

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД НОВИ САД

ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
ГРАДА НОВОГ САДА
ЗА 2015. ГОДИНУ

НОВИ САД, март 2016. 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 грађана¹ 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, као и на сваку комуникацију коју Заштитник грађана има са грађанима. Извештај који је сачињен за 2015. 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.

Уколико се посматра статистички аспект Извештаја, може се уочити благо повећање броја притужби у односу на 2014. годину. Повећање броја притужби се може посматрати двојачко, са једне стране може се прихватити да је исто последица пораста незадовољства грађана радом градских органа управе и наставку кршења људских права од стране истих, док се са друге стране исто може посматрати као последица боље информисаности грађана о постојању институције Заштитника грађана и надлежностима истог приликом заштите њихових права.

Такође, уколико се упореди извештај за 2015. годину са ранијим извештајима, може се уочити пад броја препорука које је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио градским управама, 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. Такође, одређене институције

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

у граду су препознале значај и функцију институције Заштитника грађана, те се све више предмета успешно окончава решавањем проблема од стране органа управе одмах након обраћања Заштитника грађана, у којим предметима нема основа за доношење препоруке.

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, селективно одлучивање по захтевима за искључење са топлификационог система грејања, наплата димничарских услуга, висина рачуна и наплата стамбено-комуналних услуга, комунално опремање улице, проблем држања домаћих животиња, проблем буке због рада угоститељских објеката, ноћни рад трговинских објеката, заузеће јавне површине, високи рачуни за поједине услуге, потом проблем неизвршења решења о рушењу, недостављање решења о утврђивању пореза на имовину, проблем усклађивања остатка дуга применом конформне методе обрачуна по уговору о регулисању међусобних односа за уређивање грађевинског земљишта итд. Понављање истих проблема на које грађани указују из године у годину јасно 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 у више наврата 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.

Самим тим, 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 и давањем објашњења о томе да ли је и како поступљено по препоруци или није, односно да ли је поступак још увек у току.

С обзиром да је Заштитник грађана Града Новог Сада остварио сарадњу са појединим градским управама и предузећима, те се одређени број предмета решио позитивно за странку након обраћања Заштитника грађана, без потребе за упућивањем препоруке или мишљења, у Извештају ће бити речи и о најзначајнијим или типичним предметима који су решени на ефикаснији начин, а биће представљени и поједини предмети које је Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо по сопственој иницијативи.

Такође, новина у раду Заштитника грађана Града Новог Сада у претходној години огледа се у томе што је у неколико предмета странкама понуђена услуга медијације Заштитника грађана између странке и органа управе. Како до краја године

ниједан предмет у ком је понуђена медијација није окончан, исти неће бити представљени детаљније у овом извештају.

У извештају ће бити представљена и истраживања која је у протеклој години спровео Заштитник грађана, која се тичу стања људских права. Протекле године фокус истраживања је био на правима детета.

У извештају ће бити представљене активности Заштитника грађана на доношењу или измени и допуни правних прописа донетих за територију Града Новог Сада, али и запажања Заштитника грађана о правној сигурности на територији Града Новог Сада.

На крају Уводног дела потребно је посебно истаћи да је током 2015. године дошло до промене личности Заштитника грађана, као и смањења броја запослених, тако да је у периоду од неколико месеци у канцеларији радило само два дипломирана правника, а већим делом остатка године три. Међутим, и поред наведеног очигледног недостатка у потребним кадровима, канцеларија Заштитника грађана Града Новог Сада је радила подједнако ефикасно у смислу брзине и квалитета решавања предмета.

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 2015. године, у канцеларији су поред Заштитнице грађана и њене заменице, запослени и шефица Стручне службе и два извршиоца.

СТАТИСТИЧКИ И БРОЈЧАНИ ПОДАЦИ

О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У току 2015. године Заштитник грађана Града Новог Сада је остварио 1007 контаката са грађанима (табела 1), којом приликом су грађани указивали на пропусте, недостатке и проблеме у раду органа јавне власти, што је у односу на 2014. годину повећање за око 35%. Повећање броја обраћања грађана канцеларији Заштитника грађана треба тражити у чињеници да грађани и даље наилазе на потешкоће приликом остваривања контакта са органима јавне власти, да су грађани веома незадовољни брзином, ефикасношћу и квалитетом рада јавних служби, потом да многи проблеми на које су грађани указивали у претходним обраћањима и даље нису решени, као и чињеници да су грађани боље упознати са постојањем и надлежностима институције Заштитника грађана. Иако је број обраћања грађана канцеларији Заштитника грађана повећан, упознатост грађана са надлежностима Заштитника грађана и даље није на задовољавајућем нивоу.

Табела 1. Обраћање грађана у 2015. години

Ред. број	Начин обраћања	Број обраћања
1.	Поднете притужбе	276
2.	Разговори са грађанима у канцеларији	381
3.	Телефонски разговори са грађанима	350
	Укупно	1007

Табела 1. показује различите врсте контаката са грађанима које је остварио Заштитник грађана у току 2015. године. Оно што је приметно, јесте да се наставља тренд из 2014. године, 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 2015. години

Ред.бр.	Начин подношења притужбе	Број
1.	Лично	129
2.	Мејлом	110
3.	Поштом	24
4.	По сопственој иницијативи	4
5.	Предмети прослеђени од другог заштитника грађана	3
6.	Путем Facebook странице	6
	УКУПНО	276

Графикон 1. Начин подношења притужбе Заштитнику грађана

На основу Табеле 2. и Графикана 1. може се уочити да се наставља повећање обраћања грађана Заштитнику грађана Града Новог Сада путем електронских средстава комуникације. Како се повећање ове врсте обраћања грађана посебно истакло током протекле године, крајем 2015. године је омогућено грађанима да притужбе подносе и on-line, путем интернет презентације Заштитника грађана Града Новог Сада. На 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 обратe и на свом матерњем језику. У 2015. години није било притужби поднетих на овај начин, с обзиром да је интернет презентација почела са радом пред сам крај године.

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	14
2	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	6
3	Градска управа за саобраћај и путеве	11

4	Градска управа за привреду	1
5	Градска управа за културу	1
6	Градска управа за комуналне послове	7
7	Градска управа за инспекцијске послове	25
8	Градска управа за заштиту животне средине	1
9	Градска пореска управа	23
10	Правобранилаштво Града Новог Сада	1
11	Комисија за стамбене послове	1
12	Јавно предузеће спортски и пословни центар „Војводина“ Нови Сад	1
13	ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад	10
14	ЈП „Пословни простор“ Нови Сад	2
15	ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад	4
16	ЈКП „Зоохигијена и ветерина Нови Сад“ Нови Сад	1
17	ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад	6
18	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	6
19	ЈКП „Стан“ Нови Сад	3
20	ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад	1
21	ЈКП „Чистоћа“ Нови Сад	3
22	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	18
23	ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад	3
24	Центар за социјални рад Града Новог Сада	16
25	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	5

Што се тиче приказа поднетих притужби према органу на чији рад су се грађани жалили у 2015. години, исти је приказан у табели број 3. Може се уочити да се највећи број грађана жали на рад градских управа, док се мањи број њих жали на рад јавних предузећа. Од свих управа које су формиране на нивоу Града Новог Сада, у 2015.

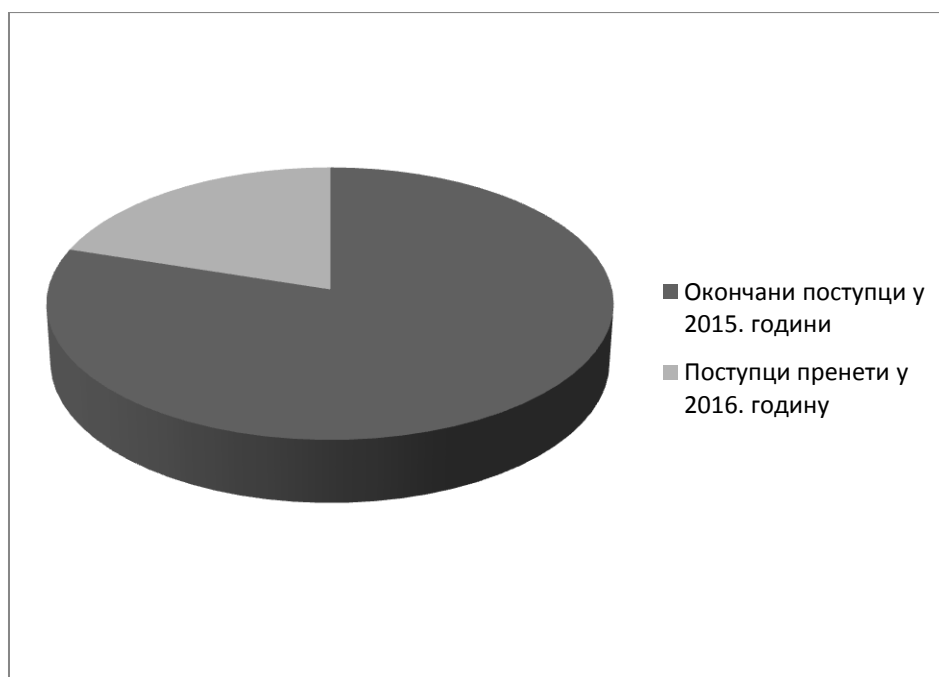
години грађани су се жалили на рад укупно њих девет. По броју притужби предњачи Градска управа за инспекцијске послове (са 25 притужби) и Градска пореска управа (са 22 притужбе), док је по једна притужба поднета на рад Градске управе за заштиту животне средине, Градске управе за привреду и Градске управе за културу. На рад градских управа које нису приказане у табели нису подношене притужбе током 2015. године.

Током 2015. године поднета је и једна притужба на рад Комисије за стамбене послове, као и једна притужба на рад Правобранилаштва Града Новог Сада.

Од свих установа које је основао Град Нови Сад, током 2015. године грађани су се жалили на рад само две, и то на рад Центра за социјални рад (16 притужби) и ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад (5 притужби), док притужбе нису подношене на рад установа које нису приказане у табели.

Од свих предузећа које је основао Град Нови Сад, највише притужби је поднето на рад ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад (18 притужби) и ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад (10 притужби), док ниједна притужба није поднета на рад јавних предузећа која нису наведена у табели.

Графикон 2. Однос решених и нерешених предмета у 2015. години



У току 2015. године канцеларија Заштитника грађана је имала у раду укупно 319 предмета, од чега је 276 предмета било новопримљених, док је 43 предмета пренето из претходног периода.

У току 2015. године решено је укупно 255 предмета, при чему је у овом броју решених учешће предмета из 2015. године са 214 предмета и из претходног периода са 41 предметом.

Број предмета који нису решени на дан 31. децембар 2015. године је 64 предмета, од чега је у 2 предмета притужба поднета током 2014. године, а у 62 предмета током 2015. године, уз напомену да се међу предметима из 2015. године, налази већи део предмета по притужбама које су Заштитнику грађана Града Новог Сада поднете крајем године (из октобра 19 предмета, из новембра 7 предмета и из децембра 13 предмета), те из објективних разлога нису могли бити окончани.

Оно што се из ових статистичких показатеља може закључити јесте да се у току 2015. године тренд прилива предмета одржао на нивоу претходне године, са благим повећањем новопримљених предмета, али исто тако значајно је указати да је канцеларија Заштитника грађана радила веома ефикасно и квалитетно, уз константан недостатак кадрова који је посебно дошао до изражаја током 2015. године.

Како је и наведено, у 2016. годину су пренета два нерешена предмета у којима је притужба поднета 2014. године. Један од предмета се односи на спровођење поступка отуђења грађевинског земљишта на којем је уписано право јавне својине у корист Града Новог Сада, по притужби грађанина која је поднета у септембру 2014. године. У току поступка Заштитник грађана Града Новог Сада обратио се Градској управи за комуналне послове, ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад и Градској управи за урбанизам и стамбене послове. Поступак по захтеву за отуђење грађевинског земљишта је још увек у току. Поступак који се води пред Заштитником грађана је врло комплексан, и врло могуће да ће се водити и током целе 2016. године. Наиме, суштина проблема се огледа у томе да је грађанину издата употребна и грађевинска дозвола за изградњу објекта на земљишту које је у власништву Града Новог Сада, те је потребно пронаћи решење које би задовољило и интерес странке и интерес Града. Осим сложености проблема, на дужину трајања поступка утиче и одсуство сарадње међу органима, (Градска управа за комуналне послове, ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад и Градска управа за урбанизам и стамбене послове) који би требало да, свако из домена своје надлежности, спроведу активности у циљу окончања поступка.

Други предмет се односи на рад Градске управе за инспекцијске послове, Одсек грађевинске инспекције, а притужба је поднета из разлога непоступања органа по пријави Скупштине зграде, да су у пословно-стамбеном објекту у Новом Саду извршене промене намене већег броја гаража, услед чега станари имају дугогодишње проблеме. Осим чињенице да се ради о већем броју гаража, разлог за дуго трајање поступка по притужби је дуго трајање поступка пред Одседком грађевинске

инспекције. Након одржаног састанка са представницима органа, Управа је донела решења и на тај начин одлучила о пријави, али како Скупштине зграде сматра да орган није у потпуности одлучио о њиховом захтеву, поступак је још увек у току, с тим да се у скорије време очекује његово окончање.

Табела 4. Начин окончања поступка по притужбама грађана у 2015. години²

Ред.бр.	Начин окончања поступка по притужби	Број
1	Одбачене притужбе	116
2	Обустављен поступак	45
3	Странка одустала од притужбе	2
4	Орган отклонио недостатак након нашег обраћања	35
5	Странка се није изјаснила након одговора органа	28
6	Утврђене неправилности у раду - упућене препоруке	10
7	Проследили притужбу надлежном Заштитнику грађана	4
8	У раду	64
9	Предлог измене одлуке	1
10	Мишљења	6
11	Остало	12

Начин окончања поступка по притужбама грађана у 2015. години приказан је у табели 4.

Оно што се уочава јесте да се и у току 2015. године наставио позитиван тренд да орган након нашег обраћања реши проблем који грађанин има, што представља веома значајан напредак. Међутим, чињеница да је орган решио проблем након обраћања Заштитника грађана показује значај и оправданост постојања ове институције, али и да је и даље евидентна недовољна брига органа управе о правима грађана. Стога је, и поред значајног напретка у сарадњи Заштитника грађана и органа управе, потребно и даље наставити са активностима које за циљ имају побољшање рада органа управе,

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

како би се проблеми које грађани истичу отклонили у мери у којој је то могуће, односно да органи управе о правима грађана одлуче на адекватан начин без потребе подношења притужбе Заштитнику грађана да би грађани остварили макар своја основна права, као што је нпр. право на одлучивање о поднетој жалби или захтеву.

Као позитиван тренд на који је, такође, потребно указати, јесте и то да је у само два случаја подносилац притужбе одустао од притужбе након што се Заштитник грађана Града Новог Сада упустио у решавање исте.

Најчешћи разлог за обустављање поступка (обустављање поступка је само један од начина окончања поступка) је био тај што нису утврђене неправилности у раду органа.

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 поступио 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 2015. години

Ред.бр.	Разлог за одбацивање притужбе	Број	%
1	Ненадлежност за поступање	79	68,10
2	Преурађена притужба	20	17,24
3	Непотпуна притужба	6	5,17
4	Анонимна притужба	2	1,73
5	Остало	9	7,76
	УКУПНО	116	100

Током 2015. године Заштитник грађана је у 116 предмета одбацио притужбу подносиоца. Разлози за одбацивање притужби су били различити: ненадлежност за поступање (79 притужби), преурађена притужба (20 притужби), непотпуна притужба (6 притужби), анонимна притужба (2 притужбе) и остало (9 притужби). У највећем проценту од 68,10% притужбе грађана су одбачене из разлога ненадлежности за поступање, што је у односу на претходну 2014. годину више за 2,48 %, што је резултат недовољног познавања институције Заштитника грађана и његових надлежности. Такође, на основу контаката са грађанима, уочено је да сам назив институције „Заштитник грађана“ доводи до заблуде код грађана, те да исти на основу имена

институције сматрају да би Заштитник требало да их заштити од сваке повреде или угрожавања њихових права, без обзира ко је узрочник исте. Наведено долази до изражаја и у ситуацијама када су грађани сами допринели угрожености својих права – нпр. када је услед неплаћања доспелих обавеза, након покретања поступака принудне наплате од стране легитимних поверилаца, њихова егзистенција угрожена. И у таквим ситуацијама странке су се обраћале Заштитнику грађана, са захтевом за заштиту егзистенције њих и њихове породице, иако решавање социјалних проблема појединачно није у надлежности Заштитника грађана.

Разлози из којих је Заштитник грађана Града Новог Сада у протеклој години одбацио притужбе услед ненадлежности су разноврсни. Грађани су се у својим притужбама жалили на рад судова, адвоката, приватних извршитеља, потом на рад републичких органа чији рад контролише Заштитник грађана Републике Србије, као што су Министарство унутрашњих послова, Републичка пореска управа, ЕПС „Снабдевање“, Управа царина, Републички геодетски завод, Служба за катастар непокретности и РФ ПИО. Такође, одређени број притужби се односио и на рад покрајинских органа и државних органа из суседних општина, у којим случајевима су странке упућиване на Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана. Поред наведеног, странке су се обраћале са захтевима за решавање личних проблема из радног односа, проблемима које имају са скупштинама зграде, комшијама, и са молбом за решавање породичних односа, када су странке упућиване да се обрате надлежним органима. Највећи број странака се обраћао са притужбама на рад приватних фирми, што са позиције незадовољног потрошача (у којим случајевима су странке упућиване на Удружење за заштиту потрошача Војводине), што са позиције запосленог. Један грађанин је упутио захтев за социјалну помоћ.

Дакле, у свим овим случајевима, иако не постоји надлежност Заштитника грађана Града Новог Сада за решавање проблема изнетог у притужби, Заштитник грађана 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, Повереници за заштиту равноправности, Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Народној банци Србије, Министарству унутрашњих послова, Центру за социјални рад, Министарству правде Републике Србије – Одељењу за надзор у судовима, органима за прекршаје и тужилаштвима, председницима судова или јавним тужиоцима, Адвокатској комори Војводине, Комори приватних извршитеља и др.

Посебно је потребно скренути пажњу на све већи број притужби (поготово усмено изнетих у канцеларији Заштитника грађана) које се односе на рад и поступање приватних 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.

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. Уколико странка не достави доказе у додатно остављеном року, притужба би била одбачена.

Једна од две поднете анонимне притужбе односила се на пријаву вршења мобинга у једној од градских управа. Како подносилац притужбе није доставио податке на основу којих би га било могуће идентификовати, а имајући у виду одредбу члана 36 Одлуке о Заштитнику грађана, према којој Заштитник грађана може да покрене поступак и по анонимној притужби ако сматра да у анонимној притужби има основа за његово поступање, обављен је усмени разговор са начелником управе, који је том приликом негирао све изнете оптужбе. Како није постојало довољно доказа за даље вођење поступка, притужба је одбачена.

Табела 6. Упућене препоруке у 2015. години

Р.бр.	Назив органа	Број препорука
1	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	3
2	ЈКП „Информатика“ Нови Сад	1
3	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	1
4	Градска управа за урбанизам и стамбене послове	1
5	Градска управа за социјалну и дечију заштиту	1
6	Градска управа за комуналне послове	1
	УКУПНО	8

У току 2015. године Заштитник грађана Града Новог Сада упутио је осам препорука, 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 седам препорука.

Табела 6. Дата мишљења у 2015. години

Р.бр.	Назив органа	Број мишљења
1	Градска управа за урбанизам и стамбене послове	2
2	Градска управа за инспекцијске послове	1
3	Градска пореска управа	2
4	ЈКП „Стан“ Нови Сад	1
	УКУПНО	6

Поред препорука, активност Заштитника грађана се у протеклој 2015. години, састојала и у давању мишљења о уоченим пропустима у раду 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 2013. години, потом једно у предмету у ком је притужба поднета у 2014. години, а у преосталих четири предмета притужба је поднета у 2015. 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

Заштитнику грађана Града Новог Сада обратио се грађанин, председник удружења које се бави хуманитарним радом, жалећи се на рад Градске управе за социјалну и дечију заштиту. Разлог за обраћање грађанина је било незадовољство спроведеним поступком по Јавном конкурс за доделу средстава из буџета Града Новог Сада за реализацију програма од интереса за Град Нови Сад у социјалној заштити за 2015. годину. У поступку који је спроведен, Заштитник грађана Града Новог Сада је извршио увид у прикупљену документацију и размотрио садржај притужбе и информације коју је доставио орган управе и утврдио неколико неправилности у раду Градске управе за социјалну и дечију заштиту и Комисије за стручну процену и избор програма којима се обезбеђују посебни облици социјалне заштите.

Заштитник грађана Града Новог Сада је Градској управи за социјалну и дечију заштиту упутио Препоруку да у даљем раду поштује одредбе законских и подзаконских аката које имају обавезујућу правну снагу, те да поступа у складу са одредбама Јавног конкурса које убудуће буде објављивала, јер се управо непоступањем по одредбама Јавног конкурса који је сама објавила, ствара правна несигурност код кандидата. Дакле, мора се омогућити свим учесницима да пре отпочињања поступка, тачно знају целокупна правила и процедуре, те да се та правила и процедуре не мењају до доношења коначне одлуке по конкурс, односно да се конкурс започет по наведеним правилима, по истима и заврши. Такође, упућена је Препорука Градској управи за социјалну и дечију заштиту да у даљем раду Комисије које буду образоване за спровођење конкурса по Правилнику о начину и поступку доделе средстава из буџета Града Новог Сада за програме којима се обезбеђују посебни облици социјалне заштите („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 10/2010) поштују рокове прописане одредбама Правилника и Јавног конкурса. Потом да у наредном периоду, приликом доношења одлуке и коначне листе по конкурсима који буду објављивани ради доделе средстава из буџета Града Новог Сада, узме у разматрање стварање бодовне листе са прописаним

критеријумима за доделу средстава, да би се отклонила сумња учесника на конкурс у арбитражност и самовољу чланова Комисије. Затим да у свим поступцима у којима буде учествовала, а у којима се буде вршила расподела средстава из буџета Града Новог Сада, поштује формално-правну процедуру доношења одлука, као и дневни ред седнице, односно да прво одлучи о свим поднетим приговорима, потом да наведе да ли и које приговоре усваја, а које одбија, те да се тек након тога приступи гласању о предложеној листи. Препоручено је Градској управи за социјалну и дечију заштиту и да у свим поступцима у којима учествује и у којима се врши расподела средстава из буџета Града Новог Сада, правни акти којима се одлучује о додели средстава одређеним учесницима, али исто тако и акти којима се одлучује о приговорима учесника, морају бити образложени са навођењем разлога за прихватање, односно не прихватање одређених учесника, са доказима, правним основом и поуком о правном леку.

У наведеној Препоруци, Заштитник грађана није прихватио приговор странке, већ напротив, навео да прихвата став Комисије да је потребно подржати и новооснована удружења чији програми су оцењени као квалитетни.

II

Заштитнику грађана Града Новог Сада се обратио грађанин, власник угоститељског објекта, који се жалио на рад Градске управе за комуналне послове из разлога доношења решења којим се одбија његов захтев за привремено заузимање јавне површине за постављање летње баште, наводећи да његов локал две године уназад користи летњу башту на истом месту, те није јасно из којих разлога орган као разлог за овакву одлуку, наводи пропис из 2007. године којим се утврђује Владичански двор Епархије Бачке Српске православне цркве у Новом Саду за споменик културе, као ни где се тачно налази замишљена линија која одређује границе заштите споменика културе, и поставља питање који су мотиви због којих се пропис из 2007. године примењује тек од 2015. године. Поводом притужбе грађанина Заштитник грађана Града Новог Сада је покренуо поступак контроле рада органа и у том циљу се обратио Градској управи за комуналне послове, а након увида у достављену документацију, извршио је анализу списка предмета, информација и документације, и утврдио да у раду и поступању Градске управе за комуналне послове у погледу поступања приликом доношења предметног решења о одбијању захтева за постављање летње баште није било пропуста у раду органа.

Међутим, Заштитник грађана Града Новог Сада је утврдио да су у раду и поступању Градске управе за комуналне послове постојали пропусти у раду који се огледају у томе што приликом одлучивања о захтевима подносиоца притужбе ранијих година, орган није примењивао одредбе важеће Одлуке. Такође, као пропуст у раду Градске управе за комуналне послове је утврђено и то што је наведена управа у 2015.

години донела решење којим одобрава постављање летње баште другом локалу, који се налази на истој адреси као и локал подносиоца притужбе, односно такође у зони заштићеног добра.

Након анализе предмета, Заштитник грађана Града Новог Сада је Градској управи за комуналне послове упутио Препоруку да у свом даљем раду у потпуности поштује позитивно-правне прописе који се односе на конкретан случај, и то од дана ступања прописа на снагу, потом да поступа једнако према свим грађанима који им се обрате ради остваривања одређених права, као и да без одлагања отклони последице неједнаког поступања према грађанима.

III

Током 2015. године, Заштитник грађана Града Новог Сада је упутио две препоруке ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад са истом тематиком. Наиме, Заштитник грађана Града Новог Сада у свом раду има добру сарадњу са појединим органима управе, установама и градским предузећима, као на пример са Градском управом за социјалну и дечију заштиту, Градском управом за комуналне послове, ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад, ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, од којих органа добијамо брзе, прецизне, потпуне одговоре у кратком року, и према којима се поступци ефикасно решавају, при чему бисмо нагласили да се наведено не односи на исход поступка, већ само на успешну сарадњу и одговарање органа на наше дописе. Са друге стране, поједини органи управе, установе и предузећа немају адекватну сарадњу са Заштитником грађана, у смислу достављања непотпуних информација, потом одговарања на дописе након протекла остављеног рока, или одбијањем сарадње са Заштитником грађана, што резултира одуговлачењем поступка. У анализирању сарадње са Заштитником грађана Града Новог Сада, посебно се истиче ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад по негативном билансу сарадње. Наиме, иако је током 2015. године пред Заштитником грађана Града Новог Сада вођено четири предмета према наведеној установи, у два предмета покренута након марта 2015. године наведена установа Заштитнику грађана Града Новог Сада није доставила тражена изјашњења.

Имајући у виду наведено, Заштитник грађана Града Новог Сада је током 2015. године ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад упутио три препоруке, од којих су две са истом тематиком: неадекватном сарадњом. У наведеним предметима, у којима је Заштитник грађана утврдио неправилности у раду ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, упутио је Препоруке установи да у складу са позитивно-правним прописима и принципима добре управе, Заштитнику грађана достави информацију о предузетим активностима и мерама из своје надлежности у предмету 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 у циљу сарадње са Заштитником грађана Града Новог Сада.

Након доношења Препоруке, ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад је током септембра 2015. године доставило изјашњење у једном предмету, док у другом предмету изјашњење није достављено до краја године.

IV

У предмету који се водио по притужби грађанке, притужила се жалила на рад ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, због бесправне изградње прикључка на водоводну мрежу, при чему није постојала сагласност сувласника. Након спроведеног поступка и анализе достављене документације, Заштитник грађана Града Новог Сада је утврдио да су радови на изградњи прикључка на водоводну мрежу на објекту у Новом Саду изведени без решења за одобрење радова за које се не издаје грађевинска дозвола надлежне управе, а да је ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад ипак извео радове и прикључио корисника, иако не поседује валидну документацију. На основу наведеног, како су утврђени недостаци у раду предузећа, упућена је Препорука ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад да у конкретном случају поступи у складу са одредбама Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 60/10, 8/11-испр., 38/11 и 13/14) као и осталим позитивно-правним прописима Републике Србије, те да у конкретном случају предузме све мере из своје надлежности и отклони неправилности начињене приликом извођења радова и прикључења корисника на водоводну мрежу, а све у циљу омогућавања прикључења корисника на водоводну мрежу на легалан начин. Потом, упућена је Препорука предузећу да у свом будућем раду поштује позитивно-правне прописе Републике Србије и исте примењује према свим грађанима који су у истој или сличној правној ситуацији.

На крају приказа препорука које је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио органима управе, може се констатовати да је по препорукама поступљено у седам случева, од чега је у два случаја у потпуности отклоњен недостатак у раду органа на који је Заштитник грађана Града Новог Сада указао у упућеној препоруци. Такође, у три предмета у којима је препорука упућена због несарадње органа са Заштитником грађана, поступљено је по препоруци, док се у два случаја препорука односила на поступање органа управе у будућем раду, из ког разлога орган и није био у могућности да достави изјашњење са конкретним активностима које је предузео. По једној препоруци Заштитника грађана Града Новог Сада, а која је упућена из разлога несарадње органа са Заштитником грађана, орган није поступио, а имајући у виду да је поступак још увек у току, Заштитник грађана Града Новог Сада још увек о томе није обавестио орган који врши надзор над радом органа коме је упућена препорука. 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, већ само да је успостављена сарадња између органа и Заштитника грађана Града Новог Сада.

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, а на основу одредбе члана 33 став 2 Одлуке о Заштитнику грађана, Заштитник грађана Града Новог Сада дао је неколико мишљења у 2015. години.

I

Предмет који је вођен по притужби Скупштине станара, коју заступа председник скупштине зграде, пред Заштитником грађана Града Новог Сада је покренут 2013. године, а односи се на поступак легализације пред Градском управом за урбанизам и стамбене послове. Предмет је дуго вођен из разлога што је поступак легализације, покренут захтевом према раније важећем закону који се односио на легализацију објеката (Закон о планирању и изградњи), а чије одредбе су одлуком Уставног суда престале да важе у току поступка. То је конкретно значило да је поступак пред органом мировао док није донет нови пропис и да нису предузимане никакве радње поводом истог.

Дакле, како је и наведено, поступак је покренут из разлога нерешавања предмета. Заштитник грађана Града Новог Сада је покренуо поступак контроле рада органа управе и по прикупљању целокупне правно-релевантне документације, анализом списка предмета, утврђеног чињеничног стања, одредби прописа, дао Мишљење да су се у конкретном предмету у потпуности стекли услови за доношење одговарајуће одлуке органа. Стога је Заштитник грађана предложио Градској управи за урбанизам и стамбене послове Града Новог Сада да још једном размотри списе конкретног предмета и да потом Заштитника грађана обавести о начину решавања захтева који су обухваћени предметном притужбом.

Након давања наведеног Мишљења Заштитника грађана Града Новог Сада, Градска управа за урбанизам и стамбене послове је донела решења којим су одбијени сви појединачни захтеви за легализацију обухваћени предметном притужбом, након чега је поступак пред Заштитником грађана окончан.

II

Велики број предмета и обраћања грађана у протеклих неколико година односи се на наплату димничарских услуга од стране ЈКП „Стан“ Нови Сад, а путем обједињене наплате рачуна коју спроводи ЈКП „Информатика“ Нови Сад. Заштитник грађана Града Новог Сада води неколико предмета са том тематиком, од којих је један по сопственој иницијативи, а остали су по притужбама грађана.

У једној притужби је грађанин указао да му се врши наплата димничарских услуга, иако он не поседује оцак, нити други димоводни објекат из Одлуке о димничарским услугама („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 26/2013 и 28/2014), што су својим потврдама констатовали и запослени у ЈКП „Стан“ Нови Сад.

Како грађанин поседује фасадну пећ и фасадни испуст, ЈКП „Стан“ Нови Сад сматра да постоји основ за наплату димничарских услуга подносиоцу притужбе. Међутим, грађанин истиче да му услуга чишћења никада није пружена, нити понуђена од стране ЈКП „Стан“ Нови Сад, као и да је чишћење његове пећи немогуће и непотребно, јер демонтажу ове пећи и било какве радове на њој могу да врше само овлашћени сервисери који дају гаранцију на извршену услугу, као и да је било каква интервенција са спољашње стране немогућа, у шта су се уверили и радници ЈКП „Стан“ Нови Сад приликом увиђаја.

Након анализе писане документације и позитивно-правних прописа, Заштитник грађана Града Новог Сада је дао Мишљење да је без одлагања потребно преиспитати одлуку ЈКП „Стан“ Нови Сад у погледу наплате димничарских услуга грађанину. Наиме, иако подносилац притужбе, према наводима предузећа, има фасадни испуст, који се у складу са одредбом члана 3 Одлуке о димничарским услугама сматра димоводним објектом, став Заштитника грађана је да се наплаћивање услуга и задуживање корисника истом не може вршити уколико услуга није ни пружена кориснику, јер право да се врши нека услуга, не значи аутоматски и право да се услуга наплаћује, без обзира на чињеницу да ли је предметна услуга и извршена.

Поступак је и даље у току.

III

У поступку по притужби грађанке, притужила се жалила на рад Градске пореске управе, због недостављања решења о утврђивању пореза на имовину за 2010. годину, као и обрачунатих камата за предметни стан.

Наиме, притужила је навела да јој је Градска пореска управа доставила решење о утврђивању пореза на имовину за 2010. годину, које се односи на стан у Новом Саду, улица Ф., иако је у то време била власник и 1/3 стана у Новом Саду, улица Б.Ћ., за који је поднета пореска пријава. Због недостављања решења за 2010. годину именована није знала да има задужење на име пореза на имовину и за део другог стана, из ког разлога није ни платила порез, због чега јој је обрачуната камата.

Након спроведеног поступка, увидом у списе предмета и одредбе позитивно-правних прописа који регулишу предметну област, Заштитник грађана Града Новог Сада је дао Мишљење да у поступку који је вођен по притужби грађанке, Градска пореска управа није извршила достављање пореског акта – Решења Градске пореске управе из јуна 2011. године, којим је пореском обвезнику утврђен порез на имовину за 2010. годину за непокретност у Новом Саду, улица Б.Ћ., у складу са одредбама Закона о пореском поступку и пореској администрацији („Сл. гласник РС" бр. 80/02, 84/02, 23/03- испр., 70/03, 55/04, 61/05, 85/05-др. закон, 62/06-др закон, 63/06-испр. др. закон, 61/07, 20/09), те је због наведеног пропуста притужили неосновано обрачуната камата почев од 2010. године на име пореза на имовину за наведену непокретност. У истом Мишљењу, Заштитник грађана Града Новог Сада је предложио Градској пореској управи да још једном размотри „Захтев за прерачун камате за 2010. годину по непослатом и неурученом Решењу за порез на имовину физичких лица“ за стан који је поднела притужила.

Након достављања наведеног Мишљења Градској пореској управи, орган је донео решење којим је притужилу ослободио обавезе плаћања камате почев од 2010. године на име пореза на имовину за наведену непокретност.

IV

Предмет који је вођен по притужби грађанина, пред Заштитником грађана Града Новог Сада покренут је 2014. године, а односи се на поступак легализације пред Градском управом за урбанизам и стамбене послове. Притужилац се жалио из разлога издавања грађевинске дозволе једном лицу по захтеву другог лица (које је током поступка заступало странку), због неучествовања у поступку пред управом као странка у поступку, иако има право да учествује у истом, као и због дужине трајања поступка легализације.

У току самог поступка Градска управа за урбанизам и стамбене послове је отклонила недостатак у раду и донела закључак о понављању поступка, након чега се притужилац жалио на дужину трајања овог поступка.

Заштитник грађана Града Новог Сада је након спроведеног поступка, увидом у списе предмета и одредбе позитивно-правних прописа који регулишту предметну област, пре свега одредбе Закона о општем управном поступку, дао Мишљење Градској управи за урбанизам и стамбене послове да је неопходно да без одлагања предузме све мере из своје надлежности, у циљу окончања наведеног поступка.

Након достављања наведеног Мишљења, Градска управа за урбанизам и стамбене послове обавестила је Заштитника грађана Града Новог Сада да је у даљем току вођења понављања поступка Управа донела Решење којим се поништава Решење Управе којим се накнадно издаје грађевинска дозвола, као и да је наведено решење експедовано пуномоћницима странака.

На крају приказа појединих мишљења које је Заштитник грађанина Града Новог Сада дао током 2015. године, може се констатовати да је дато укупно шест мишљења надлежним органима, да су на дан 31. децембра 2015. године органи поступили по пет мишљења Заштитника грађана адекватним активностима, док у једном предмету није поступљено по мишљењу Заштитника грађана, у ком предмету је Заштитник грађана обавестио орган надзора о непоступању надлежног органа.

ОСТАЛИ ПРЕДМЕТИ ВОЂЕНИ У 2015. ГОДИНИ

Поред наведених предмета у којима је Заштитник грађана Града Новог Сада утврдио неправилности у раду градских органа управе, 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

Заштитник грађана Града Новог Сада је до сада имао успешну сарадњу са Градском пореском управом. Што се тиче структуре предмета поднетих према Градској

пореској управи, највећи број притужби односи се на недоношења одлука управе по жалбама грађана, као и на недостављање решења о утврђивању пореза, што резултира тиме да грађани нису били упознати са тим да имају пореску обавезу и у ком износу, те су обавезани на плаћање камате за обавезу за коју нису ни имали сазнања да је имају.

Што се тиче предмета у којима су се грађани жалили на рад Градске пореске управе из разлога неодлучивања по жалбама грађана, сви наведени предмети покренути у 2015. години су резултирати доношењем одлука од стране органа управе након нашег обраћања (било позитивне, било негативне).

Што се тиче предмета у којима су се грађани жалили из разлога што им није било достављено пореско решење на кућну адресу, те нису ни били упознати са постојањем своје пореске обавезе, сви сем једног предмета су резултирали тиме да Заштитник грађана Града Новог Сада није утврдио постојање неправилности у раду Градске пореске управе у конкретном случају, јер је пореска управа извршила доставу решења у складу са одредбом члана 36 Закона о пореском поступку и пореској администрацији („Сл. гласник РС“ бр. 80/2002, 84/2002 – испр., 23/2003 – испр., 70/2003, 55/2004, 61/2005, 85/2005 – др. закон, 62/2006 – др. закон, 63/2006 – испр. др. закона, 61/2007, 20/2009, 72/2009 – др. закон, 53/2010, 101/2011 и 2/2012 – испр.). Странке су упућене да, уколико и даље сматрају да су њихова права повређена тиме што им пореска решења нису достављена на кућну адресу, приговор у том смислу могу поднети ЈП „Пошта Србије“, имајући у виду да Градска пореска управа поседује доказе да су решења послата препоручено путем ЈП „Пошта Србије“.

У једном предмету, по притужби притужиље, утврђене су неправилности у раду јер Градска пореска управа не поседује доказ да су решења послата препоручено путем ЈП „Пошта Србије“, те је након Мишљења које је Заштитника грађана Града Новог Сада дао Градској пореској управи конкретној грађанки извршено умањење пореске обавезе.

II

У предмету који је вођен по притужби грађанке, странка се жалила на рад Градске управе за социјалну и дечију заштиту, из разлога што је од стране наведене управе одбијен њен захтев за ослобађање дела обавезе плаћања комуналних услуга. Грађанка сматра да има право на ослобађање у складу са Одлуком о утврђивању критеријума за ослобађање дела обавезе плаћања комуналних услуга („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 11/95) јер је пензионер и корисник накнаде за помоћ и негу другог лица.

У свом изјашњењу Градска управа за социјалну и дечију заштиту је образложила да притужиља има пријављено пребивалиште у Новом Саду и да је пензионер са

пензијом чији износ је већи од износа утврђеног у члану 3 наведене Одлуке, односно да њена пензија прелази износ од 15.906,26 динара.

Изјашњење Градске управе је достављено странци, која је позвана да у остављеном року изнесе примедбе на одговор органа, те упозорена да, уколико не изнесе конкретне примедбе, ће поступак по њеној притужби бити обустављен. Како странка није доставила изјашњење у остављеном року, поступак је обустављен.

III

У предмету који је вођен пред Заштитником грађана Града Новог Сада по притужби грађанина, притужилац се жалио на рад ЈКП „Информатика“ Нови Сад из разлога непоступања по решењу Центра за социјални рад Града Новог Сада, којим је наведеном грађанину одобрено ослобађање дела обавезе плаћања комуналних услуга. ЈКП „Информатика“ Нови Сад је о донетим решењима обавештена дописом Центра за социјални рад Града Новог Сада из јуна 2015. године. Притужба је поднета у јулу месецу 2015. године. Након обраћања Заштитника грађана, ЈКП „Информатика“ Нови Сад је у свом допису навела да ће извршити обрачун камате на нови, умањени дуг. Након поновне интервенције Заштитника грађана у септембру 2015. године, ЈКП „Информатика“ Нови Сад је у октобру 2015. године извршила прерачун камате, о чему је извештена странка. Странка није истакла примедбе на обрачун који је доставила ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

IV

У предмету који је вођен по притужби у којој се грађанин жали на рад Центра за социјални рад Града Новог Сада, суштина проблема се огледа у томе што грађанину није одобрено право на исплату јубиларне награде за 10 година рада.

Центар за социјални рад Града Новог Сада се у свом одговору позива на одредбе Посебног колективног уговора за социјалну заштиту у Републици Србији („Сл. гласник РС“ бр. 11/2015), који је ступио на снагу 31. јануара 2015. године, где се признаје право на исплату јубиларне награде запосленом који оствари 10 година рада проведених у радном односу у установи социјалне заштите. Надаље, наводе да је притужилац на дан ступања на снагу наведеног колективног уговора имао преко 12 година рада проведених у радном односу у установама социјалне заштите, те самим тим притужилац није могао да оствари право на исплату јубиларне награде за 10 година рада.

Поводом наведене притужбе Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Комисији за праћење

и примену Посебног колективног уговора за социјалну заштиту у Републици Србији, са захтевом за достављање Мишљења у погледу тумачења одредбе члана 67 став 1 тачка 1 наведеног Посебног колективног уговора за социјалну заштиту у Републици Србији.

Комисија за праћење и примену Посебног колективног уговора за социјалну заштиту у Републици Србији је поступила по захтеву Заштитника грађана Града Новог Сада и уз допис од 10. децембра 2015. године доставила своје Мишљење. На основу истог је утврђено да Центар за социјални рад није повредио права подносиоца притужбе тиме што је одбио његов захтев за исплату јубиларне награде за 10 година рада проведених у радном односу.

V

Заштитнику грађана се током протекле године обратило удружење указујући да особе оштећеног слуха немају могућност да пријаве квар у свом домаћинству или да се обрате служби хитне помоћи, пошто нису у могућности да користе телефон због проблема у комуникацији. Заштитник грађана се тим поводом обратио Канцеларији за особе са инвалидитетом и Градској управи за социјалну и дечију заштиту. Након дописа који су упућени, „Електровојводина“ ДОО је обезбедила смс број за пријаву квара, као и ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад. ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад је, такође, обезбедила број за слање смс порука, уз ограничење да га могу користити само чланови организације глувих, а да ће злоупотреба бити санкционисана укидањем наведене услуге, што је од стране Заштитника грађана и градске Управе оцењено као оправдан захтев. Како остале институције нису поступиле по постављеном захтеву, одржан је састанак Заштитника грађана са чланом Градског већа за социјалну заштиту и бригу о породици и деци и представницима Градске управе за социјалну и дечију заштиту. Састанак је резултирао увођењем броја од стране ЈКП „Стан“ Нови Сад, као и предлогом да се активности наставе за увођење ове могућности код Дома здравља „Нови Сад“ Нови Сад, Завода за хитну медицинску помоћ Нови Сад, Полицијске управе Нови Сад и Пријаве насиља у породици.

VI

Исто удружење које је поднело притужбу наведену у претходном пасусу, поднело је још једну притужбу, у којој је указало да је деци оштећеног слуха, која имају пребивалиште на територији Града Новог Сада и похађају редовно школовање, ускраћено право на добијање повлашћених годишњих карата за коришћење услуга превоза путника на линијама у градском и приградском саобраћају. До спорне ситуације је дошло из разлога што је право на наведену карту било омогућено само деци оштећеног слуха која похађају ОШ „Јован Поповић“ Нови Сад. Током овог поступка Заштитник грађана Града Новог Сада се обратио ЈГСП „Нови Сад“ Нови Сад,

Градској управи за социјалну и дечију заштиту и Канцеларији за особе са инвалидитетом. Градско веће Града Новог Сада је дана 19. јуна 2015. године донело Закључак којим је право на годишњу карту за превоз признато деци оштећеног слуха, без обзира коју школу похађају.

На претходним страницама приказани су само поједини од предмета који су током претходне године вођени пред Заштитником грађана Града Новог Сада. Приказани су предмети са разноврсном тематиком, дакле и оне који су специфични, али и поступци који за предмет имају проблеме који се понављају из године у годину. Такође, у приказу су наведени и предмети који су завршени након само једног обраћања Заштитника грађана Града Новог Сада органу управе, као и предмети који су захтевали веће ангажовање Заштитника грађана, у смислу сачињавања већег броја дописа, одржавања састанака итд.

ПОСТУПЦИ ПОКРЕНУТИ ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ

У току 2015. године Заштитник грађана Града Новог Сада је по сопственој иницијативи покренуо четири поступка, а на основу информација и сазнања до којих је дошао из средстава јавног информисања, обраћања већег броја грађана и др.

I

Један од поступака је покренут са иницијативом да се реши проблем напуштених животиња у Новом Саду, имајући у виду да велики број паса живи на улицама града, а свима је добро позната чињеница да је велики број наших суграђана претрпео штету услед уједа пса луталице, те да Град Нови Сад годишње издваја велике суме новца за накнаду наведене штете. Поступак је у току.

У овом сегменту битно је истаћи да је евидентно да је Град Нови Сад препознао да постоји наведени проблем, што се види из чињенице да је донет Правилник о поступку и начину решавања захтева за мирно решавање спорова за накнаду штете настале услед уједа напуштених животиња на територији Града Новог Сада. Иако Заштитник грађана Града Новог Сада поздравља доношење наведеног Правилника, чији циљ је смањење трошкова које има Град Нови Сад услед исплате штете грађанима који су претрпели ујед пса, јер се на тај начин не плаћају судски трошкови, Заштитник грађана Града Новог Сада сматра да исто не представља трајно решење проблема,

односно не доприноси превенцији да се број уједа грађана од стране напуштених паса (и осталих напуштених животиња) у наредном периоду смањи. Дакле, начин решавања овог проблема Заштитник грађана Града Новог Сада види у превенцији, у смислу едукације грађана, власника животиња, и кажњавања неодговорног власништва, као и трајног решавања питања смештаја напуштених животиња, а не у ефикаснијој накнади већ нанете штете.

II

Још један поступак који је Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо по сопственој иницијативи тиче се животиња, односно паса. Идеја за покретање овог поступка лежи у томе да је, поред обележавања делова паркова у којима је дозвољено извођење домаћих животиња, потребно обележити и делове паркова у којима то није, а посебно дечија игралишта, с обзиром да велики број суграђана не поштује прописане норме у том смислу и своје кућне љубимце изводи ради обављања нужде и на травнате површине на којима се претежно играју деца. И овај поступак је још увек у току.

III

Трећи поступак који је Заштитник грађана Града Новог Сада покренуо по сопственој иницијативи тиче се измене Одлуке о утврђивању критеријума за ослобађање дела обавезе плаћања комуналних производа и услуга, са циљем да се у 2015. години испита у ком је стадијуму поступак измене наведене одлуке. О овом предмету биће више речи у делу у ком су образложене активности Заштитника грађана Града Новог Сада на унапређењу правних прописа.

IV

У четвртном поступку покренутом по сопственој иницијативи, а имајући у виду велики број притужби грађана који се односи на Одлуку о димничарским услугама („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 26/2013), Заштитник грађана Града Новог Сада је предложио да ЈКП „Стан“ Нови Сад сачини листу грађана који имају димоводне објекте прописане наведеном Одлуком, односно испуњавају услове за пружање услуга прописаних наведеном Одлуком. Сачињавање листе би резултирало тиме да би се димничарске услуге могле наплатити само грађанима који имају димоводне објекте, а не и грађанима који исте немају, што није правило које се до сада поштовало. У овом предмету ЈКП „Стан“ Нови Сад је доставило изјашњење да је израда списка у току, да се свакодневно на терену уносе добијени подаци, али да је у питању поступак који захтева време да би био адекватно окончан. Поступак је у току, имајући у виду да

Заштитник грађана Града Новог Сада није задовољан динамиком израде списка грађана, те ће у наредном периоду предузети активности из своје надлежности.

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 да Скупштини Града, Градоначелнику, односно 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.

Оно што је у овом сегменту битно напоменути је да је Заштитник грађана Града Новог Сада претходних година водио поступак са циљем да се донесе пропис којим би било регулисано радно време трговинских објеката у Новом Саду. Иако Заштитник грађана Града Новог Сада није имао активности у том смеру током 2015. године, с обзиром да је поступак по наведеној Иницијативи вођен и окончан 2014. године, током 2015. године донета је Одлука о радном времену трговинских и занатских објеката и објеката за приређивање игара на срећу и забавних игара на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 63/2015).

Такође, Заштитник грађана Града Новог Сада је током 2014. године упутио Градској управи за комуналне послове, као надлежној управи, 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 и 13/2014), с обзиром да се већи број грађана, у претходном периоду, обраћао Заштитнику грађана Града Новог Сада наводећи проблеме који се односе на држања домаћих животиња. Заштитник грађана Града Новог Сада је предложио да се измени и допуни Одлука о држању домаћих животиња у смислу да се одредбама Одлуке одреди територија Града, односно подручја месних заједница, где се не могу држати поједине врсте домаћих животиња, без обзира да ли се исте држе у комерцијалне или некомерцијалне сврхе. Током 2015. године донета је Одлука о измени и допуни Одлуке о држању домаћих животиња.

I

Заштитник грађана Града Новог Сада је током 2015. године предложио Градској управи за социјалну и дечију заштиту, као надлежној управи, да покрене поступак за измену и допуну Одлуке о утврђивању критеријума за ослобађање дела обавеза плаћања комуналних производа и услуга ("Сл. лист Града Новог Сада", број 11/95) у циљу њеног усклађивања са позитивноправним прописима Републике Србије, као и јаснијег и потпунијег дефинисања критеријума, органа, као и поступка за остваривање права грађана на ослобађање дела обавезе плаћања комуналних производа и услуга.

Наиме, приликом вођења поступка по притужби грађанке, Заштитник грађана Града Новог Сада је уочио одређене недостатке у Одлуци о утврђивању критеријума за ослобађање дела обавезе плаћања комуналних производа и услуга, а коју у свом раду примењује Градска управа за социјалну и дечију заштиту, приликом одлучивања о праву грађана на ослобађање дела обавеза плаћања комуналних производа и услуга. Уочени недостаци односе се на критеријуме за остваривање права на ослобађање дела обавеза плаћања комуналних производа и услуга који нису прецизно и јасно дефинисани, а такође нису у складу са важећим позитивноправним прописима, затим органи који утврђују спискове корисника права предвиђени у члану 6 Одлуке, нису у складу са важећим позитивноправним прописима, а такође није предвиђено да, у поступку када се решава по захтеву грађана за остваривање права на ослобађање дела обавеза плаћања комуналних производа и услуга, надлежни орган одлучује доношењем управног акта, чиме се повређује и Уставом Републике Србије загарантовано право на правно средство односно да свако има право на жалбу или друго правно средство против одлуке којом се одлучује о његовом праву.

Заштитник грађана је добио изјашњење Градске управе за социјалну и дечију заштиту да су у току активности на измени наведене одлуке.

II

Такође, ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад и Заштитник грађана Града Новог Сада су током 2015. године имали сарадњу са циљем измене Одлуке о снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 21/2011, 38/2012 и 34/2013), где је Заштитник грађана заузео став да је потребно јасно дефинисати услове по којима се грађани могу искључити са топлификационог система.

Наиме, Заштитник грађана Града Новог Сада је још током 2013. године, због повећаног броја притужби на рад ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, поднео надлежним органима Града Новог Сада Иницијативу за измену и допуну Одлуке о снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада, у смислу да се Одлуком предвиди могућност трајног искључења купаца са

топлификационог система, у складу са техничким могућностима, потом, да се привремено и трајно искључење са топлификационог система више не условљава сагласношћу купаца који се снабдевају топлотном енергијом преко заједничког мерила топлоте у кућној подстаници, већ да исто искључиво зависи од техничких могућности, и да се потом размотри висина фиксних трошкова која се према тренутном стању прописа плаћа у случају привременог искључења, те да се, такође и у том правцу, Одлука измени.

Заштитник грађана Града Новог Сада предложио је наведену измену и допуну прописа јер сматра да би иста била од значаја за остваривање и заштиту права грађана Града Новог Сада, с обзиром на велико незадовољство грађана који сматрају да су им права повређена тренутном ситуацијом, а што је све последица недостатка у Одлуци о снабдевању топлотном енергијом из топлификационог система Града Новог Сада.

Поводом наведеног проблема одржан је састанак између Заштитника грађана Града Новог Сада и представника ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, на ком је Заштитнику грађана предочено да ће бити израђен нацрт измене Одлуке. Међутим, до краја 2015. године није спроведена процедура измене Одлуке.

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 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 обрате надлежној Комори извршитеља, али нису усамљени ни случајеви притужби које се односе на рад и поступање ЈКП „Информатика“ Нови Сад у том сегменту деловања овог јавног предузећа. На овом месту је неопходно указати да се велики број грађана усменим путем жалио на рад ЈКП „Информатика“ Нови Сад, али да Заштитник грађана Града Новог Сада није могао да поступа у већини ових случајева из разлога што се поводом неправилност на које су грађани указивали у усменом обраћању већ води поступак пред надлежним органима (нпр. пред судом).

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 обрате 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.

Велики број грађана се обраћао за пружање правне помоћи, у смислу пружања правног савета или ради сачињавања неког правног писмена. Како наведена активност није у надлежности Заштитника грађана, грађани су у тим ситуацијама упућивани да се обрате Бироу за пружање правне помоћи или одговарајућем органу, институцији или сл.

ЕДУКАТИВНО - ПРОМОТИВНЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у 2015. години, као и претходних година, наставио вршење активности у циљу промоције институције, као и активности на промоцији људских и мањинских слобода и права.

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 2015. године одржана су едукативна предавања ученицима основних и средњих школа, и то у Основној школи „Јован Поповић“, Основној школи „Прва Војвођанска бригада“, Основној школи „Коста Трифковић“ и Техничкој школи „Милева Марић Ајнштајн“.

Поред наведеног, Заштитник грађана Града Новог Сада је 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 600 ученика петих разреда у шест основних школа на територији Града Новог Сада и то у Основној школи „Јован Поповић“, Основној школи „Душан Радовић“, Основној школи „Јован Јовановић Змај“, Основној школи „Никола Тесла“, Основној школи „Михајло Пупин“ и Основној школи „Марија Трандафил“. Ученицима је одржано предавање које је трајало један школски час током ког су им предочена сва битна правила, али и потенцијалне опасности са којима се могу суочити током свакодневне вожње бициклом. На крају едукације присутној деци додељене су симболичне „Бицикличке дозволе“. Едукација деце у том узрасту је од изузетног значаја за безбедност најмлађих суграђана, с обзиром да у том узрасту стичу право да бициклом самостално учествују у саобраћају, а овом приликом су едуковани како да самостално и безбедно учествују у

саобраћају, из ког разлога ће Заштитник грађана Града Новог Сада и у наредном периоду наставити са овим активностима.

Током 2015. године спроведено је и једно истраживање које се тиче исхране школске деце у нашем граду. Овим истраживањем обухваћени су ученици и родитељи ученика из две основне школе, и то Основне школе „Светозар Марковић Тоза“ и Основне школе „Милош Црњански“, као и две средње школе, и то Гимназије „Исидора Секулић“ и Средње школе „Светозар Милетић“. Резултати истраживања су показали да се већина ученика у нашем граду не храни здраво, иако постоји свест о томе шта је то здрава исхрана, како код ученика, тако и код њихових родитеља. Као основни проблем што током боравка у школи не конзумирају здраву храну, ученици су навели кратко време трајања одмора, док су са друге стране родитељи истакли материјалне разлоге. Имајући у виду да је истраживање спроведено од стране Омладине „Јазас“-а, а да су резултати истраживања показали да је ученицима веома важан и социјални утицај, односно да би се здравије хранили уколико би то чинила и већина њихових вршњака, Омладина „Јазас“-а је изнела предлог да се њихове активности у наредном периоду усмере и у том правцу, односно ка промоцији здраве исхране међу вршњацима, а не од стране еминентних стручњака у тој области, што је до сада био случај. Такође, иако је истраживање завршено у 2015. години, Заштитник грађана Града Новог Сада ће промоцију добијених резултата наставити и у 2016. години.

ПРИСУСТВО И УЧЕШЋЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА СТРУЧНИМ И ДРУГИМ АКТИВНОСТИМА

У току 2015. године Заштитница грађана учествовала је на Јавном представљању резултата прве Националне студије о друштвеном проблему сексуалног злостављања деце у Републици Србији, чији је носилац Incest Trauma Centar Београд, а цео пројекат је реализован у партнерству са Министарством просвете Републике Србије и Центром за промоцију здравља жена. Такође, Заштитница грађана и заменица Заштитника грађана присуствовале су трибини „Ко спаси један живот, као да је спасао цео свет“, у оквиру пројекта „Буди донор! Постани херој!“ који је покренут на иницијативу Удружења трансплантираних пацијената Војводине „Пан Трансплант“. Заштитница грађана је присуствовала и Округлом столу на тему „Циљеви одрживог развоја у Србији“ који су организовали Асоцијација за сексуално и репродуктивно здравље – СРХ и Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit – GIZ Србија, Регионални програм – Социјална заштита и превенција трговине људима у Србији (СППХТ) уз подршку Покрајинског завода за социјалну заштиту. Заштитница грађана присуствовала је и Изборној скупштини Европског института омбудсмана (European Ombudsman Institute – EOI) која је одржана у Мајнцу, Немачка, чији је

институционални члан Заштитник грађана Града Новог Сада од 2011. године. Такође, Заштитница грађана Града Новог Сада је присуствовала и панелу „Неинформисаност као препрека остваривању и заштити људских права“ који је поводом обележавања дана људских права одржан 10. децембра 2015. године у организацији Покрајинског заштитника грађана - Омбудсмана и мисије ОЕБС-а у Србији. Заштитница грађана и шеф стручне службе Заштитника грађана присуствовале су XXVIII сусрету Копаоничке школе природног права, са темом „Право и аутономија личности“. Заштитница грађана присуствовала је и обележавању јубилеја „20 година превенције болести зависности у Новом Саду“, као и свечаној академији поводом обележавања Дана Косова и Метохије у Новом Саду.

Представници Заштитника грађана, такође, су присуствовали састанцима Удружења локалних омбудсмана Србије, који су одржани у Београду, Новом Пазару и Шапцу у организацији Мисије ОЕБС-а за Србију, као и III Међународној конференцији локалних омбудсмана, која је одржана у Бачкој Тополи.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА

У току 2015. 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“ и „24 сата“, 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 2015. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, 68/14, 32/15 и 54/15), Заштитнику грађана Града Новог Сада, обезбеђена су средства у висини од 15.384.455,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2015. године, Заштитник грађана је утрошио 9.148.535,67 динара, што представља 60% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада. Од овог износа 77% 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 1,13% средстава, за услуге по уговорима је утрошено 11,77 % средстава (административне услуге превођења, услуге образовања и усавршавања запослених, штампања материјала, реализација пројеката, истраживања и едукације, остале опште услуге), 0,41% средстава је утрошено за материјал за усавршавање и образовање запослених и 0,47% новчаних средстава је утрошено за дотације међународним организацијама (чланарина у ЕОИ), а за остале дотације и трансфере 8,15% средстава. На име неутрошених средстава Заштитник грађана Града Новог Сада је вратио у буџет 6.235.919,33 динара.

ЗАПАЖАЊА О СТАЊУ ЉУДСКИХ ПРАВА У 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. Савремена правна држава захтева не само законитост поступања јавне управе већ и правилност, односно праксу праведног, пристојног и доброг поступања управе.

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 2015. 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. Као један од видова непоштовања принципа добре управе је и ситуација неизвршавања правноснажних и коначних одлука од стране органа управе, као и непоступање по налозима надлежних другостепених органа. Поједина решења се нису спроводила ни након неколико година или су пак извршавана спорадично, без јасних критеријума приликом доношења одлуке о извршењу. 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.

Током протекле године поштовање принципа добре управе није имало значајнијег помака у односу на ранији период, односно разлози подношења притужби грађана се у великој мери понављају.

Према Одлуци о Заштитнику грађана, органи управе имају обавезу да сарађују са Заштитником грађана, по чему не поступају сви органи управе. Поред обавезе достављања одговора Заштитнику грађана Града Новог Сада, органи управе имају обавезу да њихови одговори буду конкретни, образложени, детаљни и да је у истима обухваћено изјашњење на све приговоре које су током поступка странке износиле, по чему не поступају сви органи управе, као на пример ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, потом ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Градска управа за инспекцијске послове-Одсек грађевинске инспекције, Центар за социјални рад Града Новог Сада, ЈП „Завод за изградњу града“ Нови Сад, који у већини предмета по поднетим притужбама, након одуговлачења поступка, достављају непотпуне информације, након чега је потребна додатна интервенција Заштитника грађана да се информације допуне, некад и више пута, што утиче не само на пораст незадовољства код странака, већ и на непотребно дуго трајање поступка пред Заштитником грађана.

Са друге стране, као позитиван пример одговарања Заштитнику грађана Града Новог Сада у року са потпуним информацијама, што резултира ефикасним завршетком поступка пред Заштитником грађана, истичу се Градска управа за комуналне послове, Градска управа за социјалну и дечију заштиту, Градска пореска управа и ЈКП „Новосадска топлана“ Нови Сад, који у већини предмета који се воде пред Заштитником грађана Града Новог Сада поштују принцип добре управе приликом сарадње са овом институцијом. При том је неопходно напоменути да су предмети према наведеним органима имали различите исходе, односно неки су завршени утврђивањем да није било пропуста у раду органа, у неким предметима су органи решили проблем током трајања поступка пред Заштитником грађана, док су у неким предметима утврђени пропусти у раду органа и донете препоруке.

2. ОБЛАСТ ПРАВА ДЕТЕТА

Област заштите права детета представља једну од најосетљивијих и најспецифичнијих области којом се бави канцеларија Заштитника грађана у оквиру

контроле поступања по Одлукама донетим на нивоу Града. У овој области може се констатовати наставак повећања броја обраћања грађана. Најчешћа обраћања су се односила на ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, као и Центар за социјални рад Града Новог Сада и њихов рад приликом развода брака и давања мишљења у вези са поверавањем детета, вршењем родитељског права, виђањем детета и др.

У протеклој години поднето је неколико притужби из наведене области, преваходно усмерених на рад запослених у ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад, у смислу да ли предузимају све мере заштите права детета разведених родитеља, када само један родитељ врши родитељско право над дететом, а притужба са сличном тематиком поднета је и против Центра за социјални рад Града Новог Сада. Имајући у виду учесталост и тематику поднетих притужби и обраћања грађана са проблемима из наведене области, ситуација се није много променила у односу на претходни период, а на повреде права детета се најчешће указује у породицама са поремећеним односима, док се ређе указује на повреде права детета од стране друштва, околине, органа власти итд. у породицама у којима владају складни односи. При наведеном је неопходно истаћи да већинско обраћање родитеља из породица са поремећеним односима, не значи нужно да исто осликава стварно стање у друштву, односно не подразумева да су права детета у породицама са складним односима заштићена на високом нивоу. Повреде права детета у тим ситуацијама, а на које родитељи указују, у највећем броју случајева се односе на вршњачко насиље, на угрожавање права детета на адекватно образовање, итд.

Поред поступања по обраћањима, односно притужбама грађана, током 2015. године акценат активности Заштитника грађана Града Новог Сада је био на унапређењу поштовања права детета. Тим поводом Заштитник грађана Града Новог Сада је спровео једно истраживање о исхрани школске деце у Новом Саду, као и едукацију деце о сигурном учествовању у саобраћају, а о којима је било више речи у претходном излагању.

3. ОБЛАСТ ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

У области права особа са инвалидитетом ситуација је веома слична оној из претходних година. Особе са инвалидитетом на територији Града Новог Сада су и у току 2015. године имале проблеме са дискриминацијом и маргинализацијом у односу на остале грађане, и то најчешће из разлога неспровођења прописа, али и због пропуста у правној легислативи која уређује њихов правни положај, односно из разлога непостојања одговарајућих прописа који уређују њихов правни положај. Особе са инвалидитетом су имале тешкоће у остваривању својих права, посебно у сфери запошљавања, затим у образовању и остваривању осталих права. Случајеви са којима смо се сусрели у току протекле године, огледају се у проблемима које имају родитељи деце са инвалидитетом у погледу могућности да им обезбеде нормалан живот, рад и

школовање, потом проблеми особа са инвалидитетом у проналаску адекватног запослења итд. Поједини предмети са овом проблематиком су детаљније обрађени раније у овом извештају.

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. У току 2015. године Заштитник грађана Града Новог Сада није имао поступања која су се односила на остваривање права националних мањина, док је поднета једна притужба која се односила на рад Комисије за прописе, која је одбачена из разлога ненадлежности Заштитника грађана Града Новог Сада за контролу рада наведеног Радног тела Скупштине Града Новог Сада. Наведена притужба није поднета са циљем заштите права националних мањина, већ са циљем заштите српског језика и ћириличног писма, у смислу одузимања права на службену употребу језика и писма националним мањинама које имају мање од 15% припадника у укупном броју становника на територији Града Новог Сада, према последњем попису становништва. Подносилац притужбе није био задовољан образложењем Комисије за прописе, која је одбила измену Статута Града Новог Сада, да се стечена права националним мањинама не могу одузимати или умањивати.

Чињеница да нису подношене притужбе које би за тематику имале кршење права припадника националних мањина не подразумева да су националне мањине у Новом Саду задовољне својим положајем, с обзиром да је евидентно да немају сви градски органи чак ни вишејезичне табле, што им је законска обавеза. Дакле, исто показује само недовољну активност националних мањина на заштити својих права, а не њихово задовољство тренутним стањем.

5. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТ ОСОБА

Заштитник грађана Града Новог Сада је у току 2015. године имао неколико обраћања која су се односила на родну равноправност и права сексуалних мањина. Наведена обраћања су се односила на питања о положају посебно осетљивих група на територији Града Новог Сада, док притужбе из наведене области нису подношене.

ПРАВНА СИГУРНОСТ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА НОВОГ САДА

Што се тиче правне сигурности грађана Града Новог Сада, током протекле године није дошло до побољшања исте. Наиме, и даље се велики број притужби грађана подноси из разлога тзв. „ћутања администрације“, односно у ситуацијама када органи управе не одговарају на акте странака, што у великој мери доприноси правној несигурности грађана. Такође, протекле године је одређени број притужби поднет услед неједнаког поступања органа управе према грађанима који се налазе у истој правној ситуацији, као и због селективне примене прописа према само одређеним грађанима.

Иако у наведеним ситуацијама Заштитник грађана Града Новог Сада доношењем препорука и мишљења усмерава даље поступање органа управе на пружање веће правне сигурности грађанима, ефекти побољшања правне сигурности могу настати само уколико би и органи управе побољшали своје активности и услуге које пружају грађанима, те током даљег рада показивали већи степен одговорности приликом анализе предмета добијених у рад, као и испољавањем веће ажурности приликом обраде поднетих захтева.

Дакле, да би правна сигурност грађана Града Новог Сада била на задовољавајућем нивоу, потребна је додатна едукација свих запослених у органима управе, те ће Заштитник грађана Града Новог Сада у наредном периоду своје активности усмерити и у том правцу, кроз наставак едукације која је спроведена пре неколико година, током које је судија Врховног суда у пензији запосленима у градским управама кроз предавање указао на значај правне сигурности грађана, која се постиже кроз законит и ефикасан рад органа управе.

ЗАКЉУЧАК

Заштита права грађана, контрола рада и поступања органа управе и остваривање и заштита људских и мањинских слобода и права, представљају постулате на којима се темељи институција Заштитника грађана Града Новог Сада. Остваривање ових циљева у протеклој 2015. години је било са променљивим резултатима.

Поједине институције су препознале значај институције Заштитника грађана Града Новог Сада, као и препоруке и мишљења које је од оснивања канцеларије 2010. године Заштитник грађана Града Новог Сада упутио, те су свој рад унапредиле и тиме допринеле бољој заштити права грађана. Са друге стране, велики број грађана је и даље незадовољан поступањем органа управе, те сматра да су им права у великој мери

угрожена. Из наведеног разлога, у наредном периоду је потребно одржати континуитет успешне сарадње са институцијама са којима је иста успостављена, али и унапредити сарадњу са институцијама са којима степен сарадње није на задовољавајућем нивоу.

Иако од дана оснивања канцеларије Заштитника грађана у Граду Новом Саду постоји тенденција повећања броја притужби, у наредном периоду је потребно наставити приближавање канцеларије Заштитника грађана грађанима, упознавати грађане са надлежностима, али и са овлашћењима Заштитника грађана. Иако постоји одређени број грађана који приликом доласка у канцеларију Заштитника грађана Града Новог Сада тачно знају поступак и овлашћења Заштитника грађана, исти су у мањини. Велики број грађана долази са погрешном претпоставком о надлежностима и овлашћењима Заштитника грађана, те одлазе из канцеларије незадовољни и револтирани када добију објашњење да је за њихов проблем надлежан неки други орган, а посебно уколико буду упућени да заштиту својих права покушају да остваре судским путем, имајући у виду незадовољство грађана дужином трајања поступака пред судовима у нашој земљи. Из наведеног разлога је потребно не само упознати грађане са надлежностима појединих институција, већ и унапредити рад свих градских, покрајинских и државних органа, и смислу убрзања поступака и унапређења рада органа управе када су основна људска права у питању.

Похвално је што у Граду Новом Саду постоји институција Бироа за пружање правне помоћи, у којој се поред пружања правног савета грађанима, даје могућност и састављања правних аката за грађане, а у појединим случајевима чак и могућност заступања грађана пред судом. Наведено из разлога што немају све локалне самоуправе у Републици Србији овај вид правне помоћи за грађане, док у појединим локалним самоуправама у којима су оформљене канцеларије које пружају правну помоћ, немају све канцеларије овлашћење да пружају правну помоћ у смислу сачињавања правних аката, а посебно заступања пред судовима.

Са друге стране, оно што је уочено је потреба за додатном активношћу органа Града Новог Сада у области права детета, посебно у области права детета на здрав живот кроз бригу о исхрани школске деце у Граду Новом Саду. Из наведеног разлога је Заштитник грађана Града Новог Сада и спровео напред наведено истраживање, о чијим резултатима је потребно не само упознати надлежне градске власти, већ предузети одређене активности по питању организовања доступности ученицима здравије исхране током школског дана.

У Граду Новом Саду постоје и институције које у највећем броју случајева формално-правно не крше права грађана, имајући у виду да поступају у складу са интерним прописима или градским Одлукама, међутим, иако је испоштована форма, циљ доношења интерног акта или градске Одлуке није испоштован. У наредном периоду ће активности Заштитника грађана Града Новог Сада бити усмерене и на детектовање управо оваквих пропуста, те да се покуша усмерити даље пословање

наведених институција у том смеру да се људска права на наведени начин више не крше.

Током протекле године, како је и наведено, на иницијативу Заштитника грађана Града Новог Сада измењено је и допуњено неколико градских одлука у циљу боље заштите права грађана. Међутим, сам поступак измене већ донетих градских одлука и даље дуго траје (без обзира да ли је иницијатива потекла од Заштитника грађана, или неког другог органа), односно ситуација је таква да се одлуке брзо доносе, а споро мењају, што ни у ком случају не доприноси бољем степену заштите људских права.

Констатација да се у области људских права стање у Граду Новом Саду веома споро мења, да не постоји искрена и права воља за побољшањем стања, произилази и из чињенице да се тематика појединих препорука које је Заштитник грађана Града Новог Сада упутио органима управе у претходним годинама, како да побољшају свој рад и поступање и тиме отклоне неправилности у свом раду, понављала и током 2015. године, као и да је тематика великог броја притужби остала непромењена неколико година уназад. Стога је неопходно приступити озбиљној реорганизацији рада органа управе, стално радити на едукацији запослених, подстицати и награђивати запослене који вредно и предано раде, али и одабрати руководећи кадар који ће својим трудом и залагањем на послу пружити прави пример запосленима на који начин се посао може организовати и побољшати, што би резултирало успешнијим резултатима рада органа управе, а тиме и смањењу незадовољства грађана степеном кршења њихових људских права.

ГРАД НОВИ САД
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Број: XXII-020-12/2016-39
Дана: 01. марта 2016. године
НОВИ САД

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА

Марина Попов Иветић