

MESTO NOVÝ SAD
MIESTNY OMBUDSMAN

SPRÁVA ZA 2019. ROK



Nový Sad – marec 2020

Obsah:

1. Úvod	3
2. Aktivity ochrancu občanov	5
2.1 Podpora ľudských práv.....	5
2.2 Odborné stretnutia	9
2.3 Prítomnosť v médiách	13
3. Uskutočňovanie, rešpektovanie a zveľaďovanie ľudských práv	14
3.1 Všeobecné hodnotenie práce orgánov	15
3.2 Štatistické údaje	15
3.2.1 Odporúčania, návrhy, stanoviská	19
3.2.2 Konania začaté z vlastnej iniciatívy	23
3.2.3 Ďalšie predmety	25
4. Finančné prostriedky.....	29
5. Záver	29

ÚVOD

Všetky výrazy v tejto správe používané v mužskom rode znamenajú mužský a ženský prirodzený rod.

Zákon o miestnej samospráve (Úradný vestník Srbskej republiky č. 129/2007, 83/2014 – iný zákon, 101/2016 – iný zákon) v ustanovení článku 97 predpisoval, že sa v jednotke miestnej samosprávy môže stanoviť ochranca občanov, ktorý je oprávnený kontrolovať dodržiavanie práv občanov, určuje priestupky spáchané činmi, konaniami alebo nečinnosťou správnych orgánov a verejných služieb v prípade porušenia predpisov a všeobecných aktov jednotky miestnej samosprávy. Dve alebo viaceré jednotky miestnej samosprávy sa môžu rozhodnúť zriadiť spoločného ochrancu občanov. Právomoc a oprávnenia, spôsob konania a voľby a zánik funkcie ochrancu občanov upravuje štatút a iný všeobecný akt.

Podľa vyššie uvedeného zákona Rozhodnutím o ochrancovi občanov (Úradný vestník mesta Nový Sad č. 47/2008), ktoré prijalo Zhromaždenie mesta Nový Sad, bol ustanovený ochranca občanov pre územie mesta Nový Sad zriadený ako nezávislý a samostatný orgán, ktorý chráni práva občanov a kontroluje prácu mestských správ, osobitných organizácií a služieb mesta Nový Sad, orgánu zodpovedného za právnu ochranu majetkových práv a záujmov mesta Nový Sad, ako aj iných orgánov a organizácií, spoločností a inštitúcií založených mestom Nový Sad s verejnými oprávneniami (ďalej len „správne orgány“). ochranca občanov sa stará o ochranu a zvelaďovanie ľudských a menšinových práv a slobôd.

Prvý ochranca občanov mesta Nový Sad bol zvolený na XXVII. zasadnutí Zhromaždenia mesta Nový Sad, ktoré sa uskutočnilo 25. júna 2010. roka a za ochrancu občanov vtedy bol zvolený Aleksandar Grujić, doktor práv. Na XXVIII. zasadnutí, ktoré sa uskutočnilo 25. júna 2010. roka Stojanka Varajić bola zvolená za zástupkyňu ochrancu občanov.

Úrad ochrancu občanov začal s prácou 11. októbra 2010. roka.

Mandát prvého ochrancu občanov sa ukončil 30. marca 2015. roka na základe odstúpenia.

Druhý ochranca občanov bol zvolený na XL. zasadnutí Zhromaždenia mesta Nový Sad, ktoré bolo uskutočnené 29. mája 2015. roka a za ochrancu občanov vtedy bola zvolená Marina Popov Ivetić, diplomovaná právnička. Na XLI. zasadnutí uskutočnenom dňa 15. júna 2015. roka Zhromaždenie mesta Nový Sad znovu zvolilo Stojanku Varajić za zástupkyňu ochrancu občanov, čo bolo druhým mandátom zástupcu ochranca občanov.

V úrade ochrancu občanov Mesta Nový Sad počas 2019. roka boli dvaja funkcionári, dvaja zamestnaní na neurčitú dobu a dvaja zamestnaní na dobu určitú, z nich štyria diplomovaní právnici.

V priebehu roku 2018 bol prijatý Zákon o zmene Zákona o miestnej samospráve (Úradný vestník Srbskej republiky, č. 47/2018), ktorým sa zmenilo a doplnilo vyššie uvedené ustanovenie článku 97 zákona tak, že slová „ochranca občanov“ sú nahradené slovami

„miestny ombudsman“ v zodpovedajúcom páde. Ustanovenie bolo zmenené a doplnené v tom zmysle, že bolo určené, aby miestny ombudsman nezávisle a samostatne kontroloval dodržiavanie práv občanov.

V súlade s článkom 97 Zákona o miestnej samospráve („Úradný vestník Srbskej republiky“, č. 129/07, 83/14 – iný zákon, 101/16 – iný zákon a 47/18), ktorým je stanovené, že v jednotke miestnej samosprávy môže byť ustanovený miestny ombudsman, ktorý je oprávnený nezávisle a samostatne kontrolovať dodržiavanie občianskych práv, určovať porušenia spáchané činmi, konaním alebo nekonaním správnych orgánov a verejných služieb, ak ide o porušenie nariadení a všeobecných aktov jednotky miestnej samosprávy, že pôsobnosť, právomoci, spôsob konania, voľba a zánik funkcie miestneho ombudsmana upravuje štatút a ďalší všeobecný akt, Zhromaždenie mesta Nový Sad prijalo štatút mesta Nový Sad („Úradný vestník mesta Nový Sad“ č. 11/19), ktorý ustanovením článku 127 predpisuje, že miestny ombudsman nezávisle a samostatne chráni práva občanov a kontroluje prácu mestských správ, osobitných organizácií a služieb, mestskej rady, keď koná ako správny orgán druhého stupňa, orgánu zodpovedného za právnu ochranu vlastníckych práv a záujmov mesta, ako aj iných orgánov a organizácií, spoločností a inštitúcií založených mestom a poverených verejnými právomocami, ako aj že sa Rozhodnutím Zhromaždenia mesta podrobnejšie upravujú pôsobnosť a právomoci, postup a rozhodovací postup, voľba a zánik funkcie, ako aj ďalšie otázky dôležité pre prácu miestneho ombudsmana. Ustanovenie článku 136 štatútu stanovuje, že ochrana občanov a jeho zástupca naďalej pôsobia ako miestny ombudsman a jeho zástupca až do uplynutia mandátu, na ktorý boli zvolení.

Vzhľadom na to, že je potrebné zladit' i ďalšie nariadenia so štatútom mesta Nový Sad, Zhromaždenie mesta Nový Sad prijalo na svojom zasadnutí 12. decembra 2019 Rozhodnutie o miestnom ombudsmanovi („Úradný vestník mesta Nový Sad“ č. 59 / 19), ktoré rozhodnutie nadobudlo účinnosť 21. decembra 2019. Podľa článku 50 ods. 1 a 2 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi dovtedajší ochrancia občanov a zástupca ochrancu občanov naďalej pôsobia ako miestny ombudsman a zástupca miestneho ombudsmana až do uplynutia funkčného obdobia, na ktoré boli zvolení a zamestnaní v odbornej službe ochrancu občanov pokračujú v odbornej službe miestneho ombudsmana. Podľa článku 51 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi sa konania začaté podľa ustanovení Rozhodnutia o ochrancovi občanov (Úradný vestník mesta Nový Sad č. 47/08) ukončia podľa ustanovení tohto rozhodnutia a podľa ustanovenia článku 52 dňom keď toto rozhodnutie nadobudlo účinnosť, prestáva platnosť Rozhodnutia o ochrancovi občanov.

Teda nadobudnutie účinnosti uvedeného Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi podmienilo zmenu názvu inštitúcie „ochranca občanov“ na miestneho ombudsmana, ale bez zásadných zmien vo fungovaní inštitúcie. Pokiaľ ide o právomoci miestneho ombudsmana, jedinou zmenou vo vzťahu k právomociam ochrancu občanov je to, že miestny ombudsman kontroluje aj prácu mestskej rady, keď koná ako orgán druhého stupňa v správnom konaní.

Z tohto dôvodu pri rešpektovaní platných nariadení túto správu pripravuje miestny ombudsman, aj keď sa týka roku, v ktorom bol názov inštitúcie Ochrancia občanov, s výnimkou posledných 11 dní kalendárneho roka, keď bola inštitúcia už nazývaná Miestny ombudsman.

Ustanovenie článku 45 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi stanovuje, že miestny ombudsman raz ročne, najneskôr do 15. marca nasledujúceho roku, predkladá Zhromaždeniu mesta správu za predchádzajúci rok o svojej činnosti, realizácii, dodržiavaní a presadzovaní ľudských práv, o práci orgánov, čiže služieb z hľadiska stavu ochrany ľudských práv a slobôd, postavenia zraniteľných skupín, ako aj o pozorovaných opomenutiach a opatreniach, ktoré navrhuje na ich odstránenie. Správa uvedená v odseku 1 tohto článku obsahuje najmä počet a štruktúru sťažností, všeobecné hodnotenie práce orgánu alebo služby z hľadiska uplatňovania nariadení, identifikovaných opomenutí a odporúčania, stanoviská a návrhy na ich odstránenie, ako aj kritiku a pochvalu jednotlivých orgánov a služieb, vedúcich, ktorí riadia orgány alebo služby. Správa uvedená v odseku 1 tohto článku sa uverejní v „Úradnom vestníku mesta Nový Sad“ a na internetovom portáli Zhromaždenia mesta, a predloží sa aj médiám. Správa miestneho ombudsmana sa posudzuje pred Zhromaždením mesta a o nej sa nehlasuje.

AKTIVITY OCHRANCU OBČANOV

Rovnako ako v predchádzajúcich rokoch bol ochranca občanov počas roku 2019 veľmi aktívny. Pri zohľadnení malého počtu zamestnancov a zvýšeného počtu registrácií občanov sa ochranca občanov pokúsil, aby to nepodmienilo aj zníženie svojich aktivít na podporu ľudských práv, ale aby čo najviac a v najvyššej možnej kvalite prispelo i tomuto aspektu svojej práce

V tejto časti sa predstavia činnosti ochrancu občanov pri presadzovaní ľudských práv, prítomnosť zamestnancov v inštitúcii na odborných zhromaždeniach, ako aj propagácia médií v oblasti práce inštitúcie.

PODPORA ĽUDSKÝCH PRÁV

Ochranca občanov vynakladá maximálne úsilie, aby využil väčšinu svojich zdrojov na podporu ľudských práv, ktoré by zahŕňali veľké množstvo zvlášť zraniteľných skupín, ale aby boli použiteľné a užitočné aj pre širšiu komunitu. Keďže sa však v roku 2019 názov ochrancu občanov zmenil na miestneho ombudsmana, ochranca občanov investoval veľkú časť svojich zdrojov do propagácie nového názvu inštitúcie a prípravy na zmeny v súvislosti s harmonizáciou podnikania so zmenou. Počas roku 2019 sa ochranca občanov zaoberal týmito osobitne zraniteľnými skupinami: deťmi z pestúnskych rodín prostredníctvom vzdelávania o právach pestúnskych detí, osobami so zdravotným postihnutím prostredníctvom výskumu prístupnosti ciest v meste Nový Sad osobám so zdravotným postihnutím, rómskymi deťmi prostredníctvom výskumu v oblasti vzdelávania týchto detí, ktoré patria do vyššie uvedenej zvlášť citlivej skupiny, ako aj rodovej rovnosti prostredníctvom vzdelávania vychovávateľiek na uvedenú tému. S cieľom zlepšiť prácu inštitúcie v roku 2019 sa zorganizoval seminár v spolupráci s misiou OBSE v Srbsku, pokrajinským ochrancom občanov – ombudsmanom a Združením ombudsmanov Srbska.

VÝSKUM O DEŤOCH RÓMSKEJ NÁRODNOSTI

Výskum bol pripravený v spolupráci so Združením žien Romena. Výskum zahŕňal všetky základné školy na území mesta Nový Sad, žiakov od prvého až ôsmeho ročníka základnej školy a všetky triedy v jednom ročníku v školskom roku 2018/2019. Úlohou

výskumu bolo zistiť prítomnosť rómskych detí vo výučbe, ich úspešnosť vo vzdelávaní a poskytnúť návrhy a odporúčania pre činnosti, ktoré by prispeli k zlepšeniu ich postavenia.

Záver a odporúčania, ktoré vyplynuli z tohto výskumu, sú zamerané na úplné začlenenie rómskych detí do vzdelávacieho systému. Zlepšenie kvality života Rómov a úplného sociálneho začlenenia priamo súvisí s ich vzdelaním. Nízka úroveň vzdelania je jedným z hlavných faktorov, ktoré negatívne ovplyvňujú zamestnanosť Rómov, ich sociálno-ekonomické postavenie, zdravie a aktívnu účasť v spoločnosti.

V meste Nový Sad je čistá miera zápisu do základnej školy 99,8% a miera dokončenia základnej školy je 97,2%. V školskom roku 2018/2019 sa školy zúčastnilo 17.356 žiakov v mestskej časti a 1.331 žiakov na osídlených miestach patriacich mestu Nový Sad, spolu 18.687 žiakov. Z tohto počtu je 1.099 žiakov rómskej národnosti, presnejšie 1.012 žiakov je zaradených do základného vzdelávania v meste a 87 na osídlených miestach. Pedagogický asistent bol v školskom roku 2018/2019 prijatý do zamestnania na štyroch základných školách. Rómsky jazyk s prvkami národnej kultúry sa v školskom roku 2018/2019 implementuje do troch základných škôl.

Väčšina rómskych žiakov navštevuje školy, ktoré sú blízke „podštandardným“ rómskym sídliskám. V Základnej škole Dušan Radović z celkového počtu žiakov sú Rómovia zastúpení 28%, v Základnej škole Jožef Atila z celkového počtu žiakov Rómovia sú zastúpení 21%, v Základnej škole Veljko Vlahović z celkového počtu žiakov Rómovia sú zastúpení 34 % a na Základnej škole Dositej Obradović, ktorá po školský rok 2017/2018 zapisovala deti zo sídliska Bangladeš, z celkového počtu žiakov sú Rómovia zastúpení 5%. Škola v Begeči ZŠ Veljko Petrović od školského roku 2017/2018 zapisuje deti zo sídliska Bangladeš a z celkového počtu žiakov sú Rómovia zastúpení 14%.

9% rómskych žiakov na konci druhého polroka nebolo oznámkovaných, a to ani z dôvodu oprávnenej alebo neodôvodnenej neprítomnosti vo výuke. Z celkového počtu rómskych študentov sú dievčatá zastúpené 49%, v celkovom neoznámkovaní z dôvodu neprítomnosti 58%. Takmer 76% rómskych žiakov zahrnutých do prieskumu pochádza z rodín, ktoré dostávajú peňažnú sociálnu pomoc.

Percentuálny podiel 63,4% rómskych žiakov, ktorí dokončia základnú školu včas, v porovnaní s údajmi, podľa ktorých je celková miera ukončenia základnej školy v Novom Sade 97,2%, naznačuje, že miera dokončenia základného vzdelania rómskych žiakov je oveľa nižšia.

Záver a odporúčania získané počas tohto prieskumu si môžete pozrieť v správe uverejnenej na webovej stránke miestneho ombudsmana mesta Nový Sad a vzhľadom na svoj rozsah neboli zahrnuté do tejto správy.

EDUKÁCIA O PRÁVACH DETÍ V OŠETROVATELSKEJ STAROSTLIVOSTI

Ochrana občanov v spolupráci so Združením pestúnskych rodičov Nový Sad s klubmi uskutočnil školenie pod názvom Práva detí v alternatívnej starostlivosti, ktoré sa konalo celkovo na 6 častiach a ktoré boli určené pre profesionálov a pestúnov, s celkovým počtom 122 účastníkov.

Odborní pracovníci boli zo systému sociálnej ochrany (psychológovia, sociálni pracovníci, pedagógovia, špeciálni pedagógovia a právnici), predstavitelia verejného a občianskeho sektora, ktorí sa priamo alebo nepriamo podieľajú na práci s deťmi v systéme náhradnej starostlivosti. Pestúnski rodičia, ktorí sa zúčastnili školenia, sú v záznamoch Centra pre rodinné ubytovanie a starajú sa o jedno alebo viac detí bez primeranej rodičovskej starostlivosti.

Všeobecným cieľom školenia bolo poukázať na dôležitosť spoliehania sa na práva detí pri každodennej práci a školiť účastníkov, aby práva detí integrovali do praxe.

Medzi témy, ktoré boli na seminári spracované, patrí Deklarácia práv dieťaťa a jej aplikácia v systéme náhradnej starostlivosti, účasť dieťaťa, najlepšie záujmy dieťaťa a nediskriminácia. Vypracované boli i vzdelávacie materiály, ktoré boli distribuované deťom bez primeranej rodičovskej starostlivosti a účastníkov seminára.

VÝSKUM PRÍSTUPNOSTI CESTNEJ DOPRAVY V MESTE NOVÝ SAD OSOBÁM S POSTIHNUTÍM

Cieľom tohto výskumu bolo zistiť, do akej miery sú prechody pre chodcov a chodníky v meste Nový Sad prístupné pre ľudí so zdravotným postihnutím, informovať príslušné inštitúcie o výsledkoch prieskumu, aby v rámci svojej kompetencie prijali opatrenia na zlepšenie postavenia ľudí so zdravotným postihnutím pre ich denné potreby.

Výskum zahŕňal nasledovné: dostupnosť prechodov pre chodcov a chodníkov v meste Nový Sad pre osoby so zdravotným postihnutím, existenciu ramp pre prístup na chodník a existenciu hmatových štítov pre uľahčenie pohybu zrakovo postihnutých a nevidiacich osôb. Oblasťou výskumu je širšie centrum mesta, ohraničené hlavnými dopravnými trasami, a to Bulvár oslobodenia, Jevrejská ulica, Bulvár Mihajla Pupina, Belehradské nábregie, Ulica Miloša Bajica, Ulica Nikolu Pašica a Bulvár kráľa Petra.

Záver je taký, že pokiaľ ide o prístupnosť ciest pre ľudí, ktorí majú ťažkosti s pohybom, je situácia uspokojivá, ale hmatové štítky sú umiestnené na veľmi malej časti ciest v tejto časti mesta, väčšinou na križovatkách, ale nie pozdĺž ulíc.

Výsledky sú prezentované vo forme mapy, ktorá bude po technickom dokončení dostupná na webovej stránke miestneho ombudsmana mesta Nový Sad.

EDUKÁCIA O RODOVEJ ROVNOSTI

Počas realizácie edukácie o rodovej rovnosti ochranca občanov spolupracoval s Domom rodových vedomostí a politik.

Keďže je potrebné začať s rozvojom informovanosti o rodovej rovnosti v rannom detstve, ochranca občanov sa rozhodol viesť vzdelávanie vychovávateľiek v PU Radosno detinjstvo Nový Sad o rodovej rovnosti, pretože rodové stereotypy sa prijímajú už v rannom detstve.

V rámci tohto školenia sa zorganizovali jednodňové školenia pre 4 skupiny po 20 zamestnancov v inštitúcii, ako aj školenia trvajúce 2 pracovné dni pre 10 zamestnancov s cieľom vyškoliť zamestnancov, aby samostatne vykonávali školenia o rodovej rovnosti (10 zamestnancov v inštitúcii bolo vyškolených na vykonávanie školení pre ostatných zamestnancov s cieľom, aby v nasledujúcom období absolvovali toto vzdelávanie všetci zamestnaní vychovávatelia v PU Radosno detinjstvo Nový Sad) a vypracovala sa príručka Rodová rovnosť v materských školách, ktorú si môžete pozrieť na webovej stránke miestneho ombudsmana v Novom Sade.

Účastníci napokon vydali odporúčania a usmernenia na uplatňovanie vzdelávania v praxi.

SEMINÁR V SPOLUPRÁCI S MISIOU OBSE,
POKRAJINSKÝM OCHRANCOM OBČANOV – OMBUDSMANOM
A ZDRUŽENÍM OMBUDSMANOV SRBSKA

Ako už bolo uvedené, ochranca občanov v spolupráci s Misiou OBSE v Srbsku, pokrajinským ochrancom občanov – ombudsmanom a združením ombudsmanov Srbska a s podporou prof. Dr. Dragana Milkova, profesora Právnickej fakulty v Novom Sade a predsedu Inštitútu európskeho ombudsmana, usporiadal od 7. do 9. októbra 2019 v Novom Sade trojdňové stretnutie miestnych a regionálnych ombudsmanov.

Na stretnutí sa zúčastnili takmer všetci miestni ombudsmani zo Srbskej republiky a ich zástupcovia, pokrajinský ochranca občanov – ombudsman so svojimi zástupcami, ako aj účastníci zo zahraničia, generálny tajomník Inštitútu európskeho ombudsmana a zástupca ombudsmana v Tirolsku, Rakúsko, Dr. Josef Siegele, tajomník Inštitútu európskeho ombudsmana a zástupca ombudsmana pokrajiny Západná Pomerania Spolkovej republiky Nemecko, Wolfgang Schloh, člen správnej rady Inštitútu európskeho ombudsmana a zástupca ombudsmana régie Toskánsko v Republike Taliansko, predtým bol zvolený za miestneho ombudsmana vo Florencii v Taliansku, Dr. Vittorio Gasparrini a zástupkyňa ombudsmana mesta Barcelona Španielskeho kráľovstva – Natalia Ferre Giro.

Na stretnutí bol podpísaný Protokol o porozumení medzi Združením ombudsmanov Srbska a Inštitútom európskych ombudsmanov, zatiaľ čo prof. Dr. Dragan Milkov bol vyhlásený za čestného člena Zväzu ombudsmanov v Srbsku.

Okrem úspešnej výmeny skúseností, ktorá bola základnou myšlienkou tohto stretnutia, bola dosiahnutá aj vzájomná spolupráca mnohých inštitúcií, ktoré sa zúčastnili.

Okrem toho sa počas trojdňového zhromaždenia konalo Zhromaždenie Združenia ombudsmanov Srbska, na ktorom sa k združeniu pripojilo päť novozvolených miestnych ombudsmanov a jeden zástupca. Marina Popov Ivetić bola premenovaná z člena dozornej rady na člena predstavenstva združenia.

S ohľadom na jeho význam a medzinárodný charakter o stretnutí informovali mnohé médiá.

ODBORNÉ STRETNUTIA

Podobne ako v predchádzajúcich rokoch sa zamestnanci u ochrancu občanov v priebehu roka zúčastňujú mnohých odborných stretnutí, školení, prednášok atď. Počas roku 2019 si uvedené stretnutia vyžadovali väčšiu angažovanosť a aktívnejšiu účasť na nich, preto sa budú prezentovať iba tie najvýznamnejšie.

Ochranca občanov Marina Popov Ivetić a vedúca odbornej služby Marija Dostanić, MA, navštívili 26. februára 2019 Gerontologické centrum Nový Sad. Na pracovnom stretnutí, ktorému predsedali riaditeľka inštitúcie Slavica Skrbić a pomocná riaditeľka Isidora Petković, diskutovali o práci inštitúcií ako aj o možných formách spolupráce s cieľom zlepšiť práva občanov a občianiek, používateľov služieb. V dôsledku spolupráce dosiahnutej na pracovnom stretnutí realizoval ochranca občanov v roku 2019 projekt návštev klubov pre dospelých a staršie osoby, ktoré sú organizačnou súčasťou Gerontologického centra Nový Sad, ale ktoré poskytujú denné komunitné služby pre starších ľudí žijúcich v ich domovoch. domy. Šéf odbornej služby ochrancu občanov Marija Dostanić, MA, navštívila klub Oaza, ktorého sa zúčastnili i členovia klubu Ivo Andrić, ako aj používatelia klubu Novo Naselje, kde boli prítomní členovia klubu Nikola Tesla, klub Kozara vo Futogu, kde prítomní boli aj členovia klubu Branko Ćopić z Futogu, ako aj členovia klubu z Veternika a Begeča a klubu Klisa, kde sa zúčastnili aj členovia klubu Slana bara a Bulevar. Cieľom projektu bolo oboznámiť záujemcov s prácou Úradu ochrancu občanov, so spôsobom, akým sa vedie konanie o sťažnosti, ako aj so situáciami, v ktorých môže ochranca občanov pomôcť občanom pri výkone ich zákonných práv. Týmto spôsobom boli užívatelia celkom 11 klubov na území mesta Nový Sad zoznámení s prácou Úradu ochrancu občanov.

Ochranca občanov a Študentská únia Právnickej fakulty v Novom Sade podpísali Protokol o spolupráci. Podľa protokolu budú mať študenti, ktorí prejavia záujem, možnosť zúčastniť sa študentskej stáže pri ochrancovi občanov a získať praktické vedomosti o tom, ako postupovať podľa sťažností občanov.

V rámci propagácie a monitorovania práce inštitúcie ombudsmanov v Srbsku, uskutočňovanej Iniciatívou mládeže pre ľudské práva s podporou Veľvyslanectva Spojených štátov amerických v Srbsku, sa 14. marca 2019 v Mediálnom centre Vojvodiny uskutočnilo školenie s názvom Inštitúcia ombudsmanu a písanie sťažností. Vojvodina. Školenie sa týkalo štyroch tém: Mechanizmy na ochranu ľudských práv v Srbsku, úloha nezávislých kontrolných inštitúcií v politickom systéme Srbska, seminár: Písanie sťažností ombudsmanovi, ako aj problémy občanov. Ochrankyňa občanov Marina Popov Ivetić viedla stretnutie Workshop: Písanie sťažností ombudsmanovi, počas ktorého sa účastníci učili základné informácie o inštitúcii ombudsmana na miestnej úrovni i v Novom Sade a aktívne sa zúčastňovali na riešení daných problémov a vyplňovaní formulára sťažnosti.

14. marca 2019 sa pri príležitosti prípravy Národného akčného plánu pre rodovú rovnosť na obdobie rokov 2019 – 2020, ktoré usporiadal koordinačný orgán pre rodovú rovnosť, uskutočnilo konzultačné stretnutie.

Zástupkyňa ochrancu občanov Stojanka Varajić a vedúca odbornej služby Marija Dostanić, MA, sa zúčastnili seminára, ktorý zorganizovalo Stredisko pre rodinné ubytovanie a adopciu Nový Sad (CPSU) 27. marca 2019 s cieľom spolupracovať so zainteresovanými skupinami na rozvoji kvalitnej plán stratégie na ďalšie tri roky. Workshop analyzoval ciele z predchádzajúceho strategického plánu, ale aj činnosti CPSU v oblastiach práce, na ktorých sa účastníci aktívne podieľali prostredníctvom odporúčaní a navrhovaných opatrení. Workshopu sa zúčastnilo množstvo účastníkov vrátane zástupcov pokrajinskej vlády, pokrajinského sekretariátu pre sociálnu politiku, demografiu a rodovú rovnosť, predstavitelia CPSU z iných miest v Srbsku, zástupcovia stredísk sociálnej práce, pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana, predstavitelia vedy a ďalší účastníci.

Zástupcovia Úradu pre prijímanie sťažností Čínskej provincie Šanghaj mali pracovné stretnutie, ktoré sa zorganizovalo 26. apríla 2019 v priestoroch pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana, a na ktorom sa prihovril pokrajinský ochranca občanov – ombudsman prof. Dr. Zoran Pavlović, ochranca občanov mesta Nový Sad Marina Popov Ivetić, pomocný pokrajinského tajomníka pre regionálny rozvoj, medzinárodnú spoluprácu a miestnu samosprávu Nebojša Drakulić, zástupca pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana Milan Dakić a Jagoda Vještica z úradu pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana. Hostia z Číny boli oboznámení s prácou, organizáciou a právomocami pokrajinského ombudsmana, ako aj ochrancu občanov Nového Sadu a Združenia ombudsmanov Srbska, zatiaľ čo Wang Jianhua, riaditeľ úradu, predstavil prácu a organizáciu Úradu pre prijímanie sťažností. Počas rozhovoru, na ktorom sa okrem uvedených rečníkov zúčastnili aj miestni ombudsmeni z Pančeva, Báčskej Topoli a Somboru, si vymenili skúsenosti s prácou týchto inštitúcií.

Združenie ombudsmanov Srbska s podporou Pokrajinského sekretariátu pre vzdelávanie, predpisy, správu a národnostné menšiny – národnostné spoločenstvá zorganizovalo konferenciu s názvom Zlepšenie práce Rady pre medzietnické vzťahy a práva menšín v miestnom spoločenstve. Konferencia sa konala 29. mája 2019 v Báčskej Topoli. Konferencie sa zúčastnili Sedlar Peter, vedúci mestskej správy Bačka Topola, Aniko Širková, zástupkyňa pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana, Sandor Egeresi, pomocný pokrajinského tajomníka pre regionálny rozvoj, medziregionálnu spoluprácu a miestnu samosprávu, miestni ombudsmeni siedmich miestnych samospráv z Vojvodiny a zástupcovia siedmich rád pre medzietnické vzťahy z územia Vojvodiny (Temerín, Zreňanin, Báčska Topoľa, Kikinda, Titel, Pančevo a Žitište), ako aj Maja Mićić, zástupca Misie OBSE v Srbsku. Na konferencii mali zástupcovia Rady príležitosť predstaviť svoje skúsenosti s prácou a vymeniť si názory na kompetencie a rozsah činností. Zástupcovia Rady vyjadrili veľký význam organizácie tohto typu schôdzí, keďže v minulosti nemali príležitosť stretnúť sa na jednom mieste a vymieňať si skúsenosti, ktoré uviedli ako jeden z hlavných problémov v práci vzhľadom na prax Rady, ktorá ešte nie je rozvinutá, takže existujú miestne samosprávy, v ktorých sú Rady neaktívne.

Ochrankyňa občanov Marina Popov Ivetić a zástupkyňa ochrankyne občanov Stojanka Varajić sa zúčastnili verejnej diskusie o Návrhu zákona o právach dieťaťa a ochrancovi práv dieťaťa, ktorá sa konala 7. júna 2019 vo Veľkej sále Zhromaždenia mesta Nový Sad. Návrh zákona o právach dieťaťa a ochrancovi práv dieťaťa pripravilo Ministerstvo práce,

zamestnanosti, záležitostí veteránov a sociálnych vecí. V úvodnom príhovore vystúpila Dr. Stana Božović, štátna tajomníčka Ministerstva práce, zamestnanosti, veteránov a sociálnych vecí, a Ljiljana Koković, asistentka primátora mesta Nový Sad, potom nasledoval Dragan Vulević, osobitný poradca Ministerstva práce, zamestnanosti, veteránov a sociálnych otázok a člen expertného tímu pre vypracovanie návrhu zákona, predstavil Návrh zákona o právach dieťaťa a ochrancu práv dieťaťa. Po stretnutí expertov ochranca občanov a zástupkyňa ochrancu občanov písomne zaslali námietky na návrh zákona.

V rámci oslavy 30. výročia prijatia Dohovoru o právach dieťaťa pokrajinský ochranca občianskych práv – ombudsman v Novom Sade, ale aj na iných miestach v AP Vojvodine v období od 20. do 20. novembra 2019 organizoval festival o právach detí. Na tomto festivale sa aktívne zúčastnil ochranca občanov, takže ochranca občanov a pokrajinský ochranca občanov – ombudsman usporiadali hodiny občianskej výchovy na základnej škole Sándora Petöfiho v Novom Sade pre žiakov 6. a 8. ročníka. Hodiny boli poznačené debatami o ťažkostiach, s ktorými sa žiaci stretávajú tak v škole, ako aj mimo nej. Vedúca odbornej služby ochrancu občanov Marija Dostanic, MA, predstavila žiakom inštitúciu ombudsmana a jej úlohu pri ochrane ľudských práv, zatiaľ čo zástupca pokrajinského ombudsmana pre práva dieťaťa Milan Dakić hovoril o koncepte práv dieťaťa a základných zásadách, na ktorých je založený Dohovor o právach dieťaťa. Hodiny boli interaktívne, pretože práve prostredníctvom príkladov, ktoré si deti ukladali ako témy rozhovoru, boli zdôraznené postupy a spôsoby riešenia konkrétnych problémov, a to všetko s cieľom všeobecnej ochrany a podpory ľudských práv, tj práv detí. V rámci Festivalu práv dieťaťa 13. novembra 2019 ochranca občanov mesta Nový Sad predložil správu o základnom vzdelávaní rómskych detí na území mesta Nový Sad, ktorá bola predmetom tejto správy. 20. novembra 2019 sa pri príležitosti Svetového dňa detí uskutočnila aj záverečná konferencia Festivalu práv dieťaťa, počas ktorej boli prezentované výsledky mesačných aktivít, ktoré sa uskutočnili na území AP Vojvodiny. Pri tejto príležitosti sa zorganizoval prístup nových členov do Siete Nový Sad pre deti NS MEDE, takže sa oficiálne členom tejto organizácie stal i ochranca občanov mesta Nový Sad, ktorá sa v spolupráci s členmi a ostatnými aktérmi spoločenského života zaoberá ochranou práv detí na princípoch Dohody OSN o právach dieťaťa, v súlade s najlepšimi záujmami dieťaťa, so zásadou nediskriminácie, účasti dieťaťa, ako aj s právom na život, prežitie a rozvoj. Členmi detskej siete NS MEDE sa stali pokrajinský ochranca občanov – ombudsman, Centrum pre sociálnu prácu mesta Nový Sad, ako aj Zdravotné stredisko Nový Sad.

Ochranca občanov sa zúčastnil stretnutia členov Inštitútu európskeho ombudsmana (EOI). Na stretnutí boli prezentované aktivity jednotlivých členov združenia v oblasti politických aktivít ombudsmana. Viceprezidentka združenia Nina Karpačova z Ukrajiny predstavila svoje aktivity zamerané na zlepšenie podmienok zajatých ruských vojakov ukrajinskými jednotkami, najmä jedného vojaka, ktorý potreboval komplikovanú operáciu na zabránenie amputácii jeho nohy, čo bolo umožnené úspešným sprostredkovaním zástupcov EOI. Začala sa aktívna diskusia o podpore ombudsmana pre mimovládne organizácie pri tvorbe politiky a lobovaní, o ktorej diskutovala Dr. Carla Ferstmanová, profesorka univerzity v Essexu a členka rady expertov Rady Európy pre právo mimovládnych organizácií. Táto

rozprava je podmienená nedávnym prijatím zákona v Ruskej republike, ktorý znemožnil väčšine mimovládnych organizácií z tejto krajiny pracovať. Okrem vyššie uvedeného sa predložilo zo desať ďalších veľmi dôležitých referátov týkajúcich sa práce ombudsmana a v rámci aktívnej diskusie sa vymenili skúsenosti s prácou ombudsmanov z mnohých európskych krajín, ako napríklad z Rakúska, Talianska, Švajčiarska, Nemecka, Ruska, Ukrajiny atď. Schôdzi predsedal prof. Dr. Dragan Milkov, predseda EOI a profesor na Právnickej fakulte Univerzity Nový Sad a Dr. Josef Siegele, generálny tajomník EOI a zástupca ombudsmana rakúskeho regiónu Tirolsko.

V organizácii Bizkon Belehrad sa 6. novembra 2019 v Belehrade uskutočnilo školenie na tému Vykonávanie inšpekčného dozoru – objasnenie pochybností o praktickom uplatňovaní predpisov o inšpekčnom dozore a všeobecnom správnom konaní. Školenia sa zúčastnili Stojanka Varajić, zástupkyňa ochrancu občanov a Marija Dostanić, vedúca profesionálnej služby ochrancu občanov. Počas školenia hovorili o uplatňovaní predpisov o inšpekčnom dozore v praxi a o uplatňovaní Zákona o všeobecnom správnom konaní pri výkone inšpekčného dozoru. Po prezentácii lektorov nasledovala prezentácia a po úvodných prezentáciách lektori odpovedali na otázky a objasnili pochybnosti pri uplatňovaní predpisov v praxi.

14. novembra 2019 sa v Novom Sade zorganizoval informačný deň – stretnutie zúčastnených strán v rámci projektu Prístup k spravodlivosti v rámci súdnych konaní – budovanie modelu z hľadiska ochrany spotrebiteľa, ktorý implementovalo Centrum pre európske politiky a podporoval ho USAID – Projekt právneho štátu. Informačný deň predstavil výsledky výskumu problémov a prekážok pri ochrane práv spotrebiteľa, ktorí sa objavujú ako dlžníci pri vykonaní platieb za komunálne služby, ako aj modely vytvorenia mechanizmu na monitorovanie týchto prípadov a spolupráce spotrebiteľských organizácií a verejných exekútorov s cieľom zlepšiť ochranu týchto práv. Informačného dňa sa zúčastnili verejní exekútori z Nového Sadu, zástupcovia spotrebiteľských organizácií z Nového Sadu, zástupcovia VKP Informatika v Novom Sade, ako aj zástupcovia súdnych orgánov a ochranca občanov mesta Nový Sad.

V Belehrade sa v dňoch 19. až 20. novembra 2019 konala dvojdná konferencia Podpora miestneho ombudsmana v jednotkách miestnej samosprávy, v ktorých táto inštitúcia nebola zriadená, organizovaná Iniciatívou mládeže za ľudské práva v Belehrade. Konferencia predstavila analýzu situácie v jednotkách miestnej samosprávy, pokiaľ ide o zriadenie inštitúcie miestneho ombudsmana, ako aj súčasnú potrebu zriadiť inštitúciu miestneho ombudsmana v miestnych samosprávach v Srbskej republike, kde nebol zriadený miestny ombudsman. V rámci uvedeného posudzovania bol stanovený návrh akčného plánu Združenia ombudsmanov Srbska na ďalšie obdobie. Počas stretnutia sa uskutočnila prednáška na tému Sociálne siete ako nástroj práce inštitúcií, ako aj propagácia Sprievodcu prostredníctvom inštitúcie ochrancu občanov, ktorú uskutočnila Iniciatíva mládeže pre ľudské práva s finančnou podporou Veľvyslanectva Spojených štátov amerických v Srbsku.

Výbor právnikov pre ľudské práva (YUKOM) zorganizoval okrúhly stôl na tému Úlohy miestnych ombudsmanov v Dome ľudských práv a demokracií v Belehrade. Počas okrúhleho stola sa vymenili skúsenosti týkajúce sa úlohy miestnych ombudsmanov, prítomnosti v médiách, pracovných podmienok, typických príkladov pozitívne uzavretých prípadov a typických príkladov prípadov, keď je miestny ombudsman vyhlásený za nespôsobilého. Diskutovali aj o budúcej spolupráci, ako aj o vypracovaní príručky pre

občanov, ktorá by sa distribuovala po celom Srbsku. Cieľom okrúhleho stola, ktorý podporilo Veľvyslanectvo Nemeckej republiky, je poskytovať podporu pri zvyšovaní efektívnosti inštitúcie ombudsmana, ako aj pri posilňovaní nezávislosti inštitúcie a umožňovaní občanom prístup k informáciám súvisiacim s prácou ombudsmana. Za okrúhlym stolom sa zúčastnilo 10 miestnych ombudsmanov, ako aj Nataša Jović, generálna tajomníčka ochrancu občanov Srbskej republiky. Výsledky získané pri okrúhlym stole boli použité na vytvorenie brožúry Zoznáňte sa s Vaším miestnym ombudsmanom, ktorú spoločnosť YUKOM distribuovala miestnym samosprávam.

PRÍTOMNOSŤ V MÉDIÁCH

RTV Vojvodina nahrala reláciu Príbehy, z ktorých sa rastie, ktorá bola vysielaná 23. februára 2019, s témou Násilie nie je mojou voľbou. Témou prehliadky bolo vzdelávanie detí s cieľom predchádzať násiliu na školách, v ktorých sa počas roku 2018 zúčastňoval ochranca občanov. Prehliadku si môžete pozrieť na nasledujúcom odkaze <http://media.rtv.rs/hu/price-od-kojih-se-raste/44685>

Ako už bolo uvedené ochranca občanov v spolupráci s Misiou OBSE v Srbsku, pokrajinským ochrancom občanov – ombudsmanom a Združením ombudsmanov v Srbsku a s podporou prof. Dr. Dragana Milkova, profesora Právnickej fakulty v Novom Sade a predsedu Inštitútu európskeho ombudsmana, usporiadal od 7. do 9. októbra 2019 v Novom Sade trojdňové stretnutie miestnych a regionálnych ombudsmanov. Vzhľadom na jeho význam a medzinárodný charakter, o stretnutí informovalo množstvo médií a prepojenia s prílohami sú tieto:

<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>

Ako bolo uvedené, v rámci Festivalu práv dieťaťa, ktorý usporiadal pokrajinský ochranca – ombudsman, 13. novembra 2019 ochranca občanov predložil správu o základnom vzdelávaní rómskych detí na území mesta Nový Sad. Novinky o tejto udalosti nájdete na nasledujúcom odkaze:

<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>

Okrem uvedených článkov bol ochranca občanov účastníkom niekoľkých ďalších článkov, ktoré boli vysielané na rôznych televíznych kanáloch, a bol tiež prítomný v písomných médiách prostredníctvom veľkého množstva publikovaných článkov. Niekoľko písomných médií informovalo o zmene názvu inštitúcie.

USKUTOČŇOVANIE, REŠPEKTOVANIE A ZVELAĐOVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV

V roku 2019 sa zvýšil počet odvolaní občanov na inštitúciu ochrancu občanov o viac ako 20%. Počet podaných sťažností sa však v porovnaní s predchádzajúcim rokom výrazne nezvýšil. V uplynulom roku teda občania vo väčšej miere vyjadrili existenciu problémov, ktorým čelia, ale táto nespokojnosť sa netýkala opatrení mestských inštitúcií v časti, v ktorej je kontrolovaná ochrancom občanov.

V roku 2019 existovalo niekoľko aspektov, ktoré sa priamo netýkajú právomocí ochrancu občanov, ale na ktoré by bolo potrebné poukázať. Podľa rozhodnutia miestnej samosprávy, ktoré bolo prijaté na konci roku 2019, počnúc 1. januárom 2020, majú všetky deti, ktoré sú zapísané v Predškolskej ustanovizni Radosno detinjstvo v Novom Sade, voľný pobyt v tejto inštitúcii. Hoci populačná politika doteraz zabezpečovala bezplatný pobyt pre asi 1/4 zapísaných detí (deti so zdravotným postihnutím, deti zo sociálne znevýhodnených rodín, deti tretieho a každého nasledujúceho poradia narodenia, deti bez rodičovskej starostlivosti), teraz majú všetky deti toto právo bez ohľadu na osobné charakteristiky a sociálne postavenie. Aj keď je toto rozhodnutie miestnej samosprávy veľmi chvályhodné, ochrancu občanov oslovilo veľké množstvo nespokojných rodičov detí zapísaných do súkromných materských škôl z územia mesta Nový Sad, pretože dotácie pre tieto deti stále dosahujú 8 000 a 10 000 dinárov a pokrývajú iba časť nákladov, ktoré majú rodičov detí v tejto kategórii. Podľa vyššie uvedeného sa síce zlepšilo právo väčšiny detí v meste Nový Sad (približne 16 000 detí má právo na bezplatný pobyt v materskej škole od 1. januára 2020), zostáva však menšia skupina detí (približne 2 500 detí), ktorých práva sa nezlepšili.

V školách v meste Nový Sad je evidentný nedostatok osobných asistentov. Počas roku 2019 ochranca občanov pri skúmaní prítomnosti rómskych detí zistil, že v meste Nový Sad boli asistenti zamestnaní v štyroch školách. Berúc do úvahy, že činnosti osobných asistentov, ktorí pracujú s malým počtom žiakov, majú priamy vplyv na celkový úspech žiakov, ktorí potrebujú ďalšiu podporu, a že v súčasnosti máme situáciu, keď je celkový počet osobných asistentov malý, a že niektorí z nich sú zaťažení, nemôžu sa v primeranom rozsahu venovať všetkým, je evidentné, že v meste Nový Sad je potrebné najat' väčší počet osobných asistentov.

Problémom, na ktorý občania stále upozorňujú, je výpočet zvyšného dlhu na základe zmluvy investora s VP „Ústav mestskej výstavby“ Nový Sad. Konkrétne, podľa ustanovení zmluvy investor vykonal platbu 5% v mene poplatku za vybavenie stavebných pozemkov a zaviazal sa zaplatiť zvyšný poplatok 95% v 240 mesačných splátkach, ktoré sú upravené podľa diskontnej sadzby centrálnej emitujúcej banky, na mesačnej úrovni, použitím metódy konformného výpočtu. Úprava poplatku sa vykonáva do dátumu splatnosti splátky platby a po dátume splatnosti v prípade omeškania sa úrok počíta podľa predpisov o verejných príjmoch, t.j. o daňovom konaní a správe daní, až do splatnosti splatného dlhu. Zvyšok dlhu investora po približne 10 rokoch pravidelného splácania splátky je vyšší ako istina dlhu, ktorý mali v čase uzavretia zmluvy. Počas konania vedeného ochrancom občanov pred niekoľkými rokmi, dostal informáciu, že súdne konanie sa skončilo vynesением rozsudku o zamietnutí žiadosti občanov, t.j. konanie sa skončilo v prospech Ústavu

mestskej výstavby Nový Sad. Vzhľadom na to, že ochranca občanov nemôže kontrolovať prácu súdu ani sa vyjadrovať k rozsudkom súdu, všetci občania, ktorí sa pri tejto príležitosti obracajú na miestneho ombudsmana, boli usmernení na súdne konanie, majú na pamäti, že príslušný súd už o tejto otázke rozhodol.

V roku 2019 sa občania sťažovali vo veľkom počte na nedostatok infraštruktúry, ako aj na nedostatok komunálnych systémov. Mnoho prípadov začatých v súvislosti so sťažnosťami na túto tému bolo vyriešených pozitívne, existujú však aj postupy, ktoré ešte neboli vyriešené pozitívne a v súlade s požiadavkami občanov.

Zvyšok obrazu realizácie, dodržiavania a zveľaďovania ľudských práv bude jasnejšie predstavený v jednotlivých prípadoch vedených v roku 2019 ochrancom občanov.

VŠEOBECNÉ HODNOTENIE PRÁCE ORGÁNOV, ČIŽE SLUŽIEB

Nie je ľahké dať všeobecné hodnotenie práce orgánov, t.j. služieb, so zreteľom na to, že mesto Nový Sad má veľké množstvo orgánov, t.j. služieb založených mestom Nový Sad, ktoré sú vo svojej práci nezávislé a ich práca a spôsob konania nie sú jednotné.

V roku 2019 si mohol ochranca občanov všimnúť pokračujúce zlepšovanie vzťahov medzi mestskými inštitúciami a týmto orgánom a týka sa lepšej komunikácie a aktuálnejšieho vybavovania žiadostí a listov ochrancu občanov. Aj keď pred niekoľkými rokmi bola situácia v tomto ohľade výrazne horšia, keď ochranca občanov bol ignorovaný zo strany niektorých orgánov, v posledných rokoch sa situácia zlepšila. Pred niekoľkými rokmi ochranca občanov verejne zdôraznil, že nemá dostatočnú spoluprácu s niektorými inštitúciami v meste. Teraz je však situácia veľmi odlišná a odvtedy verejne spomenuté inštitúcie, ako aj iné, zasielajú aktuálnejšie a kompletnejšie odpovede. Pokiaľ ide o postoj inštitúcií k občanom, skutočný obraz je možné vidieť prostredníctvom jednotlivých predmetov, ktoré budú uvedené na nasledujúcich stranách.

ŠTATISTICKÉ ÚDAJE

Počas roku 2019 oslovilo ochrancu občanov 587 občanov. Z tohto počtu 167 občanov podalo sťažnosť, 209 občanov sa obrátilo na priestory ochrancu občanov a boli vypočúvaní a telefonicky ich kontaktovalo 211 občanov.

Ak sa tieto údaje porovnajú s údajmi za rok 2018, možno si všimnúť, že v roku 2019 v porovnaní s rokom 2018 sa viac ako 20% občanov obrátilo na ochrancu občanov v porovnaní s rokom 2018, aj keď počet podaných sťažností sa iba mierne zvýšil.

	Spôsoby oslovení občanov	Počet oslovení
1.	Ústny rozhovor	209
2.	Telefonický rozhovor	211
3.	Osobne podaná sťažnosť	61
4.	Sťažnosť zaslaná poštou	14

5.	Stážnosť podaná emailom	71
6.	Stážnosť podaná prostredníctvom webovej stránky	13
7.	Stážnosť podaná prostredníctvom Facebook stránky	4
8.	Vlastná iniciatíva ochrancu občanov	4
	Úhrne	587

Počas roku 2019 konal ochranca občanov celkovo 218 prípadov, z ktorých bolo 167 prípadov vytvorených v roku 2019, 46 prípadov bolo postúpených ako neukončených v roku 2018 a prenesených do roku 2019, 2 prípady boli postúpené v roku 2017 a prenesené do roku 2019 a 3 prípady boli postúpené z roku 2016 do roku 2019.

Na konci roka mal ochranca občanov 43 nedokončených prípadov, z ktorých bolo 41 prípadov vytvorených v roku 2019 a 2 prípady boli postúpené z roku 2018 do roku 2020.

Pokiaľ ide o sťažnosti podané v roku 2019 subjektom, ktorého sa týkajú, údaje sú uvedené v tabuľke:

	Názov orgánu	Podané sťažnosti
1.	Mestská správa pre inšpekčné úkony	24
2.	Mestská správa pre stavebné pozemky a investície	14
3.	Mestská správa pre urbanizmus a stavebné práce	10
4.	VKP Vodovod i kanalizacija Nový Sad	10
5.	VKP Novosadska toplana Nový Sad	5
6.	VKP Informatika Nový Sad	5
7.	Stredisko sociálnej práce mesta Nový Sad	5
8.	Mestská daňová správa	5
9.	Mestská správa pre majetok a majetkovo-právne úkony	4
10.	VKP Gradsko zelenilo Nový Sad	3
11.	VKP Stan Nový Sad	2
12.	VMDP Nový Sad	2
13.	Mestská správa pre všeobecné úkony	2
14.	PU Radosno detinjstvo Nový Sad	2
15.	Mestská správa pre dopravu a cesty	2
16.	Lekáreň Nový Sad	1
17.	Turistická organizácia mesta Nový Sad	1
18.	VKP Parking servis Nový Sad	1
19.	Mestská správa pre sociálnu ochranu a ochranu detí	1

Zo všetkých 175 prípadov dokončených v roku 2019 sú spôsoby dokončenia uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Spôsob ukončenia konania:	počet
Sťažnosť bola zamietnutá z dôvodu nedostatku právomoci	50
Strana neodpovedala na odpoveď orgánov	30
Orgán vyriešil problém po oslovení ochrancu občanov	22
Konanie bolo pozastavené – nezistili sa žiadne nezrovnalosti	20
Sťažnosť bola zamietnutá ako predčasná	7
Po prijatí sťažnosti strana vyhlásila, že sa vzdá	6
Predmet postúpený patričným orgánu	6
Sťažnosť bola zamietnutá – problém bol vyriešený do konca konania pred ochrancom občanov	5
Sťažnosť odmietnutá lebo sa zopakovala	5
Sťažnosť odmietnutá lebo nie je úplná	5
Iné	5
Pozastavený postup – iné	4
Predmet postúpený ochrancovi občanov Srbskej republiky	3
Zistené nedostatky – zaslané Odporúčania	2
Zistené nedostatky – uvedené Stanovisko	2
Zistené nedostatky – predložený návrh na zmenu a doplnenie Rozhodnutia	1
Predmet postúpený pokrajinskému ochrancovi občanov – ombudsmanovi	1
Pozastavený postup z dôvodu začatia súdneho konania	1
Úhrne	175

Pokiaľ ide o oslovenia strán a v situáciách, keď sa občania obracali iba na ochrancu občanov ústne a nie písomne, výsledok týchto oslovení bol nasledujúci: v 217 prípadoch sa ochranca občanov vyhlásil za nekompetentného, v 77 prípadoch bolo predčasné osloviť ochrancu takže informoval stranu, že sa musí najprv obrátiť na príslušný orgán, a ak nevyrieši problém, že môže podať sťažnosť ochrancovi občanov, a v 57 prípadoch boli občania informovaní o možnosti podať sťažnosť, pretože situácia je v právomoci ochrancu občanov a prípad splnil predpísané podmienky pre podanie sťažnosti. V 44 situáciách dostali občania pokyn, aby sa obrátili na ochrancu občanov Srbskej republiky, pretože riešenie problémov patrí do ich právomoci, a v 16 prípadoch sa obrátili na pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana. Zvyšných 9 situácií nepatrí do žiadnej z vyššie uvedených kategórií.

V situáciách, keď sa konanie vyhlási za nespôsobilé, má ochranca občanov (teraz miestny ombudsman) povinnosť usmerniť občana na príslušný orgán. Preto ochranca občanov vo všetkých situáciách ako aj pri podaní sťažnosti, ktorá bola zamietnutá z dôvodu nespôsobilosti, ako aj počas ústneho rozhovoru so stranami, odkázal na nasledujúce inštitúcie:

	Názov inštitúcie	Počet odkázaných občanov
1.	Právna pomoc	56

2.	Ochranca občanov Srbskej republiky	48
3.	Komora exekútorov	20
4.	Sektor ochrany spotrebiteľa na Ministerstve obchodu, cestovného ruchu a telekomunikácií	19
5.	Pokrajinský ochranca občanov – ombudsman	19
6.	Inšpekcia práce	15
7.	Poverenec pre informácie o verejnom význame a ochrane osobných údajov	15
8.	Poradca pre ochranu práv pacientov	15
9.	Súd	10
10.	Ministerstvo vnútorných vecí	7
11.	Inšpekcia trhu	5
12.	Ministerstvo pravdy	5
13.	Fond dôchodkového a invalidného poistenia	5
14.	Humanitárne centrum pre integráciu a toleranciu (HCIT)	5
15.	Vnútoraná kontrola Ministerstva vnútra	4
16.	Stredisko sociálnej práce	4
17.	Republikový geodetický ústav	4
18.	Predseda súdu	3
19.	Mestská správa	2
20.	Advokátska komora	1
21.	Tím školskej prevencie náslia	1
22.	Zdravotná inšpekcia	1
23.	Ochranca občanov mesta Zreňanin	1
24.	Zhromaždenie mesta Nový Sad	1
25.	Manažér bytového združenia	1
26.	Notárska komora	1
27.	Colný úrad	1
28.	Národná banka Srbska	1
29.	Správny súd	1

ODPORÚČANIA, NÁVRHY, STANOVISKÁ

Podľa ustanovenia článku 48 Rozhodnutia o ochrancovi občanov, ak ochranca občanov zistí nedostatky v práci správneho orgánu, zašle správne orgánu odporúčanie, ako by mal byť zistený nedostatok odstránený. Správny orgán, ktorému ochranca občanov poslal odporúčanie, je povinný informovať ochrancu občanov o opatreniach, ktoré vykonal, t.j. o dôvodoch, prečo na základe odporúčania nekonal, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia odporúčania.

Podľa ustanovenia článku 42 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi, ak miestny ombudsman zistí, že v práci orgánu alebo služby boli nedostatky, zašle orgánu alebo službe odporúčanie, stanovisko alebo návrh, ako odstrániť tento nedostatok. Orgán, t.j. služba, ktorej miestny ombudsman zaslal odporúčanie, stanovisko alebo návrh, je povinný informovať miestneho ombudsmana o opatreniach, ktoré vykonal, alebo o dôvodoch, prečo nekonal na základe odporúčania, stanoviska alebo návrhu, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia odporúčania, stanoviska alebo návrhu.

Vzhľadom na to, že Rozhodnutie o miestnom ombudsmanovi nadobudlo účinnosť iba niekoľko dní pred koncom roka 2019, v priebehu roka 2019 neboli prijaté žiadne návrhy, ale iba odporúčania a stanoviská. Celkovo boli zaslané 4 odporúčania a 1 stanovisko.

I

V konaní o sťažnosti O. ochranca občanov poslal Mestskej správe pre inšpekčné úkony mesta Nový Sad, Sektoru stavebnej inšpekcie, odporúčanie v súlade s pozitívnymi právnymi predpismi a prostredníctvom Sektoru právnych a všeobecných záležitostí a vynútených výkonov Mestskej správy pre inšpekčné záležitosti spôsobom a prostriedkami vhodnými na vykonanie, aby sa vykonalo rozhodnutia bez meškania, berúc do úvahy, že nevykonanie rozhodnutia, ktoré je konečné, nespĺňa účel, na základe ktorého bolo začaté a vedené správne konanie, a u občana spôsobuje nedôveru voči mestským úradom a účelu ich existencie. Taktiež bolo odporúčané Mestskej správe pre inšpekčné úkony mesta Nový Sad, Sektoru stavebnej inšpekcie, aby v budúcnosti vykonali potrebné činnosti aj v iných prípadoch, aby sa zabezpečila kontinuita pri výkone rozhodnutí v kompetencii uvedeného orgánu, a tým sa predchádzalo zlyhaniu a v dôsledku toho sa prijaté rozhodnutia nevykonali.

Uvedené odporúčanie bolo zaslané z dôvodu, že sa nevykonalo rozhodnutie Mestskej správy pre inšpekciu, Sektor stavebnej inšpekcie, ktorá nariadila investorom odstránenie zariadenia – vetranie.

Po podaní sťažnosti sa v pláne prevádzkového odstránenia na prvý štvrťrok r. 2019, zaviedol postup podľa rozhodnutia, bolo naplánované ústne vypočutie, ale rozhodnutie sa nevykonalo do konca štvrťroka.

Potom sa uskutočnilo stretnutie, na ktorom sa opätovne zdôraznila nezákonnosť predmetného vetrania a nevyhnutnosť vykonania rozhodnutia Mestskej správy pre inšpekciu, ale keďže platnosť zmluvy, ktorou bola angažovaná právna osoba poverená odstránením zariadení, zanikla, toto rozhodnutie sa nevykonalo.

Keďže rozhodnutie nebolo vykonané ani po ďalšom vyšetrowaní ochrancu občanov, ochranca občanov mesta Nový Sad usúdil, že Mestská správa pre inšpekciu sa dopustila chyby, pretože nevykonala rozhodnutie, ktorým sa nariaďuje odstránenie nezákonného objektu, hoci bolo prijaté v roku 2015 a rozhodnutím Mestskej správy pre urbanizmus a stavebné záležitosti bola žiadosť o legalizáciu vetrania predmetu právne zamietnutá.

K dátumu napísania tejto správy Mestská správa pre inšpekčné záležitosti nedodrжала zaslané odporúčanie a miestny ombudsman bol informovaný o tom, že implementácia predmetného rozhodnutia bola zahrnutá do plánu odstránenia na rok 2020.

II.

V konaní začatom na základe sťažnosti S. ochranca občanov predložil Mestskej správe pre stavebný pozemok a investície mesta Nový Sad stanovisko, že pri príprave Programu usporiadania stavebného pozemku a výšky finančných prostriedkov na vyvlastnenie nehnuteľností by malo prioritne zahŕňať vyvlastnenie nehnuteľností, na ktorých sa uskutočnilo skutočné vyvlastnenie. Mestská správa pre stavebné pozemky a investície mesta Nový Sad by sa v konkrétnom prípade riadila sťažnosťou S. pri zmene a doplnení existujúceho Programu usporiadania stavebného pozemku alebo prípravy a prijatia nového by mal mať na pamäti aj pozemok vo vlastníctve sťažovateľa, ktorý je určený na reguláciu cesty (verejný účel) a ktorý je určený na využívanie.

Sťažovateľ podal sťažnosť na ochrancu občanov z dôvodu, že Program rozvoja stavebných pozemkov na rok 2019 neposkytuje finančné prostriedky na riešenie majetkových a právnych vzťahov na katastrálnom pozemku vo vlastníctve sťažovateľa, na ktorom bola použitá verejná cesta a na nej bola postavená úplná infraštruktúra.

Týmto spôsobom sa sťažovateľovi úplne bráni v pokojnom užívaní jeho majetku, nie je oslobodený od povinností – poplatkov a nie je schopný odcudziť svoj majetok. Jediným spôsobom, ako dosiahnuť spravodlivosť skutočností pre sťažovateľa, je pokračovať vo vyvlastňovaní príslušného pozemku.

Mestská správa pre stavebný pozemok a investície mesta Nový Sad ochrancovi občanov predložila odpoveď, v ktorej uviedla, že na pozemok vo vlastníctve sťažovateľa sa vzťahuje plán všeobecného nariadenia o urovnaní, ktorý je tiež základom plánovania na vykonanie v lokalite a že je pozemok určený na reguláciu ciest (verejný účel).

Po ukončení konania ochranca občanov nezistil konkrétne opomenutia v práci Mestskej správy pre stavebné pozemky a investície mesta Nový Sad, pokiaľ ide o porušenie ustanovení rozhodnutia mesta Nový Sad z dôvodu neprijatia žiadosti sťažovateľa o

vyvlastnenie pozemku. Na tento účel neboli v 2019. roku vyčlenené žiadne finančné prostriedky.

Avšak podľa ochrancu občanov by sa však predĺženie trvania súčasnej situácie, ktorá spočíva v ďalšom využívaní pozemku vo vlastníctve sťažovateľa ako verejnej cesty bez vyvlastnenia, porušilo právo sťažovateľa na vlastnícke práva a ochranca občanov sa domnieva, že jediným riešením, ktoré by uspokojilo verejný a súkromný záujem, by bolo poskytnúť finančné prostriedky na účely vyvlastnenia predmetovej parcely pri zostavovaní nasledujúceho alebo pri zmene platného Programu rozvoja stavebných pozemkov. Dôvodom je skutočnosť, že sťažovateľ ako vlastník predmetného pozemku nemôže mať škodlivé následky, pretože príslušný správny orgán nevykonal správne konanie a nevydal rozhodnutie o vylúčení pôdy z vlastníctva, čo by bolo základom pre vyplatenie náhrady za vyňatú pôdu.

Vzhľadom na to, že Mestská správa pre stavebné pozemky a investície mesta Nový Sad informovala ochrancu občanov, že ani po prijatej revízii rozpočtu neboli na tieto účely poskytnuté žiadne finančné prostriedky, ochranca občanov informoval o situácii Mestskú radu mesta Nový Sad.

III.

V konaní o sťažnosti L., ochranca občanov poslal Verejnej mestskej dopravnej spoločnosti Nový Sad odporúčanie, aby konalo v súlade s ustanovením článku 6 Rozhodnutia o verejnej doprave cestujúcich v meste Nový Sad („Úradný vestník mesta Nový Sad č. 60/2010, 28/2014, 69/2014 a 74/2016, „Úradný vestník RS“ č. 104/2017 – Rozhodnutie ÚS a „Úradný vestník mesta Nový Sad“ č. 29/2018 a 48/2018), t.j. dodržiavať registrovaný a certifikovaný cestovný poriadok a v prípade, že spoločnosť nie je schopná zabezpečiť službu predpísaného cestovného poriadku, v médiách alebo iným vhodným spôsobom informovať užívateľov verejnej dopravy.

Sťažovateľka vo svojej sťažnosti poukázala na problém nedodržania cestovného poriadku, v dôsledku čoho boli ohrozené jej základné občianske práva, existencia a zdravie, čo niekoľkokrát upozornila na dispečera spoločnosti. Sťažovateľka vysvetlila, že problém bol stále prítomný, ale že sa 19. decembra 2018 ešte prehĺbil. Dôvod problému je, že každý deň na linke číslo 6 nedochádza k jednotlivým odchodom, hlavne v čase odchodu alebo návratu z práce. Sťažovateľka uviedla, že sa domnieva, že nie je prijateľné zdôvodniť nedostatok vodičov alebo autobusov, ale že by sa problém mal napraviť znížením cestovného poriadku, a aby sa namiesto 5 odchodov o 13:00 plánovali 2 resp. 3, ale aby sa rešpektovali.

V súvislosti s uvedenou sťažnosťou sa ochranca občanov obrátil na Verejnú mestskú dopravnú spoločnosť Nový Sad, ktorá predložila svoje vyhlásenie, v ktorom uviedla, že spoločnosť je povinná vykonať odchody podľa registrovaného cestovného poriadku, a že sa v období od 1. septembra 2018. do 30. júna 2019 sa uplatňuje rozvrh ZIMA 18. Uvádza sa tiež, že v zime sa často vyskytujú technické problémy s vozidlami, ktoré spoločnosť mala v tom čase, a že existuje možnosť, že k niektorým zo zistených odchodov nedôjde alebo že bude potrebné oneskorenie, keď je potrebné vymeniť alebo opraviť vozidlo čo najskôr. Spoločnosť

sa domnieva, že nie je povinná informovať používateľov služieb verejnej dopravy o odchýlke od cestovného poriadku.

Prostredníctvom analýzy informácií získaných v priebehu konania ochrancu občanov zistil, že v práci JGSP Nový Sad, Nový Sad boli opomenutia z dôvodu občasného odchodu alebo neprítomnosti – meškania autobusových odchodov podľa stanoveného cestovného poriadku.

Verejná mestská dopravná spoločnosť Nový Sad, Nový Sad informovala ochrancu občanov, že konala na základe odporúčania.

IV.

V konaní o sťažnosti M. ochrancu občanov poslal Medzirezortnej komisii mesta Nový Sad odporúčanie, aby sa v budúcej práci dodržiavala pozitívne právne predpisy týkajúce sa dodržiavania lehôt na vybavenie žiadostí rodičov, aby sa posúdila potreba dodatočnej vzdelávacej, zdravotnej alebo sociálnej podpory deťom a žiakom a aby sa včas predložila svoje stanoviská rodičom detí.

M. podala sťažnosť na ochrankyňu občanov, v ktorej uviedla problém, ktorý má medzi Medzirezortnou komisiou mesta Nový Sad, a teda s Mestskou správou pre sociálnu ochranu a ochranu detí v meste Nový Sad, ako zakladateľkou Medzirezortnej komisie. Sťažovateľka v sťažnosti uvádza, že po uvedenej námietke 31. júla 2018 nedostala stanovisko Medzirezortnej komisie. Protestovala, pretože nesúhlasila s názorom, že jej dieťa bolo pripravené zúčastniť sa prvého ročníka, čo sa líši od ostatných názorov, ktoré doteraz získala. Uvádza, že dostala od Medzirezortnej komisie stanovisko s 3,5-mesačným oneskorením a z tohto dôvodu nebolo dieťa zapísané do prvého ročníka, ani nebolo zapísané do Predškolskej ustanovizne Radosno detinjstvo v Novom Sade a školský rok sa začal o niekoľko dní.

Mestská správa pre sociálnu ochranu a ochranu detí predložila odpoveď, v ktorej uviedla, že sťažovateľka podala 27. marca 2018 Medzirezortnej komisii žiadosť o posúdenie potreby poskytovania dodatočného vzdelania, zdravia alebo sociálnej podpory dieťaťu, že dieťa bolo vyšetrené 11. apríla 2018 a stanovisko Komisie bolo predložené sťažovateľke 26. júla 2018. Dňa 31. júla 2018 a 17. augusta 2018 proti vyššie uvedenému stanovisku sťažovateľka podala námietky. Pri príležitosti sťažnosti 9. augusta 2018 Komisia opätovne posúdila potrebu poskytovania dodatočnej podpory dieťaťu a vydala stanovisko, ktoré bolo predložené sťažovateľke 12. septembra 2018. Mestská správa pre sociálnu ochranu a ochranu detí v meste Nový Sad zdôraznila, že stanovisko Komisie k sťažnosti je konečné, že by sa malo predložiť rodičovi a príslušnému orgánu, t.j. službe, a že sťažovateľka by mala konať v súlade so záverečným stanoviskom Medzirezortnej komisie.

Vzhľadom na kompetencie ochrancu občanov a pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana, najmä s tým, že pokrajinský ochrancu občanov – ombudsman má zástupcu špecializovaného na práva dieťaťa, ochrancu občanov postúpil prípad, ktorý bol podaný na podnet M. pokrajinskému ochrancovi občanov – ombudsmanovi na ďalšiu kompetenciu a konanie, pričom si zachoval právo konať vo veci v rámci svojej právomoci.

Na základe zoznamu prípadov ochranca občanov rozhodol, že Medzirezortná komisia urobila chybu vo svojej práci, pretože nevydala stanovisko včas a doručila ho matke dieťaťa. Konkrétne, hoci matka dieťaťa predložila žiadosť Medzirezortnej komisii v marci 2018, jej odpoveď bola predložená až 26. júla 2018, keď už uplynula obvyklá lehota na zápis detí do prvého ročníka základnej školy. Stanovisko k sťažnosti, ktorú predložila, sa sťažovateľke predložilo až 12. septembra 2018, keď sa už začal školský rok.

V súlade s tým ochranca občanov navrhol Medzirezortnej komisii, aby v nadchádzajúcom období včas predložila svoje stanoviská rodičom detí, pričom má mať na pamäti, že je potrebné, aby rodičia konali podľa nich, pokiaľ ide o včasnú reakciu rodičov a zápis do školy a psychologickú prípravu detí na životnú zmenu, berúc do úvahy, že v tomto konkrétnom prípade sa dieťa psychologicky pripravovalo na ďalší rok predškolského vzdelávania (čo bolo v súlade s dokumentáciou získanou matkou dieťaťa pred oslovením Medzirezortnej komisie) a nebolo pripravené chodiť do školy.

Na stretnutí, ktoré sa konalo v priestoroch Pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana, ktorého sa zúčastnili okrem ochrancu občanov aj zástupcovia Medzirezortnej komisie, ako aj mnohých ďalších inštitúcií zapojených do inkluzívneho vzdelávania, hovorilo aj o tomto neúspechu. Pri tejto príležitosti zástupcovia Medzirezortnej komisie poukázali na to, že k takýmto opomenutiam v praxi zvyčajne nedochádza, a že už boli podniknuté určité kroky, aby nedošlo k ich opakovaniu.

KONANIA ZAČATÉ Z VLASTNEJ INICIATÍVY

Podľa ustanovenia článku 33 Rozhodnutia o ochrancovi občanov ochranca začína konanie o sťažnostiach občanov alebo z vlastnej iniciatívy a podľa ustanovenia článku 49 toho istého rozhodnutia môže ochranca občanov konať aj z vlastnej iniciatívy, ak na základe svojho alebo iných zdrojov vrátane výnimočných a anonymných sťažností zhodnotí, že sa aktom, konaním alebo nečinnosť správneho orgánu porušili ľudské práva a slobody.

Rozhodnutím o miestnom ombudsmanovi sa v súlade s ustanovením článku 27 miestny ombudsman začína konanie o sťažnosti občanov alebo z vlastnej iniciatívy, zatiaľ čo ustanovenie ustanovením článku 44 určené, že miestny ombudsman môže konať z vlastnej iniciatívy, ak vychádza z jeho vlastných znalostí alebo poznatkov získaných od iných zdrojov, vrátane mimoriadne aj anonymných sťažností, zhodnotí, že aktom, konaním alebo nečinnosťou orgánu alebo služby došlo k porušeniu ľudských práv a slobody.

V roku 2019 z vlastnej iniciatívy ochranca občanov vykonal 5 prípadov (z toho 4 prípady sa začali v roku 2019) a v nasledujúcich odsekoch sa predložia tri prípady.

I.

V roku 2019 ochranca občanov začal z vlastnej iniciatívy postup kontroly zákonnosti a správnosti činnosti Mestskej správy mesta Nový Sad a navrhol Mestskej daňovej správe

mesta Nový Sad, aby informovali daňovníkov z majetku o potrebe podať daňové priznanie do 31. januára daňového roku v súlade s ustanoveniami Rozhodnutia o klasifikácii nevyužitej stavebnej pôdy na poľnohospodársku pôdu na účely stanovenia základu dane z nehnuteľností („Úradný vestník mesta Nový Sad“, č. 59/2018).

Totíž v predchádzajúcom období bol ochrancom občanov oslovený veľký počet občanov, ktorí vyjadrili nespokojnosť kvôli skutočnosti, že za pozemky nachádzajúce sa v stavebnej oblasti, ktoré sa využívajú výlučne na poľnohospodársku výrobu, sa platí daň z nehnuteľností ako nerozvinutá stavebná pôda, ktorá je podľa obyvateľov vysoká, t.j. vo väčšom množstve, ako je príjem, ktorý možno dosiahnuť obrábaním pôdy.

Ochranca občanov rozhodol, že Zhromaždenie mesta Nový Sad dňa 27. decembra 2018 prijalo Rozhodnutie o klasifikácii nevyvinutej stavebnej pôdy na poľnohospodársku pôdu na účely stanovenia základu dane z nehnuteľností („Úradný vestník mesta Nový Sad“, č. 59/2018), kde v článku 1 Rozhodnutia sa stanovuje, že toto Rozhodnutie upravuje, že nezastavaná stavebná pôda na území mesta Nový Sad, ktorá sa používa výlučne na pestovanie rastlín, t.j. sady, t.j. lesy, na účely stanovenia základu dane z nehnuteľností, sa klasifikuje ako poľnohospodárska alebo lesnícka oblasť, pôda. V článku 3 uvedeného Rozhodnutia sa stanovuje povinnosť daňovníkov z majetku podať daňové priznanie na účely určenia dane z nehnuteľností do 31. januára daňového roka, ktoré sú v súlade s týmto rozhodnutím klasifikované v inej skupine nehnuteľností v porovnaní so skupinou, v ktorej boli klasifikované na účely stanovenia dane z nehnuteľností za rok 2018.

Na základe uvedených skutočností ochranca občanov navrhol Mestskej daňovej správe mesta Nový Sad, aby primerane informovala daňovníkov o dani z majetku o ustanoveniach uvedeného rozhodnutia, t.j. o povinnosti podať daňové priznanie k majetku do 31. januára daňového roka. Týmto spôsobom boli v súlade s uvedeným rozhodnutím zavedené možnosti podať daňové priznanie a určiť majetkovú daň, ktorá by bola pre občanov omnoho výhodnejšia, v súlade s uvedeným Rozhodnutím.

Mestská daňová správa mesta Nový Sad informovala ochrancu občanov, že na webovej stránke Mestskej správy daní bolo uverejnené oznámenie o povinnosti daňovníkov, ktorí nevedú obchodné knihy, podať daňové priznanie do 31. januára 2019 v súlade s uvedeným Rozhodnutím.

II.

Ochranca občanov začal z vlastnej iniciatívy konanie týkajúce sa anonymnej sťažnosti občana. Občanka vo svojom príhovore poukázala na problém, ktorý existuje na križovatke v blízkosti Limanskeho trhoviska, a týka sa poškodeného pešieho ostrova na križovatke.

V súvislosti s uvedeným problémom sa ochranca občanov obrátil na Mestskú správu pre inšpekciu mesta Nový Sad a Mestskú správu pre stavebný pozemok a investície mesta Nový Sad.

Mestská správa pre stavebný pozemok a investície mesta Nový Sad predložila list ochrancovi občanov list, v ktorom uviedla, že na deliacom ostrove neďaleko Limanského trhoviska boli vyťažené dopravné oblasti pre potreby prác, ktorých investorom je VKP Informatika Nový Sad, a že po ukončení všetkých plánovaných prác na podzemných inštaláciách spoločnosti VKP Put Nový Sad, všetky vykopané verejné priestory boli uvedené do technicky správneho stavu.

III.

V správe ochrancu občanov za rok 2018 sa uviedli skutočnosti z prípadu začatého proti VKP Informatika Nový Sad z vlastnej iniciatívy z dôvodu, že sa na ochrancu občanov obrátili občania, ktorí poukázali na problém, ktorý vznikol v dôsledku opätovného otvorenia exekučného konania. za dlhy, ktoré mali občania voči spoločnosti VKP Informatika Nový Sad a ktoré boli vybrané v rámci postupu vymáhania, a pre ktoré bol proces vymáhania ukončený.

Na pripomenutie – občania, ktorí sa obrátili na ochrancu občanov, uviedli, že od verejných exekútorov boli opäť vyzvaní, aby predložili dôkazy o dlhoch z predchádzajúceho obdobia, hoci exekučné konanie týkajúce sa týchto dlhov bolo ukončené ukončením exekútora. Týmto spôsobom sa od občanov vyžaduje, aby znovu predložili dôkaz o zaplatení dlhov, ktoré sú staré niekoľko rokov a ktoré si občania často ani neponechávajú, vzhľadom na to, že exekučné konania proti nim skončili, ako sa dostanú do situácie, keď musia preukázať, niečo, čo už bolo dokázané, musí požiadať o dôkaz, že nebude platiť ten istý dlh dvakrát, pretože, ako uviedli, peniaze, ktoré riadne zaplatili verejnemu exekútorovi v exekučnom konaní, sa nezaplatil na účet JKP Informatika Nový Sad.

Vzhľadom na to, že problém, na ktorý poukázali občania, sa nevyriešil, v roku 2019 pokračoval ochranca občanov vo svojej činnosti s cieľom vyriešiť danú situáciu. Pokiaľ ide o predmetné konanie v roku 2019, spoločnosť VKP Informatika Nový Sad informovala ochrancu občanov, že súdne konania proti exekútorovi prebiehajú a že občania, ktorí majú tento typ dlhu, už viac neúčtujú úroky z dlhov, ktoré spoločnosti neboli zaplatené zo strany exekútora.

ĎALŠIE PREDMETY

V tejto kapitole sa budeme zaoberať niektorými prípadmi, ktoré ochranca občanov vykonal v roku 2019 na sťažnosti občanov a ktoré skončili iným spôsobom, t.j. ktoré neskončili prijatím odporúčania alebo stanoviska.

I.

V roku 2019 ochranca občanov dokončil dva prípady, v ktorých boli uvedené údaje v predchádzajúcich správach, keďže sťažnosti boli podané v roku 2016.

Ide o dve rodiny, ktorých členmi sú ľudia so zdravotným postihnutím, ktorí žili v domoch bez podmienok kvôli tomu, že z dôvodu výstavby budovy na konci ulice, kde žijú,

bola komunikácia prerušená z hľadiska ciest, ale aj atmosferickej odpadovej vody. Počas daždivých dní sa prelievali žumpy v ich dvoroch.

Vzhľadom na to, že v podrobnom pláne regulácie pre túto časť mesta Nový Sad sa ustanovili verejné pozemky na ich pozemkoch, nebolo možné vyriešiť ich situáciu osobnými investíciami nájomcov, ako aj úplnou rekonštrukciou ulice.

Po mnohých rokoch činnosti ochrancu občanov, početných stretnutiach, veľkom počte listov a zapojení veľkého počtu orgánov do tejto problematiky boli začiatkom roku 2019 pozemky vyvlastnené a problém, na ktorý poukázali sťažovatelia, sa vyriešil.

II.

Ochranca občanov konal na základe sťažnosti Zväzu bývania z Nového Sadu, ktorá sa odvoláva na prácu Mestskej správy pre urbanizmus a stavebné záležitosti mesta Nový Sad, z dôvodu nereagovania na list, v ktorom žiadal o vysvetlenie dôvodov, prečo nebolo ukončené legalizačné konanie v dlhšom časovom úseku.

Pri príležitosti predloženej sťažnosti sa ochranca občanov obrátil na Mestskú správu pre urbanizmus a stavebné záležitosti mesta Nový Sad, ktorá predložila vyhlásenie ochrancovi občanov, v ktorom sa uvádza, že Mestská správa pre urbanizmus a stavebné záležitosti mesta Nový Sad zaslala list bytovému združeniu, v ktorom sú všetky informácie vzťahujúce sa na postup legalizácie, ako aj na činnosti, ktoré sa vykonávajú po obrátení sa tohto združenia.

Vzhľadom na to, že Mestská správa pre urbanizmus a stavebné záležitosti mesta Nový Sad vyriešila problémy uvedené v sťažnosti občanov vo veľmi krátkom čase a po obrátení ochrancu občanov bolo konanie zastavené.

III.

Ochrancovi občanov J. z Nového Sadu podala sťažnosť, pričom podala sťažnosť na prácu Mestskej správy pre inšpekciu mesta Nový Sad a VKP Vodovod i kanalizácia Nový Sad.

V sťažnosti občianka uvádza, že ide o problém s pouličnou kanalizáciou, t.j. že v júli 2019 došlo k povodni v suteréne domu, a že zamestnanci VKP Vodovod i kanalizácia Nový Sad boli v teréne a v súčasnosti problém vyriešili vyprázdnením šachty. Tento problém však nebol definitívne vyriešený, takže v každom okamihu hrozí nebezpečenstvo opätovného vypustenia odpadovej vody, t.j. povodne v suteréne domu.

Pri tejto príležitosti sa ochranca občanov obrátil na Mestskú správu pre inšpekčné záležitosti mesta Nový Sad a VKP Vodovod i kanalizácia Nový Sad, od ktorých boli predložené listy s informáciami o vykonaných činnostiach, ako aj návrh rozhodnutia, ktorým VKP Vodovod i kanalizácia Nový Sad vykoná práce potrebné na plynulé fungovanie kanalizačnej siete po zistení všetkých skutočností.

Občianka informovala ochrancu občanov, že sa problém, kvôli ktorému sa ozvala vyriešil, a konanie sa prerušilo.

IV.

Na základe sťažnosti O. v rámci Mestskej správy daní mesta Nový Sad sa začalo konanie na kontrolu práce uvedeného orgánu z dôvodu, že po dobu štyroch mesiacov nebolo rozhodnuté o žiadosti strany o odpísanie dlhov a úrokov na základe majetkových daní a poplatkov za služby zvýraznenia spoločnosti.

Po obrátení ochrancu občanov bola prijatá žiadosť o odpísanie na účet dane z majetku daňovníka, ktorý nevedie obchodné knihy, ako aj komunálnych poplatkov za zvýraznenie spoločnosti v obchodných priestoroch.

Uvedené kroky Mestskej správy daní mesta Nový Sad sú príkladom dobrej spolupráce medzi mestskými inštitúciami a ochrancom občanov. Určite by bolo pre občanov omnoho pohodlnejšie rozhodnúť sa o ich požiadavkách bez potreby reakcie ochrancu občanov, ale aj v situácii, keď je potrebné, aby ochranca občanov reagoval, je pre ochranu záujmov občanov veľmi dôležitá dobrá spolupráca medzi inštitúciami.

V.

Na základe sťažnosti L. z Nového Sadu sa začal postup kontroly práce VKP Vodovod i kanalizácia Nový Sad. Sťažnosť bola podaná z dôvodu, že sťažovateľke boli opakovane poskytnuté inštrukcie zamestnancami spoločnosti o pripojení na vodovodnú sieť, čím spoločnosť úplne nerozumela situácii sťažovateľky v prvom okamihu, t.j. bez zohľadnenia celej právnej situácie. Najprv totiž uviedla, že sťažovateľka mala právo na vodovodné pripojenie a že musela zozbierať dokumentáciu a po zhromaždení dokumentácie (ak bola sťažovateľke pri tejto príležitosti vystavená dodatočným nákladom) bola sťažovateľka neformálne informovaná, že jej žiadosť bola zamietnutá.

Sťažovateľka nedostala písomnú odpoveď na žiadosť. Potom sa pokúsila naplánovať stretnutie s riaditeľom, ale na túto žiadosť však nedostala odpoveď. Potom občianka požiadala o vrátenie predloženej dokumentácie, ale je požiadavke tiež nevyhoveli.

Spoločnosť vo svojej odpovedi uviedla, že právna situácia vo veci bola opätovne preskúmaná a že sťažovateľka nemala nárok na vodovodné pripojenie. Spoločnosť však neodpovedala na tvrdenie sťažovateľky, že jej nebolo odpovedané na písomne predložené žiadosti.

Po opakovanom obrátení sa ombudsmana spoločnosť vrátila dokumentáciu sťažovateľke, ktorá bola pripojená k predloženým požiadavkám, ale stále nebola predložená žiadna odpoveď na otázku, prečo nebolo odpovedané na písomné žiadosti sťažovateľky.

Potom ochranca občanov upozornil VKP Vodovod i kanalizacija Nový Sad, že je potrebné písomne odpovedať na predložené žiadosti strán, s vysvetlením, najmä ak je žiadosť strany zamietnutá. Vysvetlenie musí obsahovať právny základ rozhodnutia, príslušné skutočnosti a okolnosti, ako aj konkrétne dôvody rozhodnutia. Ak strana zaslala e-mail na oficiálnu e-mailovú adresu spoločnosti, spoločnosť je povinná na ňu odpovedať. Spoločnosť je povinná konať v záujme strán, jej používateľov a voči nim nesmie konať nezodpovedne.

Oficiálna odpoveď na žiadosť sťažovateľky bola doručená až po naliehaní ochrancu občanov, čo táto inštitúcia považuje za neprijateľné, takže spoločnosť bola upozornená, a že podobná situácia sa v budúcnosti neobnoví, najmä ak si uvedomíme, že v predchádzajúcom období mal niekoľko sťažností na podobné témy.

Toto správanie zamestnancov v spoločnosti je príkladom zlej praxe, ktorá by sa nemala opakovať pri budúcom zaobchádzaní so všetkými stranami, ktoré ich oslovujú týmto spôsobom.

VI.

V takom prípade podľa sťažnosti občianky S., ktorá sa sťažuje na prácu Správy mesta pre majetkové a vlastnícke práva mesta Nový Sad z dôvodu skutočnosti, že orgán si účtuje nájomné za garáž, pre ktorú podľa nájomcu neexistuje právny základ, občianka sa obrátila na orgán, ale nedostala odpoveď.

Konkrétne v tomto konkrétnom prípade ide o garážové priestory v obytnom dome v Novom Sade, kde boli byty kedysi v spoločenskom vlastníctve, za čo nájomníci platili nájomné, ale všetky byty sa neskôr kúpili a zmenili na súkromný majetok a predstavujú špeciálne časti budovy. Nájomníci budovy, ktorí sú teraz majiteľmi špeciálnych častí, nespochybujú nájom garážových plôch v období, keď boli v prenájme bytov, t.j. až do okamihu kúpy bytov, ale ako Správa mesta, Sekretariát urbanizmu, bývania a ochrany životného prostredia, Potvrdenie návrhu špeciálnych častí budovy zamietlo žiadosť o potvrdenie časti budovy týkajúcej sa garáží, pretože, ako je uvedené, nemôžu byť predmetom takéhoto vlastníctva, pričom sa vysvetľuje, že vlastníci špeciálnych častí budovy majú trvalé právo používať garáže. Nájomníci informovali orgán a žiadali aby ich oboznámil o právnom základe, na základe ktorého tento orgán stále žiada prenájom garážových plôch od vlastníkov špeciálnych častí.

Postup po predložení sťažnosti ešte stále prebieha.

VII.

V prípade sťažnosti občana S., v ktorom poukazuje na naliehavú situáciu uviedol, že sa zrútila strecha budovy vo vlastníctve mesta Nový Sad, čo ohrozilo bezpečnosť nájomcov a majetok budovy umiestnenej na susednom pozemku, a preto sa ochranca občanov obrátil na Mestskú správu pre majetok a majetkovo-právne záležitosti mesta Nový Sad a Mestskej správe pre inšpekciu mesta Nový Sad, Odbor stavebnej inšpekcie.

Ochránca občanov potom v krátkom čase predložil vyhlásenie obidvoch orgánov, v ktorých bol ochranca občanov informovaný, že nebezpečenstvo, na ktoré poukázal sťažovateľ, bolo odstránené, t.j. že boli odstránené časti budovy, ktorá hrozí, že sa zrúti do dvora budovy. Sťažovateľ tiež informoval občanov a pri tejto príležitosti uviedol, že dostal informácie o tom, že príslušné orgány vykonávajú činnosti v nasledujúcom období s cieľom úplne zbúrať budovu.

Tento postup je príkladom rýchlej a kvalitnej reakcie orgánov na problém, na ktorý poukazujú občania.

VIII.

V prípade sťažnosti občana G. občan, ktorý sa sťažoval na prácu kontrolných orgánov z dôvodu nezákonného predaja použitých učebníc na verejnosti, občan poukázal na to, že je značne poškodený, ak úrady takéto kroky tolerujú, keďže zaregistroval obchod, v ktorom sa predávajú použité učebnice, a že za túto činnosť pravidelne platí dane.

Pokiaľ ide o sťažnosť, ochranca občanov sa obrátil na Mestskú správu pre inšpekciu mesta Nový Sad, Odbor komunálnej polície a komunálnu inšpekciu a dostal informácie, ktoré obecní inšpektori v spolupráci s Mestskou políciou opakovane vykonávali kontroly, t.j. inšpekcie vo verejných priestoroch z dôvodu obchodu maloobchodu a poskytovania služieb za účelom predaja použitých učebníc a že v súlade so zákonnými právomocami boli proti veľkému počtu osôb prijaté priestupkové opatrenia a že žiadosti boli podané na Súd pre priestupky.

FINANČNÉ PROSTRIEDKY

Rozhodnutím o rozpočte mesta Nový Sad na rok 2019 („Úradný vestník mesta Nový Sad“, 58/2018, 30/2019 a 48/2019) bol ochrancovi občanov poskytnutý finančný príspevok vo výške 17.074.241,00 dinárov, čo zarábajú výlučne z rozpočtových príjmov. Počas roka 2019 strávil ochranca občanov 14.139.053,30 dinárov, čo predstavuje 82,3% z celkových schválených finančných prostriedkov z rozpočtu mesta Nový Sad. Z toho 59,3% finančných prostriedkov bolo vynaložených na platy zamestnancov (platy, príspevky a zamestnanecké požitky (platy), sociálne príspevky na náklady zamestnávateľa, vecné dávky, sociálne dávky zamestnancom, náhrady zamestnancom atď.), Na úradné účely sa minulo 2,47% finančných prostriedkov bolo vynaložených na cestovné, 32,8% finančných prostriedkov bolo vynaložených na zmluvné služby (administratívne služby, vzdelávanie a odborná príprava zamestnancov, profesionálne služby, ostatné všeobecné služby), 0,21% finančných prostriedkov bolo vynaložených na materiál a 0,28% finančných prostriedkov bolo vynaložených na granty medzinárodným organizáciám (členské poplatky) a 4,74% finančných prostriedkov na granty a prevody. V mene nevyčerpaných finančných prostriedkov vrátil ochranca občanov do rozpočtu 2.935.187,70 dinárov.

ZÁVER

Ako sa viackrát uviedlo v správe za rok 2019, v decembri 2019 došlo k zmene názvu inštitúcie, ako aj k čiastočnej zmene právomocí inštitúcie v tom zmysle, že miestny ombudsman má právomoc kontrolovať prácu Mestskej rady ako orgán druhého stupňa v

správnom konaní. Vzhľadom na to, že k zmene došlo niekoľko dní pred koncom roka, bude možné analyzovať účinky, ktoré zmena prinesie, až v roku 2020.

Ako sa uvádza aj v roku 2019, bola zrejmá úplne uspokojivá spolupráca správnych orgánov s ochrancom občanov, pokiaľ ide o včasnosť v rýchlosti predkladania údajov a úplnosť predloženej dokumentácie.

V roku 2019 došlo k výraznému nárastu počtu obrátení občanov o 20% viac ako v roku 2018. Zvýšil sa aj počet podaných sťažností, aj keď nie v takom významnom percentuálnom podiele.

Pokiaľ ide o orgány, na ktorých prácu sa občania sťažovali, situácia je viac-menej rovnaká ako v predchádzajúcich rokoch, t.j. občania sa stále sťažujú najviac na prácu orgánov, s ktorými prichádzajú do styku najviac, aby mohli uplatniť svoje práva.

Problémy, na ktoré občania v roku 2019 najčastejšie upozorňovali, boli: ticho správy, dĺžka konania pred správnym orgánom, výpočet a množstvo poskytnutých účtov za energie, nepríjemný zápach zo susedstva, hluk v bytovom dome, držanie domácich zvierat, roztekание výkalov z kanalizačnej šachty, trvanie legalizačného konania, nevykonanie rozhodnutia o demolácii, obsadenie verejného priestranstva, osvetlenie prístupovej cesty, daňový dlh, poplatky za parkovanie, práca súdnych exekútorov a notárov, práca manažéra bytového združenia, súdny proces v primeranom čase a iné.

Pri skúmaní jednotlivých spôsobov ukončenia konania začatého pred ochrancom občanov v roku 2019 bol najväčší počet sťažností zamietnutý z dôvodu nedostatku jurisdikcie, čo je asi 28% všetkých sťažností a percentuálny podiel je v rámci očakávaných limitov. Je prekvapujúce, že strany boli v predchádzajúcom roku pomerne neaktívne a že druhým najbežnejším dôvodom na ukončenie konania v roku 2019 bolo, že strana neodpovedala na správu predloženú orgánom, na ktorého prácu sa sťažovali (neuviedli, že či sú spokojní alebo nespokojní s postupmi orgánov po angažovaní ochrancu občanov). Tretím dôvodom na ukončenie konania je, že orgán vyriešil problém po konaní ochrancu občanov a následne z toho vyplýva, že ochranca občanov neurčil existenciu nezrovnalostí v práci orgánu.

Vo všetkých prípadoch, keď sa vyhlásil za nespôsobilého, ochranca občanov najčastejšie odkázal strany na právnu pomoc. Občania od založenia tejto inštitúcie preukázali na podobnú neznalosť právomocí ochrancu občanov, pričom sa domnievajú, že ochranca občanov môže poskytnúť aj právnu pomoc. Aj keď ochranca občanov obhajuje a propaguje prácu inštitúcie a kompetencií, medzi občanmi stále chýba pochopenie rozdielu medzi právnou pomocou a právomocami ochrancu občanov. Občania stále nedokážu porozumieť právomociam ochrancu občanov na rôznych úrovniach, takže druhým najbežnejším dôvodom prehlásenia ochrancu občanov za nespôsobilého v roku 2019 bolo to, že riešenie problému, na ktorý občania poukazujú, spadá do právomoci ochrancu občanov Srbskej republiky. V každej situácii, keď sa ochranca občanov vyhlásil za nespôsobilého, boli občania postúpení príslušnému orgánu.

Počas roku 2019 uskutočnil ochranca občanov niekoľko výskumov a školení, ktoré priniesli významné výsledky a ktoré ochranca občanov použije pri plánovaní svojich ďalších aktivít. Príslušné inštitúcie už boli informované o výsledkoch určitých prieskumov ukončených začiatkom roka, zatiaľ čo príslušné inštitúcie budú informované o výsledkoch získaných z prieskumov ukončených na konci roka v nasledujúcom období.

V nadchádzajúcom období bude miestny ombudsman pokračovať vo svojich činnostiach s cieľom rýchlo konať v súvislosti so sťažnosťami občanov a vykonávať čo najväčšie množstvo vzdelania a výskumu s cieľom zlepšiť postavenie čo najviac zraniteľných skupín v meste Nový Sad.

MESTO NOVÝ SAD
MIESTNY OMBUDSMAN
Číslo: XXII-020-12/2020-63
Dňa: 12. marca 2020
Nový Sad

MIESTNY OMBUDSMAN

Marina Popov Ivetić