Tekintettel arra, hogy Újvidék Város Építési Terület és Beruházások Városi Igazgatósága tájékoztatta a polgári jogvédőt, hogy még az elfogadott költségvetési felülvizsgálat után sem biztosítottak pénzt erre a célra, a polgári jogvédő tájékoztatta Újvidék Városi Tanácsát a helyzetről.

### III

Az L. panaszával kapcsolatos eljárás során a polgári jogvédő ajánlást küldött az Újvidék Városi Tömegközlekedési Vállalatnak, hogy járjon el az utasok tömegközlekedéséről Újvidék város területén szóló határozat 6. cikke rendelkezéseinek megfelelően (Újvidék Város Hivatalos Lapja 60/2010, 28/2014, 69/2014 és 74/2016 szám, SzK Hivatalos Közlöny 104/2017 sz. - US-határozat és Újvidék Városának Hivatalos Lapja 29/2018 sz. 48/2018), vagyis hogy tartsa be a regisztrált és hitelesített menetrendet, és abban az esetben, ha a társaság nem képes az előírt menetrend szolgáltatását tiszteletben tartani, a médiában vagy más megfelelő módon a tömegközlekedés használóit tájékoztatja. .

Panaszában a panaszos rámutatott a vezetési ütemterv be nem tartásának problémájára, amelynek eredményeként alapvető polgári jogai, léte és egészsége veszélybe került, amire többször rámutatott a társaság diszpécserének. A panaszos kifejtette, hogy a probléma állandó volt, de 2018. december 19-én fokozódott. A probléma oka, hogy a 6-os vonalon minden nap kimarad néhány indulás, főként a csúcsidőben a munkába menetelkor vagy munkából való visszatérés idején. A panaszos kijelentette, hogy véleménye szerint nem elfogadható indok a járművezetők vagy a buszok hiányával való érvelés, hanem hogy a problémát az ütemterv csökkentésével orvosolják, és hogy 13 órakor 5 indulás helyett 2 vagy 3 indulást tervezzenek, de ezt akkor be is tartásák.

A fenti panaszt illetően a polgári jogvédő az Újvidéki Városi Tömegközlekedési Vállalathoz fordult, aki benyújtotta nyilatkozatát, amelyben kijelentette, hogy a társaság köteles az indulást a regisztrált ütemterv szerint végrehajtani, és hogy 2018. szeptember 1-jétől kezdődően 2019. június 30-ig a "TÉL 18" menetrendet alkalmazta. Azt is megállapították, hogy télen gyakran fordulnak elő műszaki problémák a járműveken, amelyek akkor a társaság rendelkezésére álltak, és fennáll annak a lehetősége, hogy a megállapított indulások egy része

nem valósul meg, vagy késik, de akkor a jármű cseréje vagy javítása szükséges, amit a lehető leggyorsabb időben igyekeznek végrehajtani. A társaság úgy véli, hogy nem köteles a tömegközlekedési szolgáltatások használatát tájékoztatni a menetrend változásáról.

Az eljárás során megszerzett információk elemzésével a polgári jogvédő megállapította, hogy hiányosságok vannak az Újvidéki Városi Tömegközlekedés munkájában az indulások időnkénti késése vagy a buszok indulásának az előírt ütemterv szerinti hiánya miatt.

Újvidéki Városi Tömegközlekedés tájékoztatta a polgári jogvédőt, hogy az ajánlás alapján jár el.

#### IV

M. panaszával kapcsolatos eljárásban a polgári jogvédő ajánlást küldött Újvidék város szektorközi bizottságának, tartsa be a pozitív jogi szabályozást a jövőbeni munkában a szülők azon kéréseinek tiszteletbentartására vonatkozóan, hogy felmérjék a gyermek és a tanuló számára a kiegészítő oktatási, egészségügyi vagy társadalmi támogatás szükségességét, és véleményét időben nyújtsa be a gyermekek szüleinek.

M. panaszt nyújtott be a polgári jogvédőjéhez, amelyben ismerteti az Újvidék Város Közigazgatási Bizottságával, így Újvidék Város Szociális és Gyermekvédelmi Fővárosi Igazgatóságával, mint a szektorközi bizottság alapítójával kapcsolatos problémáját. A panaszos a panaszban kijelenti, hogy 2018. július 31-én megfogalmazott észrevétele után nem kapott a szektorközi bizottságtól véleményt. Azért tiltakozott, mert nem értett egyet a kapott véleménnyel, miszerint gyermeke készen áll az első osztályba járnival, ami különbözik az eddig összegyűjtött többi véleménytől. Azt állítja, hogy 3,5 hónapos késéssel kapta meg a szektorközi bizottság véleményét, ezért a gyermekét sem az első osztályba, sem az újvidéki Radosno detinjstvo Iskoláskor Előtti Intézménybe nem vették fel, és az iskolaév néhány nap múlva kezdődik.

A Szociális és Gyermekvédelmi Városi Igazgatóság válaszul nyilatkozatot tett arról, hogy a panaszos 2018. március 27-én kérelmet nyújtott be a gyermek kiegészítő oktatási, egészségügyi vagy szociális támogatásának szükségességét felmérő szektorközi bizottsághoz, a gyermeket megvizsgálták 2018. április 11-én, és a bizottság véleményét 2018. július 26-án nyújtották be a panaszosnak. 2018. július 31-én és 2018. augusztus 17-én kifogást nyújtott be a panaszos a fent említett véleményre. A panasz kapcsán, 2018. augusztus 9-én, a bizottság újraértékelte a gyermek kiegészítő támogatásának szükségességét, és véleményt készített, amelyet 2018. szeptember 12-én nyújtottak be a panaszoshoz. Újvidék Város Szociális és Gyermekvédelmi Városi Igazgatósága rámutatott arra, hogy a bizottság véleménye a panaszról végleges, azt kézbesítették a szülőknek és az illetékes hatóságnak, azaz a szolgálatnak, és hogy a panaszosnak a szektorközi bizottság végső véleményével összhangban kell eljárnia.

Figyelembe véve a polgári jogvédőnek és a polgárok tartományi jogvédőjének - az ombudsmannak a kompetenciáit, különös tekintettel arra, hogy az állampolgárok tartományi jogvédője - az ombudsmannak a gyermekek jogaira szakosodott helyettese van, a polgárok jogvédője továbbította az M. panaszával összeállított ügyet a polgárok tartományi védelmezőjéhez - az ombudsmanhoz további kompetenciája és fellépése érdekében, miközben fenntartja a jogot az ügyben a joghatósága alá tartozó cselekvésre.

Az esetek jegyzéke alapján a polgári jogvédő úgy határozott, hogy a szektorközi bizottság hibát követett el munkájában, mivel nem adott időben véleményt, és adta azt át a

gyermek anyjának. Nevezetesen, bár a gyermek anyja 2018 márciusában benyújtotta a keresetet a szektorközi bizottsághoz, a választ csak 2018. július 26-án nyújtották be neki, amikor már elmúlt a szokásos beiratkozási határidő a gyermekeknek az általános iskola első osztályába történő beiratkozásához. Az általa benyújtott panaszról szóló véleményt szintén csak 2018. szeptember 12-én nyújtották be a panaszosnak, amikor a tanév már megkezdődött.

Ennek megfelelően a polgárok jogvédője azt javasolta a szektorközi bizottságnak, hogy az említett időszakban naprakészen kézbesítse véleményét a gyermekek szüleinek, szem előtt tartva, hogy a szülőknek az alapján időben cselekedniük kell, reagálni az iskolába időben történő beiratkozás értelmében, valamint szem előtt tartva a gyermekek életébe történő változásokra való pszichikai felkészítése szempontjából, hogy ebben az esetben a gyermek pszichikailag még egy óvodai évre készült fel (ami összhangban volt a gyermek anyja által a szektorközi bizottsághoz fordulás előtt megszerzett dokumentumokkal), és nem volt felkészülve arra, hogy iskolába induljon.

A polgári jogvédőjének - az ombudsmannak a helyiségeiben tartott ülésen, amelyen a polgárok jogvédőjén kívül a szektorközi bizottság, valamint számos más, az inkluzív oktatásban részt vevő intézménynek képviselői is részt vettek szó esett, arról a mulasztásról amely ebben a konkrét esetben történt. A szolgáltatói bizottság képviselői ebben az alkalomban rámutattak, hogy az ilyen típusú szektorközi bizottság képviselői kihangsúlyozták, hogy általában ilyen mulasztások a gyakorlatban nem fordulnak elő, valamint hogy bizonyos lépéseket már megtettek annak érdekében, hogy azok ne is ismétlődjenek meg.

## **SAJÁT KEZDEMÉNYEZÉSRE MEGINDITOTT ELJÁRÁSOK**

Az állampolgárok védelméről szóló határozat 33. cikke értelmében a polgári jogvédő eljárást kezdeményez a polgárok panaszain vagy saját kezdeményezésére, és ugyanezen határozat 49. cikke értelmében a polgári jogvédő saját kezdeményezésére járhat el, ha más források, ideértve a kivételes és névtelen panaszokat is, ideértve kivételesen a névtelen panaszokat is, felméri, hogy az igazgatási testület tette, cselekedete vagy mulasztása megsértette az emberi jogot és szabadságot.

A helyi ombudsmanról szóló határozat, a 27. cikk alapján, eljárást indít a polgárok panasz alapján vagy saját kezdeményezésére, míg a 44. cikk rendelkezése kimondja, hogy a helyi ombudsman saját kezdeményezésére járhat el, ha saját ismeretei vagy másoktól szerzett tudása alapján, ha más források, ideértve, kivételesen a névtelen panaszokat is, felméri, hogy az emberi jogokat és szabadságot megsértették a testület vagy a szolgálat cselekedete, tevékenysége vagy mulasztása miatt.

2019-ben a polgári jogvédő saját kezdeményezésére összesen 5 esetet vezetett le (ezek közül 4 eset 2019-ben indítottak el), és a következő bekezdésekben három esetet mutatunk be.

### **I**

2019-ben a polgári jogvédő saját kezdeményezésére eljárást indított Újvidék város Városi Adóigazgatásának jogszerűségének és szabályszerűségének ellenőrzésére, és javaslatot tett Újvidék város Városi Adóigazgatósága számára, hogy tájékoztassa az ingatlanadó törlesztőket megfelelő módon arról, hogy az adóév január 31-ig be kell nyújtaniuk az adóbevallást az ingatlanadó meghatározása érdekében, a beépítetlen építési telek,

mezőgazdasági földterületre történő osztályozásáról szóló határozat rendelkezéseivel összhangban (Újvidék városának Hivatalos Közlönye", 59/2018. szám).

Ugyanis, az előző időszakban a polgári jogvédőhöz számos polgár fordult, akik megkeresésükben elégedetlenségüket fejezték ki, mivel az építési területen található földterületet, amelyet kizárólag mezőgazdasági termelésre használnak, ingatlanadót fizetnek fejletlen építési földterületre, amely a polgárok szerint magas, vagyis nagyobb összegű, mint a föld megművelésével elérhető jövedelem.

A polgári jogvédő úgy határozott, hogy Újvidék városának 2018. december 27-i közgyűlése határozatot hozott az építési földterület mezőgazdasági földterületre történő besorolásáról az ingatlanadó alapjának meghatározása céljából (Újvidék városának hivatalos lapja, 59/2018. szám.), A határozat 1. cikke kimondja, hogy ez a határozat szabályozza az Újvidék város területén a be nem épült építési földterületek osztályozását, amelyet kizárólag növények, azaz ültetési anyag, azaz erdők, termesztésére használnak az ingatlanadó alapjának meghatározása céljából, mezőgazdasági vagy erdei földterületként osztályozzák. Az említett határozat 3. cikke előírja az ingatlanadókat, hogy az adóév január 31-ig nyújtsák be a vagyonadó meghatározására szolgáló adóbevallásokat, amelyeket e határozatnak megfelelően más ingatlancsoportba sorolnak, mint a csoportba, amelybe besorolták őket. a 2018. évi ingatlanadó meghatározása céljából.

A fentiek alapján a polgári jogvédő Újvidék városi Adóhatóságának javasolta, hogy tájékoztassa megfelelő módon az ingatlanadózókat az említett határozat rendelkezéseiről, vagyis az ingatlanadó-bevallások benyújtásának kötelezettségéről az adóév január 31-éig, mert ily módon bevezetnék őket az adóbevallások benyújtásának és az ingatlanadó meghatározásának lehetőségébe, amely sokkal kedvezőbb lenne a polgárok számára, mindezen az említett határozatnak megfelelően.

Újvidék város Városi Adóigazgatása tájékoztatta a polgári jogvédőt, hogy a Városi Adóigazgatóság weboldalán közleményt jelentettek meg az üzleti könyveket nem vezető adófizetők azon kötelezettségéről, hogy 2019. január 31-ig adóbevallást nyújtsanak be.

## II

A polgári jogvédő saját kezdeményezésére eljárást indított egy polgár névtelen panaszával kapcsolatban. Megkeresésében az állampolgár rámutatott a Limani piac melletti kereszteződés problémájára, amely az útkereszteződésnél található megsérült gyalogos elválasztó szigetre vonatkozik.

Az említett problémát illetően a polgári jogvédő Újvidék városának ellenőrzési ügyeivel foglalkozó városi igazgatósági szervhez és Újvidék város építési telekkel és beruházásokkal foglalkozó városi hivatalához fordult

Újvidék város építési telkekkel és beruházásokkal foglalkozó városi igazgatósága levelet küldött a polgári jogvédőnek, amelyben kijelentette, hogy a Limani piac közelében lévő elválasztó szigeten forgalmi területeken ásatásokat végeztek olyan munkák céljából, amelyek befektetője az Újvidék Informatika Közvértel és hogy az Újvidéki Put Közüzemi társaság a földalatti installációk elhelyezésének tervezett összes munkájának befejezése után az összes feltárt közterületet műszakilag megfelelő állapotba helyezték.

### III

A polgári jogvédő 2018. évi jelentése ismertette az Újvidéki Informatika Közvállalat ellen saját kezdeményezésére indított ügy tényállásait, mivel a polgárok megkeresették a polgári jogvédőt, akik rámutattak az állampolgároknak az Újvidéki Informatika Közvállalat felé fennálló tartozásainak végrehajtási eljárásának újraindítása miatt, amelyeket behajtottak a végrehajtási eljárás során, és amelyekre vonatkozóan a végrehajtási eljárás lezárult.

Emlékeztetőül: a polgári jogvédőnek jelezték a polgárok, hogy ismét meghívást kaptak az állami végrehajtóktól, hogy nyújtsanak be bizonyítékokat az előző időszak adósságairól, bár ezekre az adósságokra vonatkozó végrehajtási eljárás a végrehajtó következtetésével zárult le. Ilyen módon a polgároknak újból be kell nyújtaniuk az igazolást az adósságok befizetéséről, amelyek már több évesek, és amelyeket gyakran az állampolgárok már nem őriznek meg, mivel a velük szembeni végrehajtási eljárások lezárultak, bizonyítaniuk kell valamit, ami már bebizonyosodott, bizonyítékot kell keresniük arra vonatkozóan, hogy ne fizessék ki kétszer ugyanazt az adósságot mivel - amint mondják - az a pénz, amelyet a végrehajtási eljárás során megfelelően fizettek ki a végrehajtónak, nem fizették be az Újvidéki Informatika Közvállalat számlájára.

Tekintettel arra, hogy a polgárok által felvetett problémát még nem sikerült megoldani, a polgári jogvédő 2019-ben folytatta tevékenységét a kérdéses helyzet megoldása érdekében. Ami a 2019-es tárgyalási eljárást illeti, az Újvidéki Informatika Közvállalat tájékoztatta a polgári jogvédőt, hogy a végrehajtóval szemben folyamatban van a bírósági eljárás, és hogy az ilyen típusú adóssággal rendelkező polgároktól már nem számítanak fel kamatot azon tartozások összegére, amelyeket a végrehajtó a társaságok nem fizetett be a közvállalatnak.

### EGYÉBB TEVÉKENYSÉGEK

Ebben a fejezetben néhány olyan eset lesz feldogozva, amelyeket a polgári jogvédő 2019 során a polgárok panaszai alapján vezetett le, és amelyek más módon fejeződtek be, vagyis amelyek nem zárultak le, ajánlás meghozatalával vagy vélemény elfogadásával.

#### I

2019-ben a polgári jogvédő két olyan esetet fejezett be, amelyekről az adatokat a korábbi jelentések is már tartalmazták, mivel a panaszokat 2016-ban nyújtották be.

Két családról van szó, amelynek tagjai fogyatékossgal élő emberek, akik rossz feltételek között, házakban éltek, mivel egy épület az utca végén épült, megszakadt a kommunikáció az utakat illetően, de a csapadék csatornahálózat szempontjából is, minek következményében esős napokon a szennyvíz gödrög túlfolytak a hátsó udvarukba.

Tekintettel arra, hogy Újvidék e részének részletes szabályozási terve alapján ezen telkeke nyilvános felületekként kezeli, nem volt lehetőség a helyzet megoldására sem a bérlők személyes befektetéseivel, sem az utca teljes rekonstrukciójával.

A polgári jogvédő által folytatott sokéves tevékenységek, számos találkozó, nagyszámú levél és számos testület bevonása után a kérdésbe 2019 elején a telkeket kisajátították, és a panaszosok által felvetett problémát megoldották.



## II

A polgári jogvédő az Újvidéki Lakásügyi Szövetség panaszán alapuló eljárást indított, amely utal az Újvidék város városügyi és építési ügyekkel foglalkozó városvezetésének munkájára, mivel nem érkezett válasz a megkeresésre, amelyben magyarázatot kértek arra, hogy a legalizálási eljárás hosszabb ideig miért nem fejeződött be.

A benyújtott panasz alkalmával a lakosság védelmezője Újvidék város városfejlesztési és építési ügyekkel foglalkozó hatóságához fordult, amely nyilatkozatot nyújtott be a polgári jogvédőhöz, amelyben kijelentette, hogy Újvidék város városfejlesztési és építési ügyekkel foglalkozó városi hatósága levelet küldött a Lakásügyi Szövetségnek, amelyben tájékoztatták őket a legalizálási eljárásról, valamint a Lakásszövetség megkeresése után végzett tevékenységekről.

Tekintettel arra, hogy Újvidéki Város Urbanisztikai és Építőügyi Igazgatósága a polgári jogvédő megkeresése után, nagyon rövid időn belül megoldotta a polgárok panaszában szereplő problémákat, az eljárást felfüggesztették.

## III

A polgári jogvédőhöz J. Újvidékről panaszt nyújtott be, amelyben panaszkodott az Újvidék város Városi Felügyeleti Igazgatóságnak az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára.

A panaszban az állampolgár kijelenti, hogy problémát jelent az utcai csatornázás, azaz hogy 2019 júliusában áradás történt a ház alagsorában, és hogy az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat alkalmazottai a helyszínen voltak és jelenleg a tengely ürítésével oldották meg a problémát. A gondot azonban nem oldották meg véglegesen, így bármikor fennáll a szennyvíz újbóli kiömlésének veszélye, azaz az árvíz a ház alagsorában.

Ebből az alkalomból a polgári jogvédő felkereste az Újvidéki Város Igazgatóságot és az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalatot, akiktől levél érkezett a végrehajtott tevékenységekkel kapcsolatos információkkal, valamint a megoldás javaslatával amely alapján az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat összes tény megállapítása után elvégzi a munkálatokat a csatornahálózat zökkenőmentes működéséhez .

A polgár tájékoztatta a polgári jogvédőt, hogy a probléma, ami megoldása miatt megkereste, megoldódott és az így az eljárást felfüggesztették.

## IV

O. panasza alapján Újvidék város adóhivatal munkája során eljárást indítottak az említett testület munkájának ellenőrzésére, mivel négy hónapig nem született döntés a fél azon kéréséről, hogy leírják az adóját és a kamatokra a cégtábla kihelyezésére szolgáló ingatlanadó és közüzemi díjak alapján.

A polgári jogvédőjének megkeresése után elfogadták az üzleti könyvet nem vezető adóalanyok ingatlanadójának számlájára történő leírás iránti kérelmet, valamint a cég üzlethelyiségben történő kihelyezésének kommunális díjait.

Újvidék város adóhivatal kijelentette, hogy ez a városi intézmények és a polgári jogvédőjével folytatott jó együttműködés példáját képviseli. Természetesen sokkal előnyösebb lenne, ha a polgárok kéréseiről a polgári jogvédő megkeresése és reagálása nélkül döntenének, de olyan helyzetben is, amikor a polgári jogvédőjének reagálnia kell, az intézmények közötti jó együttműködés nagyon fontos a polgárok érdekeinek védelme szempontjából.

## V

L. panasza alapján Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad kommunális közcivilat munkájának ellenőrzésére irányuló eljárás indult. A panaszt azért nyújtották be, mert a társaság alkalmazottai többször különféle képpen utasították a panaszost a vízellátó hálózathoz való csatlakozásra vonatkozóan, így a panaszos fél első pillanatban, azaz a teljes jogi helyzet figyelembevétele nélkül, nem értette teljes mértékben a helyzetét. Először azt mondták, hogy joga van a vízcsatlakozáshoz, és hogy be kell gyűjtenie a dokumentációt, és miután összegyűjtötte a dokumentumokat (amikor a panaszost ebből az alkalomból további költségek terhelték), a panaszost nem hivatalosan tájékoztatták arról, hogy kérelmét elutasították.

A panaszos nem kapott írásbeli választ a kérésre. Ezt követően megpróbált megbeszélésre időpontot kérni az igazgatóhoz, de erre a kérésére sem kapott választ. Ezt követően a polgár követelte a benyújtott dokumentáció visszaadását, de a fél e kérése alapján sem cselekedtek.

Válaszában a társaság kijelentette, hogy az ügy jogi helyzetét újra megvizsgálták, és hogy a panaszosnak nincs joga a vízcsatlakozásra. A vállalat azonban nem válaszolt a panaszos állítására, miszerint az írásban benyújtott kérelmére sem feleltek.

A polgári jogvédő többszöri megkeresése után a társaság visszaadta a panaszosnak a benyújtott kérelmekhez csatolt dokumentumokat, de még mindig nem érkezett válasz arra, hogy miért nem válaszoltak a panaszos írásban benyújtott kéréseire.

Ezt követően a polgárok védelmezője rámutatott az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad kommunális közcivilatnak, hogy a felek benyújtott kéréseire írásban válaszolni kell, magyarázattal, különösen, ha a fél kérését elutasítják. A magyarázatnak tartalmaznia kell a határozat jogalapját, a releváns tényeket és körülményeket, valamint a határozat konkrét indokait. Ezenkívül, ha a fél e-mailt küldött a vállalat hivatalos e-mail címére, a vállalat köteles erre válaszolni. A társaság köteles a felek, a felhasználók érdekeinek megfelelően járni, és nem viselkedhetnek felelőtlenül velük szemben.

A panaszos kérésére vonatkozó hivatalos választ csak azután kapott, hogy a polgári jogvédő rábeszélésére, amelyet ez az intézmény elfogadhatatlannak tart, és a vállalatot rámutattak, és hogy a hasonló helyzet a jövőben nem ismétlődik meg, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy az előző időszakban több panaszt tett hasonló témákban.

A munkavállalók ilyen viselkedése a társaságban a rossz gyakorlat példája, amelyet nem szabad megismételni minden olyan fél jövőbeli kezelésekor, aki ilyen módon szólít fel őket.

## VI

Az ügyben az S. polgár panasza szerint aki panaszt tett a Városi ingatlan- és vagyoni ügyek Igazgatóságának munkájára, mivel a szerv a garázs bérleti díját számolja fel, amelyre a bérlő szerint nincs jogalap, az állampolgár a szervhez fordult, de nem kapott választ

Nevezetesen, ebben a konkrét esetben az újvidéki lakóépület garázshelyiségeiről van szó, ahol a lakások egykor társadalmi tulajdonban voltak, amelyekért a bérlők bérleti díjat fizettek, de később az összes lakást megvásárolták, és magántulajdonsá vált, és az épület külön részeit képviselik. Az épület bérlői, akik ma a különleges részek tulajdonosai, nem vitatják a garázshelyiségek bérbeadását abban az időszakban, amikor lakásbérletben voltak, azaz a lakások megvásárlásának pillanatáig, mindamellett, azonban az illetékes városi közigazgatás, az urbanizmus, a lakásépítés és a környezetvédelem titkársága, az épület különleges részei tervezetének megerősítésére irányuló bérlők kérésének elutasítása miatt elutasította az épület garázsokkal kapcsolatos részének megerősítésére irányuló kérelmet, mivel - amint azt kijelentettük - nem képezhetik a társasháztulajdon tárgyát, magyarázatot adva arra, hogy az épület különleges részeinek tulajdonosainak állandó joga van a garázsok használatára. a bérlők a hatósághoz fordultak, kérve, hogy a hatóság tájékoztassa őket a jogalapról, amely alapján a hatóság továbbra is garázsterületek bérletét kéri a speciális részek tulajdonosától.

A benyújtott panaszt követő eljárás továbbra is folyamatban van.

## VII

Az S. polgár panaszában tárgyában rámutat egy sürgős helyzetre, kijelentve, hogy az Újvidéki város tulajdonában lévő épület tetője összeomlott, ami veszélyeztette a bérlők biztonságát, valamint a szomszédos telken található épület vagyonát, a polgári jogvédő a Városi ingatlan- és vagyoni ügyek Igazgatóságához és a Városi Felügyeleti Igazgatóságához, az Építési Felügyeleti Osztályhoz fordult

Ezután a polgári jogvédőjéhez rövid időn belül mindkét testület nyilatkozatot nyújtott be, amelyben tájékoztatták a polgári jogvédőt arról, hogy a panaszos által megjelölt veszélyt megszüntették, vagyis eltávolították azokat az épületrészeket, amelyek az épület udvarára eshetnek össze. A polgári jogvédő arról is tájékoztatta a panaszost, hogy erről az alkalomról tájékoztatást kapott arról, hogy az illetékes hatóságok a következő időszakban tevékenységeket végeznek a létesítmény teljes lebontására.

Ez az eljárás a hatóságok gyors és minőségi reakciójának példája a polgárok által rámutatott problémára.

## VIII

A G állampolgár panasza esetén aki panaszkodott az ellenőrző szervek munkájára a használt tankönyvek nyilvános helyen történő illegális értékesítése miatt, az állampolgár rámutatott, hogy súlyos károkat szenved, ha a hatóságok tolerálják az ilyen cselekedeteket,

mivel ő nyilvántartásba vett ilyen értékesítő ,aki használt tankönyveket árusít, és hogy rendszeresen fizet adót e tevékenységért.

A panaszt illetően a polgári jogvédő felkereste az Újvidéki Városi Felügyeleti Igazgatóságát, a Kommunális rendőrség főosztályát és a Kommunális felügyelet részlegét , és olyan információkat kapott, hogy a kommunális ellenőrök a Kommunális rendőrséggel együttműködve a kereskedelem miatt többször felülvizsgálatot végeztek, azaz ellenőrzéseket folytattak a közterületeken a használt tankönyvek értékesítésével kapcsolatos kereskedelem és szolgáltatásnyújtás miatt, valamint hogy a törvényes hatáskörökkel összhangban nagyszámú személlyel szemben szabálysértési intézkedéseket hoztak, és a kérelmeket benyújtották a szabálysértési bírósághoz.

## **PÉNZESZKÖZÖK**

Újvidéki város 2019. évi költségvetéséről szóló határozatával (Újvidék város Hivatalos Lapja, 58/2018, 30/2019 és 48/2019 szám) Újvidék városának polgári jogvédőjének 17 074 241,00 dinárt biztosítottak., amely teljes egészében a költségvetési bevételekből származik 2019 folyamán a polgári jogvédő 14 139 053,30 dinárt költött, ami Újvidék város költségvetéséből a teljes jóváhagyott forrás 82,3% -át teszi ki. Ebből az összegből a pénzeszközök 59,3% -át a munkavállalók fizetésére (fizetések, juttatások és munkavállalói juttatások (bérek), a munkáltató által fizetett szociális hozzájárulások, természetbeni juttatások, a munkavállalóknak nyújtott szociális juttatások, a személyi költségek kompenzációja stb.) A pénzeszközök 2,47% -át utazásokra, 32,8% -át szerződéses szolgáltatásokra (adminisztratív szolgáltatások, munkavállalói oktatási és képzési szolgáltatások, szakmai szolgáltatások, egyéb általános szolgáltatások), a források 21% -át anyagokra, 0,28% -át a nemzetközi szervezeteknek nyújtott támogatásokra (tagsági díjak), a források 4,74% -át a támogatásokra és átutalásokra fordították. Az el nem költött pénzeszközök nevében az Állampolgárságvédő 2935 187,70 dinárt visszatért a költségvetésbe.

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

Amint azt a 2019. évi jelentés többször kimondta, 2019 decemberében megváltozott az intézmény neve, és részben megváltozott az intézmény kompetenciája is abban az értelemben, hogy a helyi ombudsman hatáskörébe tartozik a községi tanács munkájának ellenőrzése, amikor mint másodfokú szerv cselekszik a közigazgatási eljárásokban. Tekintettel arra, hogy a változás néhány nappal az év vége előtt történt, csak 2020-ban lehet elemezni a változás hatásait.

Ugyanakkor, amint azt állítottuk, 2019-ben nyilvánvaló volt az igazgatási szerveknek az polgári jogvédővel való teljesen kielégítő együttműködése az adatok benyújtásának gyorsasága és a benyújtott dokumentáció teljessége szempontjából.

2019-ben jelentősen megnőtt a polgárok megkeresése, 20% -kal több, mint 2018-ban. Emellett nőtt a benyújtott panaszok száma, bár nem olyan jelentős százalékban.

Ami a testületeket illeti, amelyek munkájával az állampolgárok panaszkodtak, a helyzet nagyjából megegyezik az előző évekhez viszonyítva, azaz a polgárok továbbra is a legtöbbet panaszkodnak azoknak a testületeknek a munkája kapcsán, amelyekkel a leginkább kapcsolatba kerülnek jogaik gyakorlása érdekében.

Azok a problémák, amelyekre a polgárok leggyakrabban 2019-ben rámutattak, az alábbiak voltak: az adminisztráció csendje, a közigazgatási szerv előtti eljárás hossza, a kiszállított közüzemi számlák kiszámítása és összege, kellemetlen szagok a környékről, zaj a társasházakban, háziállatok tartása, szennyvíz kiömlése a szennyvizcsatorna tengelyéből, a legalizálási eljárás időtartama, a bontási határozat végrehajtásának elmulasztása, a nyilvános hely elfoglalása, a bejárat megvilágításának hiánya, adótartozás, parkolási díjak megfizettetése, végrehajtók és közjegyzők munkája, a lakásszövetség vezetőjének munkája, ésszerű időn belüli tárgyalás és mások

A polgári jogvédő előtt 2019-ben kezdeményezett eljárások befejezésének egyedi módszereit vizsgálva a legtöbb panaszt azért utasítottak el, mivel nem volt illetékes a megkeresési ügyben, amely az összes panasz körülbelül 28% -a, és a megadott százalék a várt határokon belül van. Az ami viszont meglepő adat, hogy a felek is az előző évben meglehetősen inaktíváltak voltak, és hogy az eljárások 2019-ben történő leállításának második leggyakoribb oka az volt, hogy a fél nem válaszolt a testület által benyújtott jelentésre, amelynek munkájára panaszkodtak (nem állították, hogy elégedettek vagy elégedettek-e a hatóságok intézkedéseivel a polgári jogvédő megkeresése után). Az eljárás befejezésének harmadik oka az, hogy a szerv a polgári jogvédő megkeresése után megoldotta a problémát, és ezt követően az következik, hogy a polgári jogvédő nem határoz meg a szerv munkájában szabálytalanságot.

Minden olyan esetben, amikor illetéktelennek nyilvánította magát, a polgári jogvédő leggyakrabban jogi segítséghez utalta a feleket. Az állampolgárok az intézmény létrehozása óta hasonló tudatlanságot mutatnak a polgári jogvédői kompetenciákról, és úgy vélik, hogy a polgári jogvédő jogi segítséget is nyújthat. Noha a polgári jogvédő támogatja és népszerűsíti az intézmény munkáját és hatáskörét, továbbra is hiányzik a polgárok megértése a jogi segítség és a polgári jogvédő hatásköre közötti különbségről. Ugyanakkor a polgárok továbbra sem értik meg a polgári jogvédő különböző szintű kompetenciáit, tehát a második leggyakoribb ok az 2019-ben a polgári jogvédő illetéktelennek nyilvánítására az volt, hogy a polgárok által rámutatott probléma megoldása a Szerb Köztársaság polgári jogvédőjének hatásköre alatt állt. Minden helyzetben, amikor a polgári jogvédő illetéktelennek nyilvánította magát, a polgárokat az illetékes hatósághoz utalták

2019 folyamán a polgárok védelmezője számos kutatást és képzést végzett, amelyek jelentős eredményeket hoztak, és amelyeket a polgári jogvédő fel fog használni a további tevékenységeinek tervezésekor. Az érintett intézményeket már tájékoztatták az év elején elvégzett egyes felmérések eredményeiről, míg az érintett intézményeket tájékoztatni fogják az év végén elvégzett kutatás eredményeiről a következő időszakban.

Az elkövetkező időszakban a helyi ombudsman folytatja tevékenységeit annak érdekében, hogy továbbra is gyorsan reagáljon a polgárok panaszaira, valamint minél több oktatást és kutatást folytasson, azzal a céllal, hogy javítsa Újvidék városában minél több kiszolgáltató csoport helyzetét.

ÚJVIDÉK VÁROS  
HELYI JOGVÉDŐ  
Szám: XXII-020-12/2020-63  
Kelt: 2020.március 12.  
Újvidék

HELYI JOGVÉDŐNŐ  
*Marina Popov Ivetić*