

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД НОВИ САД

**ИЗВЕШТАЈ**  
**ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**  
**ГРАДА НОВОГ САДА**  
**ЗА 2016. ГОДИНУ**

НОВИ САД, март 2017. године

## УВОД

У складу са Одлуком о Заштитнику грађана („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 47/2008), установљен је Заштитник грађана за територију Града Новог Сада, као независан и самосталан орган, који штити права грађана<sup>1</sup> и контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења (у даљем тексту: органи управе). Поред тога, Заштитник грађана се стара о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

Заштитник грађана има обавезу да једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, поднесе Скупштини Града извештај за претходну годину о својим активностима, стању људских права и о правној сигурности на територији Града Новог Сада.

Најзначајније активности које има Заштитник грађана Града Новог Сада се односе на поступања по притужбама грађана, односно на сваку комуникацију коју Заштитник грађана има са грађанима. Извештај који је сачињен за 2016. годину даје статистички приказ обраћања грађана институцији Заштитника грађана Града Новог Сада, а у истом ће бити описани и доминантни проблеми које су истакли грађани у протеклој години, кроз кратке приказе појединих предмета.

Током 2016. године као и у претходним периодима Заштитник грађана Града Новог Сада остваривао је контакте са грађанима на више начина и то путем поднетих притужби, разговора са грађанима у канцеларији и телефонским разговорима са грађанима. У односу на претходну годину може се уочити смањење броја притужби које су поднете Заштитнику грађана Града Новог Сада писаним путем. Такође, уколико се упореди извештај за 2016. годину са ранијим извештајима, може се уочити пад броја препорука које је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио органима управе, али и повећања броја мишљења које је дао Заштитник грађана. Наведено је последица промене у структури проблематике поводом које су се грађани обраћали Заштитнику грађана Града Новог Сада. Што се тиче структуре проблема које су повод за подношење притужбе Заштитнику грађана Града Новог Сада, многа проблематична питања се понављају из године у годину, као што су недоношење решења по захтеву странке, неодговарање на дописе странака, дужина трајања поступка пред органима, искључење са топлификационог система грејања, висина рачуна и наплата стамбено-

---

<sup>1</sup> Реч „грађани“, баш као и све друге граматички родно опредељене речи, користе се у овом извештају родно неутрално и равноправно означавају припаднике, односно припаднице оба пола.

комуналних услуга, комунално опремање улице, проблем држања домаћих животиња, проблем буке због рада угоститељских објеката, заузеће јавне површине, високи рачуни за поједине услуге, потом проблем неизвршења решења о рушењу, утврђивање пореза на имовину, проблем усклађивања остатка дуга применом конформне методе обрачуна по уговору о регулисању међусобних односа за уређивање грађевинског земљишта, цена услуге превоза у насељеном месту, неуређење паркинг места, наплата прихода скупштине станара, недостатак тоалета за жене, дужина трајања поступка легализације, висина трошкова за поједине услуге итд. Понављање истих проблема на које грађани указују из године у годину говори да надлежне руководеће структуре не предузимају активности у довољној мери како би отклонили недостатке и пропусти у свом раду. Међутим, неопходно је појаснити да, иако су неке притужбе поднете услед типичних проблема које имају грађани, то не подразумева да се сви такви предмети заврше утврђивањем пропуста у раду органа. Поводом оваквог стања, Заштитник грађана Града Новог Сада је обавештавао чланове Градског већа о појединачним проблемима који су уочени, сматрајући да би морали бити о томе информисани и да ће својим ангажманом, иницијативом и положајем који заузимају покренути решавање проблема.

Поред статистичких података, у извештају ће бити приказани најзначајнији предмети који су вођени у протеклој години, са коначним ставом који је Заштитник грађана Града Новог Сада заузео упућивањем препоруке односно мишљења и давањем објашњења о томе да ли је и како поступљено по препоруци односно мишљењу, односно да ли је поступак још увек у току. Такође, биће представљени и предлози које је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио органима у ситуацијама где није дошло до повреде права грађана, али је органу упућен предлог да размотри иницијативе које су грађани доставили.

У извештају биће представљен и један део предмета који су решени након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада органу, без потребе за упућивањем препоруке или мишљења, као и поједини предмети које је Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо по сопственој иницијативи.

У извештају ће бити представљене едукације које је у протеклој години спровео Заштитник грађана Града Новог Сада, која се тичу стања људских права.

У извештају ће бити представљене активности Заштитника грађана на доношењу или измени и допуни правних прописа донетих за територију Града Новог Сада.

## ПРАВНИ ОКВИР РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Скупштина Града Новог Сада је дана 10. децембра 2008. године на својој VII седници, на основу одредбе члана 126 Закона о локалној самоуправи („Сл. гласник РС“, број 9/2002) и одредбе члана 24 тачка 45 Статута Града Новог Сада – пречишћен текст („Сл. лист Града Новог Сада“, број 43/2008), донела Одлуку о Заштитнику грађана („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 47/2008).

Заштитник грађана је установљен за територију Града Новог Сада, као независан и самосталан орган, који штити права грађана и контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења. Заштитник грађана се такође стара и о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

Дакле, Заштитник грађана не одлучује о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана, већ контролише рад органа управе Града Новог Сада и кроз упућене препоруке унапређује њихов рад, самим тим и поштовање права грађана.

У обављању својих послова Заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Основни принципи деловања Заштитника грађана су законитост, непристрасност, независност и правичност. Заштитник грађана је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе, ако се ради о повреди одлука и других општих аката органа Града Новог Сада.

Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад Скупштине Града, Градоначелника и Градског већа, као ни рад судова и јавних тужилаштава основаних за територију Града Новог Сада.

Заштитник грађана обавља следеће послове: прати примену међународних стандарда о људским правима на територији Града Новог Сада; прикупља информације из различитих извора о примени закона и других прописа, као и одлука и других општих аката органа града из области људских права од стране органа управе; припрема годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела недискриминације од стране органа управе и доставља га Скупштини Града; прима и испитује притужбе које се односе на повреду људских права од стране органа управе; поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња о постојању кршења људских права од стране органа управе; посредује у мирном решавању спорова у вези са кршењем људских права на територији Града Новог Сада; организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и

поштовању људских права и забрани дискриминације; организује и учествује у организацији и припремама кампања за информисање јавности о питањима значајним за остваривање и поштовање људских права и забрани дискриминације; иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота; сарађује и размењује искуства са другим заштитницима грађана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству итд.

Поред горе наведеног, Заштитник грађана је овлашћен: да Скупштини Града, Градоначелнику и Градском већу поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у прописима из надлежности ових органа, као и да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана, с тим да је надлежно тело Скупштине Града, Градоначелник и Градско веће обавезно да разматра иницијативе које поднесе Заштитник грађана; да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости одлука и других општих аката органа Града Новог Сада којим се уређују права и слободе грађана; да јавно препоручи разрешење старешине који руководи органом управе који је одговоран за повреду права грађана, односно да иницира покретање дисциплинског поступка против запосленог у органу управе који је непосредно одговоран за учињену повреду, и то ако из поновљеног поступка старешине који руководи органом управе или запосленог произилази намера да одбијају сарадњу са Заштитником грађана или ако се утврди да је учињеном повредом грађанину причињена материјална или друга штета већих размера; као и да надлежном органу поднесе захтев, односно пријаву за покретање кривичног, прекршајног или другог одговарајућег поступка, уколико нађе да у радњама старешине који руководи органом управе или запосленог у органу управе има елемената кривичног или другог кажњивог дела.

Заштитник грађана Града Новог Сада је први пут изабран на ту функцију у јуну 2010. године. Први Заштитник грађана Града Новог Сада је био др Александар Грујић. Канцеларија Заштитника грађана почела је са радом дана 11. октобра 2010. године, са адресом у улици Војвођанских бригада број 17 у Новом Саду, где се и даље налази.

Скупштина Града Новог Сада донела је дана 27. марта 2015. године решење о престанку функције Заштитника грађана др Александра Грујића, на основу поднете оставке, почев од 30. марта 2015. године.

На XL седници одржаној дана 29. маја 2015. године Скупштина Града Новог Сада је изабрала Марину Попов Иветић за Заштитницу грађана, а на наредној седници одржаној дана 15. јуна 2015. године Стојанка Варајић је поново изабрана за заменицу Заштитника грађана, што је други мандат заменице Заштитника грађана.

На дан 31. децембар 2016. године, у канцеларији су поред Заштитнице грађана и њене заменице, запослени и шефица Стручне службе и три извршиоца.

## СТАТИСТИЧКИ И БРОЈЧАНИ ПОДАЦИ

### О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада је остварио 842 контаката са грађанима (табела 1), којом приликом су грађани указивали на пропусте, недостатке и проблеме у раду органа јавне власти.

**Табела 1.** Обраћање грађана у 2016. години

Ред. број	Начин обраћања	Број обраћања
1.	Поднете притужбе	207
2.	Разговори са грађанима у канцеларији	337
3.	Телефонски разговори са грађанима	298
	<b>Укупно</b>	<b>842</b>

Табела 1. показује различите врсте контаката са грађанима које је остварио Заштитник грађана Града Новог Сада у току 2016. године. Оно што је приметно, јесте да се наставља тренд из претходних година, да велики број грађана лично долази у канцеларију Заштитника грађана и обраћа се са захтевима за помоћ. Сви грађани који су долазили у канцеларију и са којима је обављен разговор, евидентирани су како би имали податке о броју обраћања грађана, о проблемима на које се жале, као и начину на који су им запослени у канцеларији Заштитника грађана Града Новог Сада у сваком конкретном случају помогли.

**Табела 2.** Начин подношења притужбе Заштитнику грађана у 2016. години

Ред.бр.	Начин подношења притужбе	Број
1.	Лично	70
2.	Мејлом	67

3.	Поштом	33
4.	По сопственој иницијативи	5
5.	Путем сајта Заштитника грађана	26
6.	Путем Facebook странице	6
	<b>УКУПНО</b>	<b>207</b>

Графикон 1. Начин подношења притужбе Заштитнику грађана



На основу података из Табеле 2. и Графикона 1. може се уочити да грађани и даље најчешће лично подносе притужбе, али да је настављено повећање обраћања грађана Заштитнику грађана Града Новог Сада путем електронских средстава комуникације. Крајем 2015. године је омогућено грађанима да притужбе подносе и online, путем интернет презентације Заштитника грађана Града Новог Сада, тако да је током 2016. године забележено 26 обраћања путем сајта. На самом сајту се налази детаљно образложење о надлежностима Заштитника грађана Града Новог Сада, потом упутство о попуњавању притужбе која се подноси Заштитнику грађана, као и формулар притужбе који је потребно да грађани попуне. Формулар, као и цела интернет презентација, преведени су и на језике националних мањина, мађарски, русински и словачки, те припадници наведених националних мањина имају могућност да се Заштитнику грађана Града Новог Сада обрете и на свом матерњем језику. Такође, Заштитнику грађана Града Новог Сада се путем Facebook странице обратило 6 грађана.

**Табела 3.** Преглед поднетих притужби према органу на чији рад се грађани жале

Ред.бр.	Орган	Број
1	Градска управа за урбанизам и стамбене послове	12
2	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	6
3	Градска управа за саобраћај и путеве	1
4	Градска управа за опште послове	3
5	Градска управа за инспекцијске послове	21
6	Градска пореска управа	13
7	ЈП „Пословни простор“ Нови Сад	1
8	ЈКП „Лисје“ Нови Сад	2
9	ЈКП „Тржница“ Нови Сад	1
10	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	3
11	ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад	5
12	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	4
13	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	5
14	ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад	5
15	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	6
16	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	12
17	ЈКП „Зоохигијена“ Нови Сад	1
18	ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад	15
19	ЈКП „Стан“ Нови Сад	1
20	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	2
21	Биро за пружање правне помоћи	1
22	Правобранилаштво Града Новог Сада	1



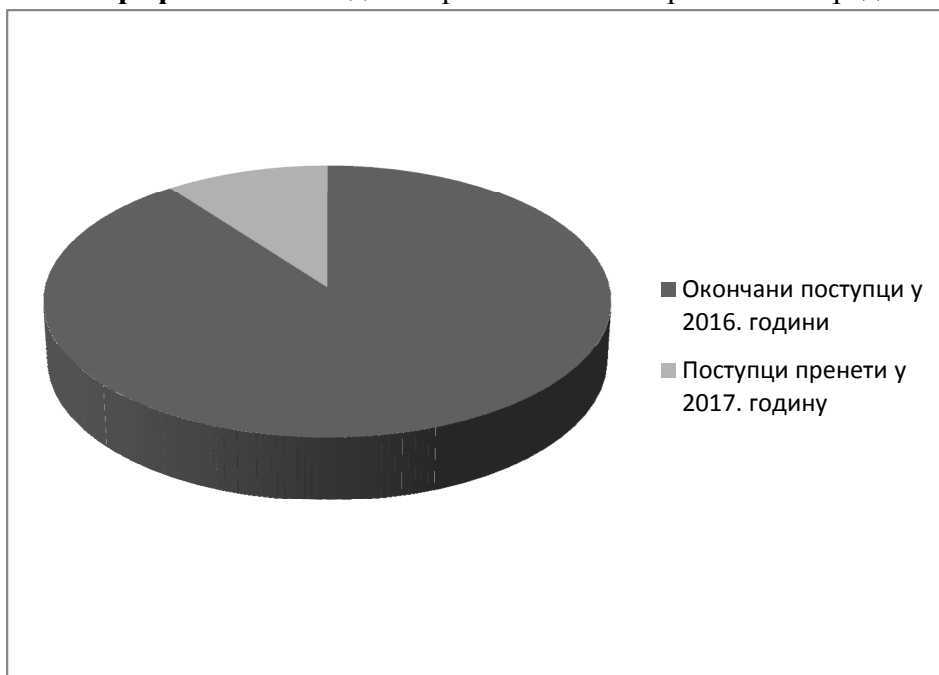
23	Туристичка организација Града Новог Сада	1
24	Дом здравља „Нови Сад“	1
25	Центар за социјални рад Града Новог Сада	12
26	Стамбена агенција Града Новог Сада	1

Што се тиче приказа поднетих притужби према органу на чији рад су се грађани жалили у 2016. години, исти је приказан у табели број 3. Може се уочити да се приближно исти број грађана жали на рад градских управа, као и на рад јавних предузећа. На рад градских управа односно предузећа које нису приказана у табели нису подношене притужбе током 2016. године.

У току 2016. године поднет је мањи број притужби на рад установа које је основао Град Нови Сад. Притужбе нису подношене на рад установа које нису приказане у табели.

У табели нису приказани подаци који се односе на притужбе поднете на рад органа чији оснивач није Град Нови Сад (примера ради: Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, суд, „Vip“, ЕПС „Снабдевање“, Републички геодетски завод, „Теленор“, РТВ, председник скупштине зграде, извршитељи и друго), као и подаци где није наведен орган жалбе (реч је о ситуацији када су се грађани обраћали Заштитнику грађана Града Новог Сада са одређеним проблемима, при томе не наводећи орган жалбе).

**Графикон 2.** Однос решених и нерешених предмета у 2016. години



У току 2016. године канцеларија Заштитника грађана је имала у раду укупно 271 предмет, од чега је 207 предмета било новопримљених, док је 64 предмета пренето из претходног периода.

У току 2016. године решено је укупно 243 предмета, при чему је у овом броју решених учешће предмета из 2016. године са 180 предмета и из претходног периода са 63 предмета.

Број предмета који нису решени на дан 31. децембар 2016. године је 28 предмета, од чега је у 1 предмету притужба поднета током 2015. године, а у 27 предмета током 2016. године.

Како је и наведено, у 2016. годину је пренет један нерешен предмет у коме је притужба поднета 2015. године, од стране председника скупштине зграде Б.О. Притужба је поднета на рад Градске управе за урбанизам и стамбене послове и ЈП „Пословни простор“ и односи се на дужину трајања поступка легализације. Поступак је још увек у току.

**Табела 4. Начин окончања поступака по притужбама грађана у 2016. години<sup>2</sup>**

Ред.бр.	Начин окончања поступка по притужби	Број
1	Одбачене притужбе	82
2	Обустављен поступак-нису утврђене неправилности у раду	31
3	Странка одустала од притужбе	2
4	Орган отклонио недостатак након нашег обраћања	13
5	Странка се није изјаснила након одговора органа	16
6	Утврђене неправилности у раду - упућене препоруке	4
7	Проследили притужбу	1
8	У раду	28
9	Иницијатива за измену одлуке	4
10	Мишљења	6
11	Обустављен поступак - остало	17
12	Остало	15

<sup>2</sup> Подаци наведени у табелама нису подложни сабирању јер обухватају само начин окончања поступка, не и неке друге критеријуме и елементе.

Начин окончања поступка по притужбама грађана у 2016. години приказан је у табели 4.

Један од начина окончања поступка пред Заштитником грађана јесте да орган након нашег обраћања реши проблем који грађанин има, што омогућава да грађани на ефикаснији начин остваре своја права.

У погледу обуставе поступка најчешћи разлог за обустављање поступка (обустављање поступка је само један од начина окончања поступка) је био тај што нису утврђене неправилности у раду органа. Такође, поступак пред Заштитником грађана се обуставља и у случају када орган поводом поднете притужбе достави своје изјашњење, о чему Заштитник грађана обавештава притужиоца, који се поводом истог не изјасни на одговор органа, односно да ли је задовољан поступањем органа у конкретном случају.

У табели 4. се налази и категорија „Остало“ у коју су сврстани предмети који нису могли да се подведу под остале категорије. Наиме, у тим предметима Заштитник грађана Града Новог Сада је поступао према органу на чији рад се странка жали, али исход поступка није могао да се подведе ни под једну понуђену категорију.

**Табела 5.** Разлози одбацивања притужби у 2016. години

Ред.бр.	Разлог за одбацивање притужбе	Број	%
1	Ненадлежност за поступање	54	65,85
2	Преурађена притужба	14	17,07
3	Није употпуњена притужба	7	8,54
4	Анонимна притужба	2	2,44
5	Остало	5	6,10
	<b>УКУПНО</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Током 2016. године Заштитник грађана је у 82 предмета одбацио притужбу подносиоца. Разлози за одбацивање притужби су били различити: ненадлежност за поступање (54 притужбе), преурађена притужба (14 притужби), притужба није употпуњена (7 притужби), анонимна притужба (2 притужбе) и остало (5 притужби). У највећем проценту од 65,85% притужбе грађана су одбачене из разлога ненадлежности за поступање, што је у односу на претходну 2015. годину мање за 2,25 %. Без обзира на

овај показатељ грађани и даље нису довољно упознати са институцијом Заштитника грађана Града Новог Сада и његовим надлежностима, обзиром да се грађани обраћају и са проблемима чије решавање није у надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада.

Разлози из којих је Заштитник грађана Града Новог Сада у протеклој години одбацио притужбе услед ненадлежности су различити. Наиме, грађани су се у својим притужбама жалили на рад судова, јавних извршитеља, председника скупштине зграде, потом на рад Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, „Vip“-а, ЕПС „Снабдевање“, Републичког геодетског завода, „Теленор“-а, „МТС“-а, РТВ, Националне службе за запошљавање, Полицијске управе Нови Сад, банака, рад органа из других општина и друго.

У свим овим случајевима, иако не постоји надлежност Заштитника грађана Града Новог Сада за решавање проблема изнетог у притужби, Заштитник грађана Града Новог Сада је сваку притужбу размотрио и подносиоце притужбе упознао са њиховим правима, као и могућности обраћања надлежним органима, у конкретним случајевима на могућност обраћања Заштитнику грађана Републике Србије и Покрајинском заштитнику грађана – омбудсману, Инспекцији рада, Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, надлежном суду, Народној банци Србије, Министарству унутрашњих послова, Центру за социјални рад, Министарству правде Републике, председницима судова или јавним тужиоцима, Комори јавних извршитеља, Удружењима за заштиту потрошача и др.

Такође, као и у претходном периоду било је притужби које су усмено изнете у канцеларији Заштитника грађана које се односе на рад и поступање јавних извршитеља, а нарочито на висину трошкова за рад извршитеља. Сваки подносилац притужбе упознат је са могућношћу улагања приговора суду, а такође и Министарству правде, као и Комори извршитеља која врши надзор над радом извршитеља по притужбама странака и учесника у поступку.

Један део притужби Заштитник грађана Града Новог Сада је одбацио из разлога преурањености. Реч је о ситуацији када грађанин укаже на проблем који има, а да се при том није претходно обратио надлежним органима, у складу са одредбом члана 35 став 2 Одлуке о Заштитнику грађана. У свим овим случајевима, након сагледавања проблема, Заштитник грађана је упутио подносиоце притужбе на орган који је надлежан за поступање и указао им да уколико не добију одговор органа или уколико истим нису задовољни могу се обратити Заштитнику грађана Града Новог Сада..

Уколико би у претходном испитивању притужбе било утврђено да странка уз притужбу није доставила сву потребну документацију, Заштитник грађана Града Новог Сада би упутио странци допис у ком би оставио додатни рок да странка достави потребне доказе, те уколико странка не достави доказе у додатно остављеном року, притужба би била одбачена.

У току 2016. године поднете су две анонимне притужбе, по којим Заштитник грађана Града Новог Сада није поступао, с обзиром да није постојало довољно доказа за вођење поступка, те су исте одбачене.

**Табела 6.** Упућене препоруке у 2016. години

<b>Р.бр.</b>	<b>Назив органа</b>	<b>Број препорука</b>
1	Градска управа за инспекцијске послове	2
2	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	1
3	Центар за социјални рад Града Новог Сада	1
	<b>УКУПНО</b>	<b>4</b>

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је четири препоруке, услед уочених недостатака и пропуста у раду органа јавне власти Града Новог Сада. Од укупног броја препорука, једна је упућена поводом предмета у ком је притужба поднета у 2014. години, док је у предметима из 2015. године упућено укупно три препоруке.

**Табела 6.** Дата мишљења у 2016. години

<b>Р.бр.</b>	<b>Назив органа</b>	<b>Број мишљења</b>
1	Градска управа за урбанизам и стамбене послове	2
2	Градска управа за инспекцијске послове	1
3	ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад	1
4.	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	2
	<b>УКУПНО</b>	<b>6</b>

Поред препорука, активност Заштитника грађана се у протеклој 2016. години, састојала и у давању мишљења која се односе на рад органа Града Новог Сада. У току претходне године Заштитник грађана Града Новог Сада је упутио шест мишљења надлежним органима, у ситуацијама када је сматрао за сходно да им упути мишљење у погледу одређених ставова које заступају и одлука које доносе, а у циљу унапређења

рада органа управе. Једно мишљење је дато у предмету у ком је притужба поднета у 2015. години, а пет мишљења у предметима у којим је притужба поднета у 2016. години.

## **ПРЕПОРУКЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА**

Према одредби члана 48 Одлуке о Заштитнику грађана, ако Заштитник грађана нађе да су постојали недостаци у раду органа управе, упутиће препоруку органу управе о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Орган управе коме је Заштитник грађана упутио препоруку дужан је да обавести Заштитника грађана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци, најкасније у року од 30 дана од дана добијања препоруке.

Правна природа аката које доноси Заштитник грађана, пре свега препорука, је таква да исти немају обавезујућу правну снагу. Дакле, Заштитник грађана нема могућност да орган управе принуди на одређено деловање, већ само могућност да аргументима или ауторитетом увери орган управе у погрешност дотадашњег поступања и неопходност да се исто промени. Са друге стране, иако препоруке немају обавезујућу правну снагу, органи управе имају обавезу сарадње са Заштитником грађана. У случају одбијања сарадње органа управе са Заштитником грађана, о томе се извештава орган који врши надзор над његовим радом, Скупштина Града, Градоначелник и Градско веће.

У даљем тексту, наведене су неке од препорука које су обележиле рад Заштитника грађана Града Новог Сада у протеклој години.

### **I**

У притужби грађанке Љ.Д. која се жалила на рад Градске управе за инспекцијске послове, Одсек грађевинске инспекције из разлога неизвршења решења донетих у вршењу инспекцијског надзора, Заштитник грађана је, имајући у виду наводе одговора органа да решења нису извршена, а посебно хитност радова који се налажу предметним решењима, дужину трајања проблема као и последице његовог нерешавања, на основу члана 48. Одлуке о Заштитнику грађана ("Службени лист Града Новог Сада", бр. 47/2008), Градској управи за инспекцијске послове, Одсеку грађевинске инспекције упутио Препоруку да у складу са позитивним законским прописима, а преко Одсека за принудна извршења Градске управе за инспекцијске послове, начином и средствима погодним за извршење, обезбеди извршење решења донетих у вршењу послова инспекцијског надзора и да, без одлагања, ради извршења наведених решења донесе

закључак о дозволи извршења предметних решења, те да иста уврсти у План и Програм принудних извршења.

Инспекцијски орган је у одговору на Препоруку обавестио Заштитника грађана Града Новог Сада да је донео Закључак о дозволи извршења али да донета решења нису извршена, односно да је предметно рушење уврштено у Програм уклањања, али да у поступку јавних набавки није одређено лице путем којег би се вршила принудна извршења за Град Нови Сад, с обзиром да у року за подношење понуда на адресу наручиоца није пристигла ниједна понуда и да ће се у другој половини јануара 2017. године поново покренути поступак јавних набавки, те да ће по спроведеном поступку јавних набавки и закључењу уговора о јавним набавкама бити могуће спроводити принудна извршења као и извршење предметног решења.

## II

Заштитнику грађана Града Новог Сада обратио се Д. С. са притужбом на рад Центра за социјални рад Града Новог Сада из разлога што није добио одговор на упућене захтеве, из ког разлога је био принуђен да покрене судски поступак, због чега се касније обратио органу ради накнаде трошкова насталих вођењем судског поступка, наводећи да сматра да су се трошкови судског поступка могли избећи, с обзиром да се он на време обратио Центру за социјални рад Града Новог Сада.

Заштитник грађана Града Новог Сада је анализирајући списе предмета и информације до којих је дошао у току поступка, дошао до закључка да не постоје јасна правила на основу којих Центар за социјални рад Града Новог Сада доноси одлуку да покрене поступак лишења пословне способности по службеној дужности. До наведеног закључка смо дошли пре свега из разлога што, ни након три одговора органа, нисмо успели да добијемо потпуно, јасно и прецизно изјашњење, у погледа ког не постоје недоумице.

Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да је због наведеног, неопходно успоставити јасна правила поступања Центра за социјални рад Града Новог Сада када дође до сазнања да би евентуално било потребно покренути поступак лишења пословне способности по службеној дужности. Законом о ванпарничном поступку ("Сл. гласник СРС", бр. 25/82 и 48/88 и "Сл. гласник РС", бр. 46/95 - др. закон, 18/2005 - др. закон, 85/2012, 45/2013 - др. закон, 55/2014, 6/2015 и 106/2015 - др. закон) дато је право Центру за социјални рад да може покренути поступак лишења пословне способности, док се Правилником о организацији, нормативима и стандардима рада Центра за социјални рад ("Сл. гласник РС", бр. 59/2008, 37/2010, 39/2011 - др. правилник и 1/2012 - др. правилник), уређује обављање делатности центра за социјални рад у вршењу

јавних овлашћења, и то: организација, нормативи и стандарди стручног рада и садржај и начин вођења евиденције о корисницима и документације о стручном раду.

Непостојање јасних критеријума о начину поступања ствара простор за арбитрерно и неуједначено поступање, што може довести до правне несигурности и стављања грађана који се налазе у истој или сличној ситуацији у неједнак правни положај.

Због наведеног а у циљу унапређења рада органа као и у циљу заштите људских права, Заштитник грађана Града Новог Сада обавестио је Центар за социјални рад да је у будућем раду неопходно, на јасан и прецизан начин, установити процедуру која ће се примењивати приликом одлучивања унутар органа старатељства о покретању поступка лишења пословне способности по службеној дужности.

Што се тиче поступања Центра за социјални рад Града Новог Сада поводом конкретне притужбе, Заштитник грађана Града Новог Сада утврдио је да Центар за социјални рад Града Новог Сада није одговорио писаним путем на дописе притужиоца поводом наведеног проблема, због чега је Заштитник грађана Града Новог Сада Центру за социјални рад Града Новог Сада упутио Препоруку да у складу са позитивно-правним прописима Републике Србије и принципима добре управе, притужитељу достави писани одговор на дописе, без одлагања, као и да у будућем раду доставља писани одговор грађанима који су се Центру за социјални рад обратили писаним путем, те да им на тај начин омогући потпуне и јасне информације, а све у циљу свеобухватне и доследне заштите права грађана.

### III

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2016. године упутио две Препоруке са сличном садржином. Наиме, Препоруке су упућене Градској управи за инспекцијске послове и ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад, из разлога што у току вођења поступка по притужбама грађана органи нису у потпуности испунили обавезу сарадње са Заштитником грађана. У наведеним предметима Заштитник грађана упутио је Препоруке органима да у складу са позитивно-правним прописима и принципима добре управе, Заштитнику грађана доставе информацију о предузетим активностима и мерама из своје надлежности у предметима који се води по притужби грађана, као и да у свом будућем раду предузму све потребне и неопходне мере ради поштовања одредбе члана 44 Одлуке о Заштитнику грађана у циљу сарадње са Заштитником грађана Града Новог Сада.

Након доношења Препоруке, Заштитнику грађана је достављено изјашњење у оба предмета.



\*\*\*

На крају приказа препорука које је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио органима управе, може се констатовати да је у два предмета у којима је Препорука упућена због несарадње органа са Заштитником грађана поступљено по препорукама. Такође, битно је напоменути да у предметима у којима је препорука упућена органу из разлога несарадње са Заштитником грађана Града Новог Сада, чињеница да је орган поступио по препоруци и Заштитнику грађана Града Новог Сада доставио изјашњење, не значи аутоматски да је решен и проблем због ког се грађанин обратио. У једном предмету орган је поступио по Препоруци Заштитника грађана, од стране органа донет је закључак о дозволи извршења али донета решења нису извршена. У једном предмету орган је поступио по Препоруци, доставио писани одговор притужиоцу, али је Заштитник грађана упутио и Мишљење органу.

## **МИШЉЕЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА**

Заштитник грађана, поред права на покретање и вођење поступка, има право да пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права и слобода.

У складу са наведеним, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је шест мишљења у 2016. години. У даљем тексту биће приказана нека од упућених мишљења.

### **I**

Заштитник грађана Града Новог Сада поступао је по притужби грађанина Б.Б. који се жалио на рад Градске управе за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада из разлога издавања уверења о избору председника Скупштине зграде иако је орган претходно већ издао уверење о избору председника Скупштине зграде другом лицу, а да при томе Скупштина зграде није донела одлуку о смени раније изабраног председика, са места председника те Скупштине зграде.

Из добијеног одговора Заштитник грађана Града Новог Сада је утврдио да је Градска управа за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада издала уверење о избору председника Скупштине зграде, иако је исти орган претходно већ издао уверење о избору председника Скупштине зграде, другом лицу и да није утврдио да ли је

Скупштина зграде донела одлуку о смени тог лица, са места председника Скупштине зграде.

Због наведеног Заштитник грађана је органу упутио Мишљење да је потребно да Градска управа за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада у будућем раду, приликом издавања уверења о чињеници да је неко лице изабрано за председника Скупштине зграде, претходно, на основу постојеће евиденције, изврши проверу да ли је раније изабраном председнику истекао мандат од четири године, или ће, у случају да раније изабраном председнику Скупштине зграде није истекао четворогодишњи мандат, утврдити да ли је Скупштина зграде донела одлуку о престанку мандата раније изабраном председнику Скупштине зграде.

## II

У притужби К.А. на рад Градске управе за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада због недоношења одлуке поводом више предмета које наводи у свом обраћању као и на рад Градске управе за инспекцијске послове због неизвршења решења (поводом објекта који је касније постао предмет поступка легализације, односно сада озакоњења), Заштитник грађана Града Новог Сада је након анализе одговора органа, позитивно-правног законодавства које регулише предметну проблематику, а имајући пре свега у виду дужину трајања поступака пред оба органа управе као и чињеницу да је тренутно у току поступак озакоњења пред Градском управом за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада и да одлука о легализацији објекта није донета, а да се поступак води од 2010. године, упутио Мишљење да је потребно да Градска управа за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада предузме све неопходне мере у циљу окончања поступака по захтевима за озакоњење објеката поводом којих је поднета притужба.

Градској управи за инспекцијске послове Заштитник грађана Града Новог Сада је упутио Мишљење да сматра да је орган дужан да у свом будућем раду предузима све неопходне мере и активности предвиђене прописима, како би обезбедио извршење донетих решења, на који начин ће се уједно обезбедити и већи степен поштовања права грађана.

Градска управа за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада обавестила је Заштитника грађана Града Новог Сада о предузетим радњама у поступку озакоњења.

### III

На основу притужбе грађанина који је захтевао да у поступку остане анониман, Заштитник грађана Града Новог Сада је по сопственој иницијативи покренуо поступак ради испитивања контроле рада Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“ Нови Сад, због измене обрачуна трошкова за превоз путника у међумесном саобраћају.

Повод за подношење притужбе анонимног грађанина је био што је Изменама и допунама Закона о ПДВ-у, прописано смањење стопе ПДВ-а на услуге превоза путника у међумесном саобраћају са 20% на 10% од 15. октобра 2015. године, док Јавно градско саобраћајно предузеће „Нови Сад“ Нови Сад није извршило корекцију укупне цене карте за превоз путника у међумесном саобраћају, већ само начин обрачуна.

Након спроведеног поступка, Заштитник грађана Града Новог Сада није утврдио конкретне пропусте у раду Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“ Нови Сад, с обзиром да је предузеће у свему поступило у складу са прописима, односно у складу са Законом о порезу на додату вредност и изменама Правилника о утврђивању добара и услуга чији се промет опорезује по посебној стопи ПДВ, које су ступиле на снагу 15. октобра 2015. године, као и у складу са Одлуком о утврђивању ценовника некомуналних услуга Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“ Нови Сад број 100/2015 којим је прописана цена карте за превоз путника у међумесном саобраћају, у коју цену је урачунат и порез на додату вредност.

Како принудним прописима није установљена обавеза промене цене у случају промене стопе опорезивања производа, одлуком руководства Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“ Нови Сад да цене превоза путника у међумесном саобраћају не буду измењене након 15. октобра 2015. године, већ је само измењен начин обрачуна цене карте, нису учињени пропусти у раду наведеног предузећа.

### IV

Поступајући по притужби Д.Р. на рад ЈКП "Информатика" Нови Сад из разлога што јавно предузеће поступа по одлуци Скупштине зграде и на тај начин преко ЈКП "Информатика" Нови Сад, по основу ставке приход скупштине станара, наплаћује одређени, већи износ по стану, како би се у име инвеститора зграде, који није измирио дуговање према ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад за прикључак на топлификациони систем Града Новог Сада, омогућило грејања у њеној стамбеној згради, Заштитник грађана је јавном предузећу упутио Мишљење.

Наиме, након анализе позитивног законодавства које регулише предметну проблематику, добијених одговора, као и Мишљења које је поводом сличне

проблематике заузео и Покрајински заштитник грађана-омбудсман, Заштитник грађана сматра да је приликом поступања по налозима налогодаваца ЈКП "Информатика" Нови Сад дужно да поступа са пажњом доброг привредника и доброг стручњака, што подразумева да ЈКП "Информатика" Нови Сад није у обавези да аутоматски испуни све налоге које јој на наплату достави скупштина зграде или други налогодавац, већ да претходно испита да ли је наплата наведених трошкова у складу са важећим прописима.

Који трошкови се могу наплатити путем ЈКП "Информатика" Нови Сад су таксативно набројани у Одлуци о обједињеној наплати комунално-стамбених и других услуга, а који се то радови подразумевају под текућим и инвестиционим одржавањем зграде су таксативно набројани у Закону о одржавању стамбених зграда и Уредби о одржавању стамбених зграда.

Из наведеног је, по ставу Заштитника грађана Града Новог Сада, ЈКП "Информатика" Нови Сад начинила пропуст у раду тиме што је поступила по одлуци Скупштине зграде и станаре зграде задужила за износ одређен одлуком, а који се односи на радове који не спадају у текуће и инвестиционо одржавање стамбене зграде, односно за које ЈКП "Информатика" Нови Сад нема овлашћење да наплаћује у име и за рачун Скупштине зграде, јер се у конкретном случају ради о преузимању плаћања од стране станара зграде за обавезе које инвеститор објекта није извршио према ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад, а које је неопходно како би зграда добила грејање, те је јасно да се у конкретном случају не ради о наплати трошкова одржавања зграде.

Наплата дуговане суме у конкретном случају према мишљењу Заштитника грађана превазилази оквире редовног управљања и одржавања стамбене зграде, иста не може бити наплаћена путем система обједињене наплате, посебно преко ставке Приход Скупштине зграде.

Битно је напоменути да се у конкретном случају Заштитник грађана Града Новог Сада није бавио поступањем скупштине зграде односно правом скупштине зграде да донесе овакву одлуку, обзиром да Заштитник грађана Града Новог Сада није надлежан за контролу рада скупштине зграде.

У одговору на упућено Мишљење, ЈКП "Информатика" Нови Сад обавестила је Заштитника грађана Града Новог Сада да је обуставила наплату износа по предметној одлуци Скупштине зграде као и да против притужиље неће покренути поступак принудне наплате ради наплате износа за који је предузеће задуживало грађанку по наведеној одлуци.

## ПРЕДЛОЗИ КОЈЕ ЈЕ ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА УПУТИО У 2016. ГОДИНИ

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада је, поступајући по притужбама грађана, упутио и два предлога.

### I

Поступајући по притужби Иницијативног одбора за прикупљање потписа од грађана Месне заједнице В. у којој се жале због цене карте градског превоза односно указују да насељено место треба да буде у првој зони градског саобраћаја, Заштитник грађана Града Новог Сада предложио је ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад да предузме у складу са својим надлежностима размотри потребу за изменом важећег зонско-тарифног система у градском и приградском саобраћају.

У току поступка вођеног по притужби грађана Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се Градској управи за саобраћај и путеве и ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад, који су у својим дописима навели да је Одлуком о зонско-тарифном систему, са коефицијентима и границама зона у градском и приградском саобраћају („Службени лист Града Новог Сада“, број 19/06) утврђен Зонско тарифни систем са коефицијентима и границама зона у градском и приградском саобраћају, те да насељено место припада другој зони као и да је измена тарифног система комплексна и да парцијалне измене нису препоручљиве, јер би исте изазвале ефекат ланчаних захтева што би могло угрозити пословање ЈГСП „Нови Сад“.

Иако у конкретном случају није дошло до повреде права притужиоца односно подносиоца Иницијативе, с обзиром да ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад у свему поступа у складу са Одлуком о зонско-тарифном систему са коефицијентима и границама зона у градском и приградском саобраћају („Службени лист Града Новог Сада“, број 19/06) коју је донео Управни одбор ЈГСП „Нови Сад“ дана 19. јуна 2006. године, Заштитник грађана Града Новог Сада предложио је ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад да у складу са својим надлежностима размотри потребу за изменом важећег зонско-тарифног система у градском и приградском саобраћају, те да уколико оцени да постоји потреба за изменом, размотри и иницијативу Иницијативног одбора за прикупљање потписа од грађана Месне заједнице В. Поводом наведеног предлога Заштитник грађана није примио информацију од предузећа до 31. децембра 2016. године.

## II

Заштитник грађана Града Новог Сада је поступајући по притужби Б.И.Ј. у којој се именована жали на рад ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад због недостатка тоалета за жене на купалишту „Штранд“ упутио ЈКП „Градско зеленило“ предлог да се размотри могућност побољшања минимално-техничких услова на купалишту „Штранд“.

У току поступка вођеног по притужби ЈКП „Градско зеленило“ доставило је допис у коме је наведено да је број женских тоалета на купалишту „Штранд“ дефинисан минимално-техничким условима, који су прописани чланом 23. Одлуке о обављању комуналне делатности одржавање јавних зелених површина („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 69/13, 13/14, 28/14 и 63/14), те да број мушких и женских тоалета у потпуности задовољава прописане минимално-техничке услове. Надаље, наведено је да ће се допис грађанке прихватити као сугестија корисника купалишта, те да ће се у складу са могућностима предлог грађанке уврстити и у Програм уређења, одржавања и коришћења плаже за наредну годину.

Иако у конкретном случају није дошло до повреде права притужитељке, с обзиром да „Градско зеленило“ Нови Сад у свему поступа у складу са Одлуком о обављању комуналне делатности одржавање јавних зелених површина Заштитник грађана Града Новог Сада је ЈКП „Градско зеленило“ упутио предлог да се размотри могућност побољшања минимално-техничких услова на купалишту „Штранд“. Поводом наведеног предлога Заштитник грађана није примио изјашњење предузећа до 31. децембра 2016. године.

## ОСТАЛИ ПРЕДМЕТИ ВОЂЕНИ У 2016. ГОДИНИ

Поред наведених предмета, вођени су и бројни предмети са другачијом тематиком и исходом, од којих су неки резултирали закључком да није било пропуста у раду органа, или је пак орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада, те није било потребе за доношењем препоруке или давањем мишљења.

## I

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сада по притужби Б.И., притужилац који је остварио право на инвалидску пензију жалио се на рад ЈКП „Стан“ из разлога неуплаћеног дела пореза и доприноса ради повезивања дела стажа, јер предузеће није испунило све обавезе у законском року из ког разлога притужилац трпи штету у виду разлике износа пензије који му се месечно исплаћује и

износа пензије који би остваривао да је извршена уплата доприноса за цео период његовог радног ангажмана код наведеног предузећа. Након обраћања Заштитника грађана, ЈКП „Стан“ је извршило уплату дела обавеза за порезе и доприносе ради повезивања радног стажа односно доставило је одговор у коме је наведено да се предузеће обратило Пореској управи у вези издавања уверења о уплаћеним обавезама, те се исто, након добијања одговора, обратило ПИО фонду ради повезивања стажа.

## II

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сада по притужби Б.Д., притужилца се жалила на рад ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад из разлога што нема канализациони прикључак, иако се њена некретнина налази у улици у којој постоји канализациона мрежа, а због материјалне ситуације у којој се налази није у могућности да поступи по предрачуноу који јој је доставило наведено предузеће.

С обзиром да постоји обавеза власника стамбених објеката да у улици у којој постоји канализациона мрежа изврше прикључење на исту и уклоне септичку јаму, а имајући у виду целокупну материјалну и породичну ситуацију притужилце, током поступка који је водио Заштитник грађана изнађено је решење које је било прихватљиво за притужилцу, а које је у складу са пословном политиком предузећа и техничким могућностима које су утврдили радници предузећа на терену.

## III

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сада по притужби С.М., притужитељка се жалила на рад Градске пореске управе због недобијања одговора поводом жалбе која је упућена због висине пореза на имовину као и површине стана која је утврђена у решењу о порезу на имовину. Након обраћања Заштитника грађана Градска пореска управа доставила је допис у коме је навела да је жалба коју је именована упутила Градској пореској управи узета у разматрање, да је иста решена у складу са подацима из измењених пореских пријава, достављен је Записник о извршеној канцеларијској контроли правилности и тачности утврђивања чињеница на основу којих су донета измењена решења којим је утврђен порез на имовину за 2015. годину.

## IV

У предмету по притужби Б. А. на рад Градске управе за опште послове, Матичне службе у Новом Саду, из разлога што је у поступку поводом издавања уверења о

слободном брачном статусу, именовани добио обавештење органа а не управни акт, чиме је био онемогућени да против истог поднесе правни лек, Заштитник грађана Града Новог Сада је покренуо поступак. У одговору, орган је доставио информацију о разлозима за овакво поступање, након чега је донео решење о одбијању захтева. Имајући у виду да је орган о захтеву грађанина одлучио управним актом, чиме је отклонио разлоге за поступање, Заштитник грађана Града Новог Сада је обуставио поступак.

## V

У притужби М.С., који се жалио на рад ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад и ЈКП „Информатика“ Нови Сад, између осталог је навео да није уједначен и прегледан садржај рачуна који доставља ЈКП „Информатика“ Нови Сад, с обзиром да је детаљно наведена потрошња хладне воде, у смислу навођења података по м3 утрошене количине воде по члану домаћинства, као и цена по м3, што није случај са садржајем истог рачуна који се односи на потрошњу топле воде.

Поводом предметне притужбе Заштитник грађана се обратио ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад и ЈКП "Информатика"Нови Сад. ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад је прихватила као основане примедбе на које је грађанин указао, те је приступљено измени садржаја рачуна обједињене наплате у том делу. Почев од јуна 2016. године грађанима се доставља измењени рачун обједињене наплате који садржи све податке који су потребни да би грађани на јасан и прегледан начин могли да прате потрошњу топле воде и контролишу наплату исте.

Током овог поступка ЈКП "Новосадска топлана" Нови Сад је притужиоцу пружио и образложења о томе на који начин се врши наплата топле потрошне воде, односно да се испоручена количина топлотне енергије за загревање топле потрошне воде мери читавањем количине утрошене хладне воде из градског водовода на водомеру који је постављен у кућној подстаници испред система за припрему топле потрошне воде, те да се овако измерена количина испоручене топле потрошне воде изражава у м3.



## ПОСТУПЦИ ПОКРЕНУТИ ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада је по сопственој иницијативи покренуо пет поступака, а на основу информација и сазнања до којих је дошао на основу обраћања већег броја грађана и др.

### I

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је по сопственој иницијативи поступак који се односи на рад Градске пореске управе ради сагледавања могућности да орган грађанима доставља обавештење о стању пореског дуга, обзиром да је већи број грађана указивао на овај проблем. Градска пореска управа обавестила је Заштитника грађана Града Новог Сада да у овом моменту нема техничких могућности. Међутим, Заштитник грађана Града Новог Сада заузео је став да би слање обавештења о стању пореског дуга било од великог значаја за грађане Новог Сада, те је у том циљу предложио да порески орган једном годишње, слањем писаног обавештења о стању пореског дуга, обавести пореске обвезнике који нису у потпуности измирили пореске обавезе о постојању обавезе, на који начин би орган унапредио и употпунио свој рад и функционисање и обезбедио већи степен поштовања права грађана али и њихових обавеза прописаних пореским прописима.

### II

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо по сопственој иницијативи поступак који је имао за циљ да се поред обележавања делова паркова у којима је дозвољено извођење домаћих животиња, обележе и паркови, односно површине у којима то није, а посебно дечија игралишта, с обзиром да један број суграђана не поштује прописане норме у том смислу и своје кућне љубимце изводи и на травнате површине на којима се претежно играју деца. У току поступка упућена је иницијатива за измену одлуке, што је детаљније објашњено у делу „Активности Заштитника грађана на унапређивању правних прописа“.

### III

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је по сопственој иницијативи поступак који се односи на рад Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“ Нови Сад, што је детаљније приказано у делу „Мишљења Заштитника грађана Града Новог Сада“.

#### IV

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је по сопственој иницијативи поступак који се односи на рад ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад и ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад, који су окончани упућивањем иницијативе за измену одлука, што је детаљније објашњено у делу „Активности Заштитника грађана на унапређивању правних прописа“.

### **АКТИВНОСТ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА УНАПРЕЂИВАЊУ ПРАВНИХ ПРОПИСА**

Једна од важних активности Заштитника грађана Града Новог Сада, а која је ближе уређена одредбама члана 27 и 28 Одлуке о Заштитнику грађана, односи се на овлашћење Заштитника грађана Града Новог Сада да поднесе иницијативу за измену одлука и других општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у прописима из надлежности ових органа, као и да иницира доношење нових одлука и других општих аката, када сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана.

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је четири иницијативе за измену одлука.

#### I

Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад Иницијативу за измену и допуну Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода, у делу који се односи на контролне водомере.

Наиме, током вођења поступка по притужбама грађана које су се односиле на велику потрошњу воде у објекту где постоји „главни“ водомер и пет контролних водомера који мере потрошњу воде за пословне потрошаче, утврђено је да је ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад вршило контролу и замену водомера, док се није вршила контрола контролних водомера, иако је реч о уређају за мерење количине испоручене воде.

Наиме, на основу одредаба Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода прописано је да је

водомер као и контролни водомер уређај за мерење количине испоручене воде за објекат корисника, те да се обим пружене комуналне услуге за кориснике на чији водомер је повезан контролни водомер, утврђује на основу разлике очитаног утрошка воде на водомеру и контролном водомеру, у периоду између два очитавања. Надаље, Одлуком је прописана обавеза Предузећа да контролише и одржава водомер, из чега се закључује да Предузеће нема обавезу да контролише и одржава контролни водомер који је такође уређај за мерење количине испоручене воде, а самим тим и за утврђивање обима пружене комуналне услуге.

С обзиром да је контролни водомер уређај који је битан за утврђивање обима пружене комуналне услуге, а самим тим и цене коју је корисник дужан платити за извршену комуналну услугу, контролни водомер, аналогно водомеру, мора бити предмет контроле у погледу његове исправности (контрола и оверавање водомера). Према одредбама важеће Одлуке контролу контролних водомера не врши Предузеће.

Имајући у виду наведено Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад Иницијативу за измену и допуну Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода. Заштитник грађана Града Новог Сада није примио изјашњење Предузећа до 31. децембра 2016. године.

## II

Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо је по сопственој иницијативи поступак који је имао за циљ да се поред обележавања делова паркова у којима је дозвољено извођење домаћих животиња, обележе и паркови, односно површине у којима то није, а посебно дечија игралишта.

Поводом предметног поступка Заштитник грађана је након пријема одговора органа и сагледавања правних прописа, Градској управи за комуналне послове Града Новог Сада упутио Иницијативу за измену и допуну Одлуке о држању домаћих животиња ("Сл. лист Града Новог Сада", бр. 60/2010, 12/2011, 17/2011 - испр., 1/2012, 65/2013 - др. одлука, 13/2014, 11/2015 и 33/2015 - аутентично тумачење).

Наиме, иако Одлука о држању домаћих животиња јасно и недвосмислено изражава забрану извођења паса и мачака на површине које нису наведене у члану 22. Одлуке, у пракси се показало да се грађани веома често не понашају у складу са овом забраном, као и да је разлог за то неретко управо чињеница да грађани нису упознати са овом забраном као и чињеница да забрана нигде није јасно и транспарентно истакнута.

Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да је потребно изменити и допунити Одлуку о држању домаћих животиња у циљу унапређења самог прописа и повећања степена његовог поштовања. Заштитник грађана Града Новог Сада

упућивањем предметне иницијативе не жели да утиче на обим права власника кућних љубимаца да користе јавне зелене површине у складу са важећим локалним прописима, већ жели да укаже и омогући остваривање права и свих оних грађана Новог Сада који желе да јавне зелене површине и игралишта користе у друге сврхе, осим оних предвиђених чланом 22. став 1. Одлуке.

Поводом упућене Иницијативе Одлука о држању домаћих животиња није измењена, али је одржан састанак у Градској управи за комуналне послове Града Новог Сада, којом приликом је договорено да Комунална полиција у периоду од шест месеци врши контролу извођења домаћих животиња, након чега ће бити донесена коначна одлука у смислу даље реализације упућене Иницијативе.

### III

Заштитник грађана је у поступку по притужби С.Д. а на основу одредбе члана 27 Одлуке о Заштитнику грађана („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 47/2008), Градској управи за комуналне послове Града Новог Сада упутио Иницијативу ради усаглашавања Одлуке о уређењу Града Новог Сада ("Сл. лист Града Новог Сада", бр. 56/2012, 9/2013, 26/2013 и 69/2013, "Сл. гласник РС", бр. 36/2014 - одлука УС и "Сл. лист Града Новог Сада", бр. 13/2014, 28/2014 и 33/2015) и Одлуке о утврђивању Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду за споменик културе ("Сл. гласник РС", бр. 52/2007).

Наиме, Заштитник грађана је увидом у позитивно-правне прописе, утврдио да Одлука о утврђивању Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду за споменик културе ("Сл. гласник РС", бр. 52/2007) и Одлука о уређењу Града Новог Сада ("Сл. лист Града Новог Сада", бр. 56/2012, 9/2013, 26/2013 и 69/2013, "Сл. гласник РС", бр. 36/2014 - одлука УС и "Сл. лист Града Новог Сада", бр. 13/2014, 28/2014 и 33/2015) нису у сагласности, односно да различито одређују зону заштите споменика културе Владичанског двора Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду, односно да није на исти начин дефинисано у којој зони није дозвољено постављање објеката и уређаја.

Оваква правна ситуација може довести до повреде права грађана, обзиром да ствара правну несигурност код грађана јер иста правна ситуација није на исти начин регулисана у два прописа донета од стране два нивоа власти, због чега је Заштитник грађана Града Новог Сада поднео Иницијативу за усаглашавање наведених прописа.

Поводом упућене Иницијативе Заштитник грађана Града Новог Сада добио је изјашњење органа у ком су нас обавестили да је Комисија за опште и комунално уређење Града упозната са предметном иницијативом и да ће Градска управа за комуналне послове, приликом израде Нацрта одлуке о изменама и допунама Одлуке о уређењу града узети у обзир предметну иницијативу.

#### IV

Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је Иницијативу за измену и допуну Одлуке о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и одлагања отпада („Службени лист Града Новог Сада“, број 48/13), у делу који регулише цену услуге сакупљања, транспорта и одлагања отпада за „пословне потрошаче“, члан 1 став 1 тачка 3 Одлуке.

Наиме, током вођења поступка по притужби Удружења грађана М. Заштитник грађана Града Новог Сада утврдио је да Одлука о одржавању чистоће не садржи термин пословни потрошач, који је предвиђен Одлуком о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и одлагања отпада.

Такође, у Одлуци о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и одлагања отпада није прецизно дефинисано шта се сматра пословним потрошачем, што може довести до различитог тумачења односно неједнаког третмана корисника услуга одржавања чистоће који се нађу у истој ситуацији.

Имајући у виду наведено, Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад Иницијативу за измену и допуну Одлуке о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и одлагања отпада („Службени лист Града Новог Сада“, број 48/2013) у наведеном смислу, чиме би се отклониле уочене нејасноће у погледу одређивања термина „корисник услуга“, а наведени прописи би били терминолошки и правно усклађени.

ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад обавестило је Заштитника грађана да је у току поступак за измену Одлуке о одржавању чистоће. Наиме, ЈКП „Чистоћа“ је упутило предлог за измену Одлуке надлежној управи – Градској управи за комуналне послове, те ће се након измене и допуне предметне Одлуке приступити поступку измене и допуне Одлуке о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и одлагања отпада.

### **ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

Поред података који се могу уочити након анализе предмета вођених по притужбама грађана, потребно је указати и на неке од усмено изнетих притужби грађана за које Заштитник грађана Града Новог Сада није надлежан за поступање, у којим ситуацијама су грађани упућени на надлежне органе.

Велики број обраћања грађана као и претходне године односио се на поступак наплате дуговања од стране извршитеља које ЈКП „Информатика“ Нови Сад ангажује

ради наплате дуговања за стамбено-комуналне услуге. Грађани се углавном жале на висину трошкова извршитеља, потом на начин њиховог поступања у ком случају су упућени да се обратe надлежној Комори извршитеља.

Такође, велики број грађана се обраћао Заштитнику грађана Града Новог Сада са захтевима за доделу социјалне помоћи, у ком случају су били упућени да се обратe Центру за социјални рад, ради провере њиховог имовног стања и утврђивања да ли испуњавају критеријуме за доделу неких од видова социјалне помоћи. Везано за наведено грађани су се обраћали и са захтевима за радним ангажовањем, односно помоћи приликом запошљавања, као и са захтевима за решавање стамбеног питања.

Велики број грађана се обраћао за пружање правне помоћи, у смислу пружања правног савета или ради сачињавања неког правног писмена, када су упућивани да се обратe Бироу за пружање правне помоћи или одговарајућем органу, институцији или сл.

## **ЕДУКАТИВНО - ПРОМОТИВНЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

Заштитник грађана Града Новог Сада је у 2016. години, као и претходних година, наставио едукативно-промотивне активности у циљу промоције људских и мањинских слобода и права, едукације грађана као и упознавања са институцијом Заштитника грађана.

Заштитник грађана Града Новог Сада и Омладина „Јазас“-а наставили су раније започето реализовање активности у склопу едукације под називом „Саветник за младе“ чији је циљ упознавање, информисање и едукација младих на територији Града Новог Сада о њиховим правима и обавезама, као и о институцији Заштитника грађана (омбудсмана). У току 2016. године одржана су едукативна предавања ученицима/студентима у следећим школама и факултетима: Гимназија „Исидора Секулић“, Техничка школа „Павле Савић“, Економска школа „Светозар Милетић“, Електротехничка школа „Михајло Пупин“, Елитна приватна економска школа Нови Сад, Гимназија „Светозар Марковић“, Саобраћајна школа „Пинки“, Техничка школа „Милева Марић Ајнштајн“, Е-гимназија, Средња медицинска школа „7 Април“, Средња Медицинска школа „Хипократ“, Средња школа „Свети Никола“ и Музичка школа „Исидор Бајић“, Медицински факултет, Правни факултет, Филозофски факултет, Привредна академија – факултет за правне и пословне студије, фармацеутски факултет и факултет за индустријски менаџмент, Технолошки факултет, Факултет техничких наука, Савез студената Универзитета у Новом Саду, Удружење послови за младе и Омладински креативни центар. Број едукованих младих у току реализације пројекта је

преко 3000, а реализоване су 104 радионице. Током едукација подељени су материјали посебно дизајнирани за овај пројекат како би се даље промовисао концепт рада саветника за младе.

Поред наведеног, Заштитник грађана Града Новог Сада је наставио едукацију о саобраћају која је започета 2015. године, те је и током 2016. године реализовао истраживање под називом „Истраживање и едукација о саобраћају и саобраћајној култури у Новом Саду“ у сарадњи са Центром за промоцију безбедности саобраћаја. Едукација је спроведена под називом „Бициклом безбедно“, а обухваћено је око 1100 ученика петих разреда у 11 основних школа на територији Града Новог Сада и то у Основној школи „Људовит Штур“ Кисач, Основној школи „Мирослав Антић“ Футог, Основној школи „Десанка Максимовић“ Футог, Основној школи „Лаза Костић“ Ковиљ, Основној школи „Иво Андрић“ Будисава, Основној школи „Вељко Петровић“ Бегеч, Основној школи „Ђура Јакшић“ Каћ, Основној школи „22 август“ Буковац, Основној школи „Јован Дучић“ Петроварадин, Основној школи „Светозар Марковић“ и „Прва војвођанска бригада“ Нови Сад. Током едукације одржано је укупно 22 предавања која су трајала један школски час, а потом су додељене симболичне „Бицикличке дозволе“. С обзиром да деца са навршених 12 година стичу право да бициклом самостално учествују у саобраћају, едукација деце је од изузетног значаја за њихову безбедност у саобраћају, из ког разлога ће се и у наредном периоду наставити са овим активностима.

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада организовао је стручну едукацију о општем управном поступку којој су присуствовали запослени у органима управе Града Новог Сада - представници градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења. Предавач на стручној едукацији био је судија Врховног касационог суда у пензији. Током предавања присутни су упознати са одредбама новог Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“ бр. 18/2016 од 01.03.2016. године, ступио на снагу 09.03.2016. године, а примењује се од 01.06.2017. године. Одредбе члана 9., 103. и 207. се примењују од 01.06.2016. године). Такође, предавање је пратило упоредни приказ актуелног и новог Закона о општем управном поступку. Едукација о општем управном поступку допринеће бољој примени самог закона од стране органа управе током њиховог рада као и већем степену поштовања права грађана.



## **ПРИСУСТВО И УЧЕШЋЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА СТРУЧНИМ И ДРУГИМ АКТИВНОСТИМА**

У току 2016. године представници Заштитника грађана учествовали су на јавној трибини под називом "Медијација у Србији – ефикасније и хуманије решавање сукоба", која је одржана у организацији Националног удружења медијатора Србије, уз подршку Скупштине АП Војводине, а у оквиру пројекта подржаног од стране амбасаде Сједињених америчких држава у Републици Србији, у циљу промоције медијације као ефикасног вансудског начина решавања сукоба. Такође, представници Заштитника грађана присуствовали су Округлом столу под називом "Анализа спровођења билатералног споразума између Републике Србије и Румуније", који је одржан у организацији Центра за регионализам уз подршку Фондације за отворено друштво и у сарадњи са Канцеларијом за људска и мањинска права., на ком је разматран прелиминарни извештај истраживања о спровођењу Билатералног споразума у области заштите припадника румунске заједнице у Србији, а циљ наведеног истраживања је био да се утврди колико су билатерални споразуми закључени између Републике Србије и Републике Хрватске, Мађарске, Румуније и Македоније допринели побољшању статуса мањина у државама уговорницама. Представница Заштитника грађана присуствовала је на XXI Будванским правничким данима које организује Савез удружења правника Србије и Републике Српске са темом Актуелна питања савременог законодавства, са посебним освртом на Преднацрт грађанског законика Републике Србије. Представници Заштитника грађана присуствовали су и Свечаној академији и додели фебруарске награде за 2015. годину. У току 2016. године представници Заштитника грађана присуствовали су састанцима које је организовала Организација Лабрис у сарадњи са организацијама Атина и Црта, која спроводи пројекат под називом „Удружени за бољи положај ЛГБТ популације у Србији“.

Представници Заштитника грађана, такође, су присуствовали састанцима Удружења локалних омбудсмана Србије, који су одржани у Београду, Сомбору и Шапцу у организацији Удружења локалних омбудсмана Србије и Мисије ОЕБС-а за Србију.

## **ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА**

У току 2016. године институција Заштитника грађана Града Новог Сада наставила је са присуством у јавном животу (у медијима), при чему су предузимане активности према штампаним и електронским медијима. Чланци о активностима Заштитника грађана Града Новог Сада објављени су у дневном листу „Дневник“,



„Вечерње новости“, као и на Радио 021 а такође су остварена телевизијска гостовања на Радио телевизији Војводине, Новосадској ТВ и Каналу 9.

У наредном периоду један од важних задатака је даље промовисање институције Заштитника грађана Града Новог Сада као и активности које она предузима.

## **ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА**

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2016. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, 62/15, 46/16, 58/16 и 74/16), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у висини од 16.036.879,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2016. године, Заштитник грађана је утрошио 10.263.012,85 динара, што представља 64% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 68,85% новчаних средстава је утрошено за зараде запослених (плате, додатке и накнаде запослених (зараде), социјални доприноси на терет послодавца, накнаде у натури, социјална давања запосленима, накнада трошкова за запослене и др), за службена путовања утрошено је 0,68% средстава, за услуге по уговорима је утрошено 21,95% средстава (административне услуге превођења, услуге образовања и усавршавања запослених, штампања материјала, реализација пројеката, истраживања и едукације, остале опште услуге), 0,31% средстава је утрошено за материјал за усавршавање и образовање запослених и 0,42% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина у ЕОИ), а за остале дотације и трансфере 6,76% средстава. На име неутрошених средстава Заштитник грађана Града Новог Сада је вратио у буџет 5.773.866,15 динара.

## **АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ПО ОБЛАСТИМА ИЗ НАДЛЕЖНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НОВОГ САДА**

### **1. ДОБРА УПРАВА**

Принцип добре управе представља принцип рада савремене јавне управе који тежи да грађанима пружи већу сигурност у њиховим односима са управом, тачније њеним службеницима, тако што се успостављају додатна правила и принципи понашања управе према грађанима, која не користи свој „надређени положај“, већ га усмерава ка грађанима и остваривању њихових права и правних интереса. У свом раду органи управе имају обавезу да сваки поступак који се односи на утврђивање обавеза, права и на закону заснованих интереса грађана воде формално исправно и суштински

правично, сврсисходно, транспарентно, објективно, ефикасно, стручно, брзо, љубазно, уз поштовање достојанства грађанина који се налази пред јавном управом, што у ствари представља и право грађанина када се нађе пред јавном управом.

И у 2016. години разлог за подношење великог броја притужби и обраћања грађана је било поступање јавне управе којима се одступа од принципа добре управе. У највећем броју случајева непоштовање принципа добре управе испољавало се у ситуацијама тзв. „ћутања администрације“, ситуације када орган управе не поступи по акту којим му се странка обратила, у року који је предвиђен законом. У највећем броју случајева овај проблем је отклоњен након обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада, тако да је у 2016. години Заштитник грађана Града Новог Сада упутио једну препоруку органу управе да у складу са позитивно-правним прописима Републике Србије и принципима добре управе, грађанину достави писани одговор на дописе, без одлагања, као и да у будућем раду доставља писани одговор грађанима који су се органу обратили писаним путем, те да им на тај начин омогући потпуне и јасне информације, а све у циљу свеобухватне и доследне заштите права грађана.

Као један од видова непоштовања принципа добре управе је и ситуација неизвршавања правноснажних и коначних одлука од стране органа управе, У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је једну препоруку органу управе због неизвршења решења, по којој је орган делимично поступио.

Одсуство међусобне сарадње између различитих органа у поступку остваривања или заштите права грађана, такође, представља одступање од принципа добре управе, као и ситуација у којој један орган има обавезу да другом органу пријави постојање одређене ситуације, што исти пропусти да уради. Недоследно и неједнако поступање према грађанима у истој или сличној правној ситуацији је, такође, акт кршења принципа добре управе, и то из разлога јер су органи управе дужни да, у оквиру својих законских надлежности, поступају једнако према свим грађанима који су у истој или сличној правној ситуацији.

Према Одлуци о Заштитнику грађана, органи управе имају обавезу да сарађују са Заштитником грађана односно да достављају потпуне и образложене одговоре поводом навода из притужби грађана, како би поступак краће трајао и грађани брже решили проблем на који су указали у притужби. У 2016. години смањено се број препорука који су упућени органима управе, односно упућено је две препоруке из разлога што у току вођења поступка по притужбама грађана органи нису у потпуности испунили обавезу сарадње са Заштитником грађана. У наведеним предметима Заштитник грађана упутио је препоруке органима да у складу са позитивно-правним прописима и принципима добре управе, Заштитнику грађана доставе информацију о предузетим активностима и мерама из своје надлежности у предметима који се води по притужби грађана, као и да у свом будућем раду предузме све потребне и неопходне мере ради поштовања одредбе члана 44 Одлуке о Заштитнику грађана.

Свакако да је у наредном периоду потребно побољшати сарадњу са органима управе у циљу ефикасног завршетка поступка пред Заштитником грађана односно ефикасног решавања проблема на који су грађани указали у својим притужбама.

Из наведеног се закључује да се разлози подношења притужби грађана у великој мери понављају, у односу на претходне године.

## 2. ОБЛАСТ ПРАВА ДЕТЕТА

У протеклој години поднето је неколико притужби из наведене области. На рад ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад поднете су две притужбе које су се односиле на боравак детета у вртићу, док су се притужбе на рад Центра за социјални рад Града Новог Сада односиле на вршење родитељског права.

Поред поступања по притужбама грађана, током 2016. године акценат активности Заштитника грађана Града Новог Сада је био на едукацији деце. Тим поводом Заштитник грађана Града Новог Сада је као и претходне године наставио едукацију деце о саобраћају и саобраћајној култури под називом „Бициклом безбедно“, којом је обухваћено око 1100 ученика петих разреда.

## 3. ОБЛАСТ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

У области права особа са инвалидитетом Заштитник грађана Града Новог Сада није примио ни једну притужбу особа са инвалидитетом која би се односила на рад органа Града. Међутим, у неким од поднетих притужби где су грађани указали на проблем комуналног опремања-неопремања улице, овај проблем је био израженији, јер у улици станују особе са инвалидитетом. Поступак по овим притужбама је у току.

## 4. ОБЛАСТ ПРАВА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Остваривање права припадника националних мањина представља материју која је предмет регулисања великог броја правних аката, како међународног, тако и домаћег карактера. Статутом Града Новог Сада предвиђено је да су, у погледу службене употребе језика и писма, равноправно са српским језиком и ћириличким писмом, у употреби мађарски, словачки и русински језик и писмо.

Интернет презентација Заштитника грађана Града Новог Сада (надлежности Заштитника грађана Града Новог Сада, формулар притужбе, упутство о попуњавању и др.) преведена је на језике националних мањина, мађарски, русински и словачки, те

припадници националних мањина имају могућност да се Заштитнику грађана Града Новог Сада обратe и на свом матерњем језику.

У току 2016. године Заштитник грађана Града Новог Сада није имао поступања која су се односила на остваривање права националних мањина.

## 5. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТ ОСОБА

У току 2016. године представници Заштитника грађана присуствовали су састанцима које је организовала Организација Лабрис у сарадњи са организацијама Атина и Црта, која спроводи пројекат под називом „Удружени за бољи положај ЛГБТ популације у Србији“. Тим поводом у Новом Саду дана 10. – 11. октобра 2016. године представљен је пројекат и одржан први радни састанак коме су присуствовали представници свих релевантних институција Града Новог Сада. Како су истакле представнице организатора циљ пројекта је јачање организационих капацитета свих организација ангажованих у области заштите и промоције права ЛГБТ и других маргинализованих друштвених група, као и јачање капацитета интерсекторских мрежа у локалним заједницама за препознавање и адекватно реаговање на дискриминацију. Дана 23. децембра 2016. године у Скупштини Града Новог Сада потписан је Меморандум за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама за Град Нови Сад, чији је потписник и Заштитник грађана Града Новог Сада.

Заштитник грађана Града Новог Сада у току 2016. године није имао притужбе из наведене области.

## ЗАКЉУЧАК

Из Извештаја Заштитника грађана Града Новог Сада за 2016. годину произилази да се најзначајније активности које има Заштитник грађана Града Новог Сада односе на поступања по притужбама грађана, односно на сваку комуникацију коју Заштитник грађана има са грађанима. Проблеми на које грађани указују у својим притужбама су слични као и претходних година, јер су грађани и даље незадовољни поступањем органа управе. У наредном периоду потребно је побољшати сарадњу са органима управе, у смислу да органи управе већ након првог обраћања Заштитника грађана, уколико је уочен пропуст у раду органа, исти исправе и одлуче о праву грађана, без потребе упућивања препоруке од стране Заштитника грађана.

У току 2016. године упућена су препоруке са сличном тематиком као и претходних година, што указује на чињеницу да органи управе уочене неправилности у

раду отклоне у појединачном случају, али оно што би представљало помак у раду јесте да се препорука примењује и за све будуће случајеве односно да је органи управе примењују у свом будућем раду.

Заштитник грађана је такође у току 2016. године, о питањима из своје надлежности, а у циљу унапређења рада органа управе истим упућивао мишљења.

Осим активности у вези поступања по притужбама грађана, Заштитник грађана Града Новог Сада упућивао је и иницијативе за измену градских одлука, а у циљу унапређења заштите људских права и слобода.

Један сегмент рада Заштитника грађана односио се на спровођење едукативно-промотивних активности у циљу промоције људских и мањинских слобода и права, где је акценат био на правима деце односно младих. Такође, у току 2016. године одржана је едукација запослених у органима управе Града Новог Сада, која се односила на „нови“ Закон о општем управном поступку („Службени гласник РС“ бр. 18/2016 од 01.03.2016. године) што је веома значајно, имајући у виду чињеницу да већина органа управе у свом раду управо ће примењивати наведени закон од 01.06.2017. године. Важно је напоменути да органи управе Града Новог Сада већ примењују одредбе Закона које се односе на обавезу органа управе да по службеној дужности врше увид и прибављање података о којима се води службена евиденција, што свакако доприноси да грађани на једноставнији начин и без додатних трошкова остварују своја права.

И у наредном периоду Заштитник грађана Града Новог Сада спроводиће активности на унапређењу рада органа управе Града Новог Сада, као и на информисању грађана о самој институцији и њеним надлежностима, а све у циљу заштите и унапређења људских и мањинских права и слобода.

ГРАД НОВИ САД  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
Број: XXII-020-12/2017-59.  
Дана: 09. марта 2017. године  
НОВИ САД

ЗАМЕНИК  
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА  
Стојанка Варајић