

Република Србија
Аутономна Покрајина Војводина
Град Нови Сад
Локални омбудсман



ИЗВЕШТАЈ ЗА 2024. ГОДИНУ

У Новом Саду, марта 2025. године

САДРЖАЈ:

1. Правни оквир деловања Локалног омбудсмана	3
2. Надлежности Локалног омбудсмана.....	4
3. Поступак пред Локалним омбудсманом.....	4
4. Активности Локалног омбудсмана	5
5. Статистички подаци	6
6. Рад Локалног омбудсмана по притужбама грађана	11
6.1 Препоруке, мишљења	11
6.2 Предмети вођени у 2024. години	17
7. Активности Локалног омбудсмана у области заштите и унапређења права....	21
8. Обилазак месних заједница на територији Града Новог Сада	31
9. Стручни скупови	32
10. Присутност у медијима	37
11. Финансијска средства	38
12. Закључак	38

1. ПРАВНИ ОКВИР ДЕЛОВАЊА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Сви појмови у овом Извештају употребљени у мушком роду, подразумевају мушки и женски природни род.

У складу са чланом 97. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник Републике Србије“, бр. 129/07, 83/14 – др. закон, 101/16 – др. Закон, 47/18 и 111/2021-др. закон), којим је прописано да се у јединици локалне самоуправе може установити локални омбудсман, који је овлашћен да независно и самостално контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе и јавних служби, ако се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе, да се надлежност, овлашћења, начин поступања и избора и престанка дужности локалног омбудсмана уређује статутом и другим општим актом, Скупштина Града Новог Сада је усвојила Статут Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“ број 11/19), који у одредби члана 127. прописује да Локални омбудсман независно и самостално штити права грађана и контролише рад градских управа, посебних организација и служби, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град, а којима су поверена јавна овлашћења, као и да се Одлуком Скупштине Града ближе уређују надлежност и овлашћења, начин поступања и поступак одлучивања, избор и престанак дужности, као и друга питања од значаја за рад Локалног омбудсмана.

На основу Статута, Скупштина Града Новог Сада је на седници одржаној дана 12. децембра 2019. године усвојила Одлуку о Локалном омбудсману („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 59/19), а која Одлука је ступила на снагу 21. децембра 2019. године.

Скупштина Града Новог Сада је на LXI седници одржаној дана 28. фебруара 2020. године изабрала Марину Попов Иветић за Локалног омбудсмана и Стојанку Варајић за заменика Локалног омбудсмана. На XLIV седници одржаној дана 16. октобра 2023. године Скупштина Града Новог Сада је донела решење о престанку функције Локалног омбудсмана Марини Попов Иветић, на основу поднете оставке.

Скупштина Града Новог Сада је на XLIX седници одржаној дана 05. марта 2024. године изабрала Стевану Субић, мастер правницу, за Локалног омбудсмана.

У канцеларији Локалног омбудсмана током 2024. године је било два функционера и три запослена на неодређено време.

Одредбом члана 45. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да Локални омбудсман једном годишње, а најкасније до 15. марта наредне године, подноси Скупштини Града извештај за претходну годину о својим активностима, о остваривању, поштовању и унапређењу људских права, у коме износи општу оцену о раду органа, односно служби са

становишта стања заштите људских права и слобода, положаја рањивих група, као и уочене пропусте и мере које предлаже за њихово отклањање. Извештај из става 1. овог члана садржи нарочито број и структуру притужби, општу оцену рада органа, односно службе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке, мишљења и предлоге за њихово отклањање, као и критике и похвале појединим органима, односно службама, и старешинама који руководе органима, односно службама. Извештај из става 1. овог члана објављује се у „Службеном листу Града Новог Сада“ и на интернет порталу Скупштине Града, а доставља се и средствима јавног информисања. Извештај Локалног омбудсмана се разматра пред Скупштином Града и о њему се не гласа.

2. НАДЛЕЖНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Локални омбудсман Града Новог Сада је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, 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.

Локални омбудсман није овлашћен да контролише рад Скупштине Града, Градоначелника Града Новог Сада и Градског већа Града Новог Сада, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку, као и рад судова и јавних тужилаштава.

3. ПОСТУПАК ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ

Поступак пред Локалним омбудсманом је регулисан Одлуком о Локалном омбудсману („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 59/2019). Локални омбудсман покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи. Грађани подносе притужбу у писаној форми, укључујући све начине електронске комуникације, или усмено на записник. Притужба мора да садржи личне податке подносиоца притужбе и мора садржати чињенице и доказе који поткрепљују наводе из притужбе.

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

Локални омбудсман не поступа по анонимним притужбама, осим уколико процени да у анонимној притужби има основа за његово поступање, када ће поступак покренути по сопственој иницијативи.

Притужба се може поднети на српском језику или на језицима националних мањина који су у службеној употреби на територији Града Новог Сада. Поступак пред Локалним омбудсманом је бесплатан и није јаван.

Локални омбудсман је обавезан да обавести подносиоца притужбе и орган управе на који се притужба односи, како у случају када утврди да нема основа за покретање и вођење поступка по притужби, тако и у случају када одлучи да покрене поступак по притужби. Када Локални омбудсман одлучи да покрене поступак дужан је да прибави став органа, односно службе на чије се поступке притужба односи, с тим да је орган, односно служба дужан да обавести Локалног омбудсмана о свом ставу у року који му Локални омбудсман одреди, а који не може бити краћи од 8, нити дужи од 30 дана од дана пријема обавештења Локалног омбудсмана о покретању поступка.

Одговор органа, односно службе се доставља подносиоцу притужбе, који има рок од 15 дана да се на исти изјасни. Уколико подносилац притужбе буде задовољан поступањем органа, или не одговори у остављеном року, поступак се обуставља. Уколико подносилац притужбе не буде задовољан одговором органа, Локални омбудсман може одлучити да поступак обустави или да тражи нове чињенице и доказе.

Уколико Локални омбудсман нађе да нису постојали недостаци у раду органа, односно службе, обуставиће поступак, као и у ситуацијама ако орган, односно служба отклони повреду или недостатак; уколико подносилац притужбе не сарађује у поступку или повуче притужбу; као и уколико се покрене други одговарајући поступак за заштиту права.

У ситуацијама када Локални омбудсман нађе да су постојали недостаци у раду органа, односно службе упућује препоруку, мишљење или предлог органу, односно служби о томе како би уочени недостатак требало отклонити, с тим да је орган, односно служба дужан да обавести Локалног омбудсмана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци, мишљењу или предлогу у року који не може бити краћи од 15, нити дужи од 30 дана.

4. АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Улога институције Локалног омбудсмана је кључна у јачању одговорности и транспарентности локалне самоуправе, служи за заштиту права грађана и јачање поверења између грађана и институција. Из наведеног разлога највећи део активности које спроводи Локални омбудсман усмерен је на решавање проблема на које грађани указују у својим притужбама.

Осим поступања по притужбама грађана, Локални омбудсман је током 2024. године реализовао низ активности које се односе на истраживања и едукације, са посебним акцентом на права посебно осетљивих група, које су усмерене на заштиту и унапређење људских права.

Током 2024. године Локални омбудсман је обилазио месне заједнице на територији Града Новог Сада, које су удаљеније у односу на канцеларију Локалног омбудсмана, како би грађанима било омогућено да изнесу своје проблеме и евентуално поднесу притужбу на рад органа управе у оквиру надлежности Локалног омбудсмана.

Осим наведеног, Локални омбудсман је током 2024. године присуствовао стручним скуповима, предавањима и едукацијама које су за тему имале заштиту и унапређење људских права.

О свим наведеним активностима Локалног омбудсмана биће речи у даљем тексту Извештаја за 2024. годину.

5. СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

Локалном омбудсману се током 2024. године обратило укупно 421 грађанин, што подношењем притужбе, што телефонским позивом или личним доласком на разговор са запосленима у канцеларији Локалног омбудсмана. Поднето је 148 притужби, два поступка су покренута по сопственој иницијативи Локалног омбудсмана, а 271 грађанин се обратио усменим путем, без подношења притужбе.

Од укупно 421 обраћања грађана, Локалном омбудсману су се обратиле 204 жене – 48,45%, 198 мушкараца – 47,03%, док се 19 обраћања – 4,52% води као остало (примера ради: правна лица, анонимне и сл.).

Локални омбудсман је током 2024. године поступао у укупно 163 предмета. Од тог броја 13 предмета су из 2023. године која су пренета у 2024. годину, а остала обраћања су из 2024. године.

Током 2024. године Локални омбудсман је формирао 150 предмета по основу притужби грађана и сопствене иницијативе. На крају 2024. године, Локални омбудсман је окончао поступак у 138 предмета, а није завршио поступак у укупно 23 предмета, који су покренути по основу притужби из 2024. године и два предмета, који су покренути по основу притужби из 2023. године.

У погледу начина подношења притужбе, током 2024. године 102 грађанина је притужбу поднело путем електронске поште (мејла), 19 грађана је притужбу поднело лично, девет грађана је притужбу поднело путем поште, девет грађана путем сајта Локалног омбудсмана, два предмета су покренута по сопственој иницијативи, осам на основу усменог разговора са грађанином, један путем телефона.

Што се тиче осталих контаката које су запослени у Локалном омбудсману имали са грађанима, а који нису резултирали подношењем притужбе, запослени у канцеларији Локалног омбудсмана су обавили 271 разговор са грађанима. Разговори су обављани лично у канцеларији Локалног омбудсмана као и телефонским путем.

Одредбом члана 2. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да Локални омбудсман контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, 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.

Број поднетих примедби на рад органа, односно служби Града Новог Сада, је приказан у следећој табели:

	Назив органа	Поднете притужбе
1.	Градска управа за инспекцијске послове	26
2.	Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције	13
3.	ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад	12
4.	Градска управа за урбанизам и грађевинске послове	10
5.	ЈКП „Градско зеленило“	4
6.	Градска управа за саобраћај и путеве	4
7.	Градска управа за имовину и имовинско-правне послове	4
8.	ЈКП „Лисје“ Нови Сад	3
9.	Центар за социјални рад Града Новог Сада	3
10.	Градска пореска управа	2
11.	ПУ „Радосно детињство“ Нови Сад	2
12.	ЈКП „Информатика“	2
13.	ЈГСП „Нови Сад“	2
14.	ЈКП „Паркинг сервис“	1

На основу наведених података може се констатовати да се грађани највише жале на рад оних органа са којима свакодневно долазе у контакт и који су надлежни за решавање великог броја проблема грађана, као што је на пример Градска управа за инспекцијске послове, која обавља послове инспекцијског надзора над спровођењем великог броја одлука које је донео Град Нови Сад.

Поред примедби на рад органа, односно служби чији рад контролише Локални омбудсман, грађани су се током 2024. године жалили и на субјекте права чији рад не контролише Локални омбудсман, из ког разлога се Локални омбудсман оглашавао ненадлежним за поступање.

Грађани су се жалили на рад Геронтолошког центра Нови Сад, Клиничког центра Војводине, Уставног суда, Привредне коморе, Министарства унутрашњих послова Републике Србије, Националне службе за запошљавање, Скупштине Града Новог Сада, ЈП „Пошта Србије“, Ловачког друштва, Српског народног позоришта, Министарства одбране- Војни одсек, „Железница Србије“ АД, Завода за равноправност полова, Управе царина Републике Србије, Дома здравља „Нови Сад“, Јавног водопривредног предузећа „Воде Војводине“, Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, Републичког фонда за здравствено осигурање, „Нови Сад-Гас“ ДОО, Републичког геодетског завода, „Електропривреде Србије“

АД, управнике стамбених заједница, професионалне управнике стамбених заједница, судове, средњу школу, основну школу, јавне извршитеље, јавне бележнике, адвокате, приватне послодавце, приватну клинику, кабловске и мобилне операторе, продавнице, инвеститоре, приватна предузећа, курирске службе, месне заједнице, банке и друго.

Поред наведених субјекта права, грађани су се жалили и на комшије и чланове породице, станодавце и закупце, а такође су се обраћали Локалном омбудсману са молбама за пружање правне помоћи, молбом за тумачење прописа и друго.

У свим наведеним случајевима Локални омбудсман је након разматрања проблема на који грађани указују, дао савет грађанима и упутио их на надлежни орган.

Грађани су током 2024. године указивали Локалном омбудсману на следеће проблеме: незадовољство поступањем Министарства унутрашњих послова, јавних извршитеља, проблем са држањем домаћих животиња, нерешавање проблема нелегалних објеката, недобијање документације од управника стамбене заједнице, неусвајање приговора за поништај оцене у основној школи, проблем са катастром у вези исправке уписа права својине на стану, проблем са офталмологом у вези упућивања на операцију катаракте, проблем са нарушавањем приватности због постављених камера, проблем са обрачуном пореза на пренос апсолутних права, проблем са обрачуном потрошње струје и износом потраживања, проблем у вези неочитавања бројила, притужба за мобинг, проблем око продаје непокретности, проблем са експропријацијом у вези које је закључен споразум и извршена исплата, питање у вези представке суду у Стразбуру, питање у вези остваривања права на породилско одсуство, проблем због одузимања такси броја, немогућност заказивања прегледа код доктора, проблем у вези непостављања стубића у Каменичком парку, проблем у вези оштећења куће при реновирању, проблем око постављања контејнера, притужба у вези са давањем мишљења о начину вршења родитељског права, питање у вези плаћања судских такси, проблем са комшијом у вези са цурењем воде, бахато понашање возача-ишчупан саобраћани знак, притужба на приватног послодавца у вези са отказом уговора о раду, проблем са комшијом у вези са извођењем радова на јавној површини, проблем плаћања комуналног рачуна од стране непрофитног удружења, проблем око уплате доприноса за пензијско и инвалидско осигурање у страној земљи, указивање на проблем мајке којој су одузета деца, проблем неорезивања стабла које није уцртано у план, питање око поступка добијања здравствене књижице, проблем у вези добијања пребивалишта у Републици Србији, проблем у вези додатног наплаћивања квадрата стамбеног простора, проблем са радом приватне клинике у вези са постављањем погрешне дијагнозе, проблем са буком из локала, проблем са колонијом птица-гачци која узнемирава станаре, проблем са дужином трајања судског поступка, проблем са признавањем стажа по основу учешћа у рату, проблем због несанирања хаварије на водоводној мрежи, проблем у вези изградње водоводне мреже, проблем са снабдевањем водом, проблем са неочитавањем бројила за утошак воде, проблем у вези великог рачуна за воду, проблем у вези са недозвољавањем увида у списе предмета, питање у вези коефицијента за обрачун плате у складу са стручном спремом, питање у вези расправљања заоставштине, проблем са доношењем решења о продужењу боловања, проблем са неблаговременим

оверавањем документа за боловање, проблем око обрачуна висине пореског задужења, питање у вези са исплатом солидарне помоћи пензионерима, проблем у вези недобијања породичне пензије и инвалидске пензије, питање у вези погрешних упута на Google maps, питање да ли постоји обавеза приватне фирме да сачињава платне листиће запосленима на ћириличном писму, непризнавање својства странке у предметима озакоњења, проблем у вези запостављања и небриге о детету, проблем са сувласницима парцела у вези са парцелацијом, проблем у вези са наплатом казне за паркирање, проблем са недозвољеним паркирањем, проблем у вези са судском одлуком и издржавањем казне затвора, молба за постављање лежећих полицајаца и обележавање пешачког прелаза на раскрсници, проблем са загађењем ваздуха, проблеми у вези рада професионалних управника, проблем у вези учињене преваре, проблем око неодржавања јавне површине, проблем са узурпирањем јавне површине, проблем са ловачким друштвом у вези са угрожавањем безбедности, проблем са признавањем стажа, проблем у вези стана који је у власништву Града Новог Сада који је бесправно усељен, проблем са висином износа за рефундирање трошкова сахране, проблем у вези права на рефундирање трошкова операције, питање у вези услова за упис у Регистар ретких болести, притужба на рад адвоката, проблем у вези задуживања на име накнаде за одводњавање умрлог лица а не наследника, проблем у вези статуса узбуњивача, проблем са неодржавањем приватне парцеле, проблем са рачунима за одводњавање, проблем са послодавцем у вези коришћења годишњег одмора, проблем са приватним послодавцем у вези са исплатом накнаде за рад на државне празнике, проблем у вези са неодобравањем једнокартне помоћи, проблем са радом семафора, питање у вези рока у ком неки орган или предузеће треба да одговори на достављен допис, проблем у вези уписа детета у вртић, проблем са бившим брачним партнером у вези редовног исплаћивања алиментације, проблем приступа парцели чије је лице власник, питање у вези неевидентног радног стажа, питање у вези стана и плаца због експропријације, помоћ због лоше материјалне ситуације, проблем са закупцем у вези са плаћањем станарине и комуналних трошкова, проблем због оштећења споменика, проблем са амброзијом, проблем са остваривањем права на акције, питање у вези са изјављивањем правног средства, молба за информацију у вези изградње аутобуског стајалишта, проблем у вези претварања права коришћења у право својине на земљишту, питање у вези добијања субвенције, проблем у вези начина спровођења закљученог уговора о уступању и расподели имовине за живота, притужба на рад шалтерских радника, проблем са измештањем спортског терена, примедба у вези изградње пешачко - бициклистичког моста, питање у вези права из уговора о привремено-повременим пословима, захтев за контролу рада судија суда, проблем у вези нереализовања додатног пражњења септичке јаме које је одобрено, проблем на царини због одузимања робе, притужба на рад мобилног оператора, притужба на рад банке и друго.

Од свих 138 предмета који су окончани у 2024. години (127 предмета из 2024. године и 11 предмета пренетих из 2023. године), начини окончања су приказани у следећој табели:

Начин окончања поступка:	број
Одбачена притужба из разлога ненадлежности	54
Одбачена притужба-преурањена	19
Странка се није изјаснила на одговор органа	18
Орган решио проблем након обраћања Локалног омбудсмана	13
Обустановљен поступак - нису утврђене неправилности у раду	12
Предмет прослеђен Покрајинском заштитнику-омбудсману	6
Обустановљен поступак – странка задовољна одговором органа	5
Одбачена притужба – поновљена	3
Утврђени недостаци – мишљење	3
Обустановљен поступак- остало	3
Предмет прослеђен Заштитнику грађана Републике Србије	1
Одбачена притужба – у току судски поступак	1
Укупно	138

Што се тиче обраћања грађана током 2024. године, а у ситуацијама када су се грађани обратили Локалном омбудсману усменим путем, а не писаним, исход тих обраћања је био следећи: у 196 случајева Локални омбудсман се огласио ненадлежним, у 45 случају било је преурањено обраћање када је Локални омбудсман упознао грађанина да се прво мора обратити надлежном органу, а тек уколико не успе да реши проблем да може поднети притужбу Локалном омбудсману, а у 11 случаја грађани су били упознати са могућношћу подношења притужбе јер је у питању ситуација из надлежности Локалног омбудсмана и случај је испуњавао прописане услове за подношење притужбе. Преосталих 19 случаја не потпада ни под једну од наведених категорија.

Према члану 37. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману, у случају одбацивања притужбе Локални омбудсман има обавезу да подносиоцу притужбе да савет о евентуалним другим могућностима за остваривање заштите његових права. У свим ситуацијама, када је била поднета притужба која је одбачена због ненадлежности, као и приликом усменог разговора са грађанима, Локални омбудсман је грађане упућивао на надлежни орган. Грађани су упућивани на Заштитника грађана Републике Србије, Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана, Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, потом на правну помоћ (Канцеларија за одобравање бесплатне правне помоћи, Биро за пружање правне помоћи и адвокатура), Министарство унутрашњих послова, Министарство правде, Министарство унутрашње и спољне трговине - Сектор за заштиту потрошача, Министарство за бригу о породици и демографију, Покрајински секретаријат за социјалну политику, демографију и равноправност полова, Покрајински секретаријат за образовање, управу, прописе и националне мањине - националне заједнице - Одељење за инспекцијски надзор у области образовања, Здравствену инспекцију, Саветника за заштиту права

пацијената, Инспекцију рада, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Републички геодетски завод, Народну банку Србије, Адвокатску комору Војводине, надлежни суд, Јавно тужилаштво, Удружење за заштиту потрошача, Привредну комору Србије, Комору јавних извршитеља, Комору јавних бележника и друго.

6. РАД ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ПО ПРИТУЖБАМА ГРАЂАНА

Током 2024. године Локални омбудсман је, како је и наведено, водио укупно 163 поступка. Током 2024. године Локални омбудсман је упутио једну препоруку и три мишљење. У овом делу Извештаја биће представљено и неколико предмета у којима Локални омбудсман није констатовао да је дошло до пропуста у раду органа управе, већ је поступак окончан на неки други начин.

6.1 ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА

Према одредби члана 42. Одлуке о Локалном омбудсману, ако Локални омбудсман утврди да су постојали недостаци у раду органа, односно службе, упутиће препоруку, мишљење или предлог органу, односно служби о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Орган, односно служба којој је Локални омбудсман упутио препоруку, мишљење или предлог, дужан је да обавести Локалног омбудсмана о мерама које је предузео, односно о разлозима због којих није поступио по препоруци, мишљењу или предлогу, најкасније у року од 30 дана од дана добијања препоруке, мишљења или предлога.

Ако орган, односно служба, не поступи по препоруци, мишљењу или предлогу, односно не обавести Локалног омбудсмана о томе шта је предузео, или ако Локални омбудсман сматра да предузете мере нису одговарајуће, обавестиће о томе орган који врши надзор над њиховим радом, односно Скупштину Града, Градоначелника или Градско веће, а може и да препоручи утврђивање одговорности старешине који руководи органом, односно службом.

Правна природа аката које доноси Локални омбудсман, пре свега препорука, је таква да исти немају обавезујућу правну снагу, односно Локални омбудсман нема могућност да орган управе принуди на одређено деловање, већ само могућност да аргументима 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 Локалним омбудсманом. Одредбом члана 38. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману прописано је да ако орган, односно служба не поступи у складу са обавезама утврђеним овом одлуком, Локални омбудсман упућује Препоруку којом упознаје орган, односно службу, са прописаном обавезом сарадње са Локалним омбудсманом. Наведена Препорука се назива „Препорука због несарадње“.

ПРЕПОРУКА

Током 2024. године Локални омбудсман је упутио „Препоруку због несарадње“ у једном предмету.

1.

Локалном омбудсману се обратила грађанка са притужбом у којој је навела да се жали на рад Градске управе за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције због тога што се више пута у претходне две године обраћала инспекцији ради решавања проблема због нелегалног објекта комшије, те да је услед сливања воде са предметног објекта комшије, дошло до продора воде, влаге и стварања буђи у низ просторијама, односно да је наступила штета, коју комшија није желео да отклони. Грађанка се обратила грађевинској инспекцији како би проблем био решен и то или путем озакоњења или путем рушења нелегалног објекта, али како није обавештена о решавању проблема ни на један од предвиђених начина, обратила се Локалном омбудсману.

Локални омбудсман се обратио Градској управи за инспекцијске послове, Сектору грађевинске инспекције с позивом да Локалног омбудсмана, најкасније у року од 15 дана обавести о могућностима за решавање проблема на који указује грађанка.

С обзиром да у наведеном року Локални омбудсман није примио изјашњење, Локални омбудсман доставио је Градској управи за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције допис – ургенцију за достављање одговора, поводом којег Локалном омбудсману такође није достављено изјашњење.

На основу свега наведеног, Градска управа за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције у конкретном случају није испунила обавезу сарадње са Локалним омбудсманом, с обзиром да није доставила своје изјашњење поводом дописа који је упутио Локални омбудсман, што представља кршење одредаба Одлуке о Локалном омбудсману („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 59/2019).

Наиме, према одредби члана 25. став 2. Одлуке о Локалном омбудсману, органи, односно службе имају обавезу да сарађују са Локалним омбудсманом, а према одредби члана 38. Одлуке о Локалном омбудсману када Локални омбудсман одлучи да покрене поступак по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе и орган, односно службу на чије се поступање притужба односи. Локални омбудсман је у обавези да у сваком предмету за који је одлучио да покрене поступак прибави став органа, односно службе на чије се поступке притужба односи. Орган, односно служба, је дужан да о свом ставу обавести Локалног омбудсмана у року који му Локални омбудсман одреди, а који не може бити краћи од осам, нити дужи од 30 дана од дана пријема обавештења Локалног омбудсмана о покретању поступка. Ако орган, односно служба не поступи у складу са обавезама утврђеним овом одлуком, Локални омбудсман упућује Препоруку којом упознаје орган, односно службу, са прописаном обавезом сарадње са Локалним омбудсманом. Уколико ни након донете Препоруке из става 4. овог члана орган, односно служба не поступи по захтеву Локалног омбудсмана, о томе се обавештава орган који врши надзор над његовим радом, односно Скупштина Града, Градоначелник или Градско веће.

Имајући у виду наведено, Локални омбудсман сматра да су у раду Градске управе за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције постојале неправилности у раду, те је на основу одредбе члана 38. став 4. Одлуке о Локалном омбудсману, упутио Препоруку у којој се препоручује Градској управи за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције да у складу са позитивно-правним прописима и принципима добре управе, Локалном омбудсману достави своје изјашњење поводом притужбе, у року од 30 дана од добијања препоруке, односно да Локалног омбудсмана обавести о мерама које су предузели, односно о разлозима због којих нису поступили по препоруци Локалног омбудсмана. Такође, Градској управи за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције препоручено је, да у свом будућем раду предузме све потребне мере ради унапређења сарадње са Локалним омбудсманом.

Градска управа за инспекцијске послове, Сектор грађевинске инспекције је поступила по препоруци Локалног омбудсмана и доставила изјашњење, а поступак у наведеном предмету је у току.

МИШЉЕЊА

Током 2024. године Локални омбудсман је упутио три мишљења.

1.

У поступку по притужби грађанина, а у вези проблема који има са ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, Локални омбудсман Града Новог Сада покренуо је поступак контроле рада Предузећа и на основу прикупљене правно-релевантне документације, те након анализе списка предметне притужбе, а на основу Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024), и Одлуке о Локалном омбудсману („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 59/19), упутио је мишљење ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад.

У Мишљењу се наводи да Локални омбудсман сматра да је ЈКП „Водовод и канализација“ начинило пропуст у раду, с обзиром да је без претходне провере о испуњености техничких услова за прикључење на јавну канализацију закључило Уговор, чији је предмет изградња прикључка на технички систем канализације, по којем је подносилац притужбе поступио, односно исплатио у потпуности цену за прикључак, али да се након закључења уговора утврдило да нису испуњени технички услови за прикључење. С обзиром да се уочени недостатак у раду ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад не може исправити односно да се не може извршити прикључење на јавну канализацију, јер нису испуњени технички услови за прикључење подносиоца притужбе, Локални омбудсман је упутио Мишљење за будуће поступање у раду и указао на дужност поступања Предузећа 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. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024), као и добром пословном праксом, а све у циљу заштите права грађана.

Наиме, анализом достављене документације Локални омбудсман је утврдио да је подносилац притужбе са ЈКП „Водовод и канализација“ закључио Уговор чији је предмет изградња прикључка на технички систем канализације, којим се извршилац - ЈКП „Водовод и канализација“ обавезао да изгради кућни прикључак на наведеној парцели, а наручилац – грађанин се обавезео да плати цену за предметни прикључак. Надаље, ЈКП „Водовод и канализација“ се обавезала да ће прикључење на технички систем извршити након потписивања уговора и након обезбеђења услова за прикључење.

Након закључења уговора, подносилац притужбе је обавештен да се не може извршити прикључење на јавну канализацију, из разлога што не постоје технички услови. У међувремену подносилац притужбе је исплатио у потпуности цену за прикључак.

Према Мишљењу Локалног омбудсмана ЈКП „Водовод и канализација“ у свом раду је дужно било да тек након провере свих услова за прикључење на канализациону мрежу, закључује уговоре о прикључку на канализациону мрежу, како грађани не би дошли у ситуацију да плате цену прикључка и да након истог буду обавештени да не постоје услови за прикључење. Без обзира што је ЈКП „Водовод и канализација“ предложило да се раскине уговор, а уплаћени новац врати, Локални омбудсман сматра да се овде треба имати у виду и намера подносиоца притужбе, коју је имао у моменту закључења уговора са Предузећем, односно да је управо преузимањем обавезе из уговора, подносилац притужбе желео да добије прикључак на канализациону мрежу и да на тај начин реши проблем одвођења отпадних вода. Предузеће мора да приликом закључења оваквих уговора са грађанима поступа са посебном пажњом и добром пословном праксом, водећи рачуна о интересима грађана - корисника услуга.

2.

У поступку по притужби грађанина, у којој износи примедбу на рад ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад због проблема у вези недобијања одговора поводом захтева за постављање заштитних стубића на уласку у Каменички парк, Локални омбудсман Града Новог Сада покренуо је поступак контроле рада Предузећа и на основу прикупљене правно-релевантне документације, анализе списка предметне притужбе и члана 42. Одлуке о Локалном омбудсману („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 59/19) упутио је мишљење ЈКП „Градско зеленило“.

У Мишљењу се наводи да Локални омбудсман сматра да је ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад, у конкретном случају било дужно да поднесе писани захтев Покрајинском заводу за заштиту природе, ради добијања акта о условима и мерама заштите природе у вези постављања стубића у Каменичком парку, те је обавезао да ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад, у складу са одредбом члана 42. став 2. Одлуке о Локалном омбудсману, Локалног омбудсмана Града Новог Сада, најкасније у року од 30 дана од добијања мишљења, обавести о мерама које су предузете, односно о разлозима због којих није поступљено по мишљењу Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Локални омбудсман сматра да је ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад, а у циљу постављања заштитних стубића на уласку у Каменички парк, у конкретном случају имало

обавезу да поднесе писани захтев Покрајинском заводу за заштиту природе ради добијања акта о условима и мерама заштите природе у вези постављања стубића у Каменичком парку, имајући у виду одредбу члана 57 став 4 Закона о заштити природе, којим је прописано да за радове и активности, односно пројекте за које се не спроводи поступак процене утицаја на животну средину, а који могу имати утицај на вредности и обележја заштићеног добра, извођач радова, односно носилац пројекта, дужан да од Завода прибави акт о условима и мерама заштите природе.

Према ставу Локалног омбудсмана, у конкретном случају, Предузеће није поступило у складу са одредбом Закона о заштити природе. Предузеће је навело да је од стране Покрајинског завода за заштиту природе добило усмени одговор да неће бити издат акт о условима и мерама заштите природе, што Локални омбудсман не спори, али је било потребно, како би и сам подносилац притужбе био упознат са ставом Покрајинског завода за заштиту природе, да се добије одговор о несагласности или сагласности Завода за издавање акта, како би евентуално, у зависности од одговора Завода, подносилац притужбе могао даље да се користи правним средствима а у циљу решавања проблема. Локални омбудсман посебно је имао у виду чињеницу да је цитирана норма Закона императивног карактера.

Локални омбудсман је сматрао да би било целисходно и сврсисходно да се Предузеће обрати Покрајинском заводу за заштиту природе са захтевом да се прибави акт о условима и мерама заштите природе, и да се на тај начин употпуни поступак у вези са основама и могућности да се поставе заштитни стубићи у Каменичком парку, што је неспорно и предмет захтева подносиоца притужбе у овој правној ствари.

ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад је поступило по мишљењу Локалног омбудсмана, те се обратило Покрајинском заводу за заштиту природе ради издавања акта о условима и мерама заштите природе.

3.

У поступку по притужби грађанина а у вези проблема који има са ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, Локални омбудсман Града Новог Сада покренуо је поступак контроле рада Предузећа и на основу прикупљене правно-релевантне документације, те након анализе списка предметне притужбе, а на основу Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024), и Одлуке о Локалном омбудсману („Сл. лист Града Новог Сада“ бр. 59/19), упутио је мишљење ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад.

У Мишљењу се наводи да ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад је било дужно да поступа у складу са одредбама члана 33. Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024), односно да читавање водомера врши најмање једном у три месеца, а обавезно пре почетка примене нове цене комуналне услуге. У конкретном случају, без обзира на немогућност

очитавања водомера због промене браве, Предузеће је било дужно да покуша очитавање водомера најмање једном у три месеца, као и да осим једног телефонског позива упућеног управнику стамбене заједнице, предузме и друге мере како би управник стамбене заједнице и станари били обавештени о немогућности очитавања водомера (остављањем писаног обавештења и сл.). С обзиром да се уочени недостатак у раду ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад не може исправити, Локални омбудсман је упутио Мишљење за будуће поступање у раду и указао на дужност поступања Предузећа 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. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024), као и добром пословном праксом, а све у циљу заштите права грађана као и интереса Предузећа.

Према ставу Локалног омбудсмана, у конкретном случају Предузеће није поступило у складу са одредбом члана 33 Одлуке о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024). Наиме, према наведеној одредби Одлуке ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, иако је у својој документацији имало обавештење да на предметној адреси приступ водомеру је онемогућен због промене браве, а да нико Предузеће у спорном периоду није обавестио о могућности приступа односно није достављен кључ, Предузеће односно запослени су били у обавези да изађу на терен и да покушају да изврше мерење утрошене воде на предметној адреси, без обзира на стање тренутно у званичној документацији у вези доступности приступа. У конкретном случају ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад није у спорном периоду вршио мерења односно није било покушаја мерења, што по оцени Локалног омбудсмана није у складу са добром пословном праксом. Редовним очитавањем у складу са Одлуком и редовним обавештавањем корисника о проблемима у вези приступа мерном месту, омогућава се и корисницима праћење остварене и задужене потрошње за обрачунски период. По оцени Локалног омбудсмана, ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад да је поступало у складу са цитираном одредбом Одлуке, имало је могућност да након изласка на терен и констатовања да не може да се изврши обавеза мерења, остави писмени траг, у виду обавештења да је покушано да се изврши мерење утрошене воде као и да исто није било могуће, на који начин би Предузеће поступало у складу са добром пословном праксом, водећи рачуна не само о својим интересима, већ и о интересима корисника услуга.

Стога, Локални омбудсман је сматрао да би било целисходно и сврсисходно да Предузеће убудуће поступа у сваком случају са посебном пажњом и добром пословном праксом, односно да поступа онако како је прописано Одлуком о условима и начину организовања послова у вршењу комуналних делатности испоруке воде и уклањања вода („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 60/2010, 8/2011 - испр., 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 и 18/2024), да редовно врши очитавања и да на тај начин омогући и својим корисницима да се користе својим правима која су прописана Одлуком, а уједно да води рачуна о свом благовременом и уредном поступању.

6.2 ПРЕДМЕТИ ВОЂЕНИ У 2024. ГОДИНИ

У наредним пасусима ће бити приказани неки од предмета које је Локални омбудсман водио током 2024. године.

1.

Представник правног лица обратио се Локалном омбудсману са дописом у коме је исказао потребу за изградњу аутобуског стајалишта у насељеном месту, у близини испоставе фирме.

Поводом наведеног проблема, одржан је састанак са представницима Градске управе за грађевинско земљиште и инвестиције и ЈГСП Нови Сад, ради разматрања могућности решавања проблема око изградње аутобуског стајалишта у близини испоставе фирме, којом приликом је Локални омбудсман обавештен о самом поступку око планирања инвестиције, израде техничке документације и реализације пројекта, као и проблемима који могу да настану током тог поступка, усмено. На састанку је изнета могућност изградње пешачке стазе, као и да ће Локални омбудсман добити писмено изјашњење о могућности изградње стазе поред пута од првог аутобуског стајалишта до саме фабрике, како би се у највећој мери могло решити питање безбедности запослених приликом њиховог кретања до односно од места запослења.

Градска управа за грађевинско земљиште и инвестиције известила је Локалног омбудсмана да изградња аутобуског стајалишта са аспекта саобраћајне безбедности није могућа, те да је као једноставније решење за реализацију предложено да се уреди пешачка стаза од најближег аутобуског стајалишта до самог објекта фабрике, са чиме се сагласио представник правног лица.

Имајући у виду наведено Локални омбудсман је обуставио поступак.

2.

Локалном омбудсману се обратила грађанка, која наводи да већ годинама постоји проблем са колонијама гачаца око њене зграде, због чега грађани трпе несносну буку од стране гачаца у јутарњим часовима као и да постоји проблем са њиховим изметом који наноси штету на возилима.

Локални омбудсман је поводом овог проблема контактирао Покрајински завод за заштиту природе, у ком разговору представник Завода је навео да су гачци врста која је законом заштићена и да је њихова заштита регулисана одредбама које се односе на област ловства, да није упознат са могућношћу решавања проблема са гачцима, те је Локални омбудсман упућен да се обрати Покрајинском секретаријату за пољопривреду, водопривреду и шумарство - Сектор за ловство и аквакултуру.

Од представника Покрајинског секретаријата за пољопривреду, водопривреду и шумарство - Сектор за ловство и аквакултуру, усменим путем, Локални омбудсман је обавештен да су се секретаријату већ обраћали грађани са проблемом са гачцима, да не постоји јединствено и трајно решење, и да би евентуално могли да се обратимо ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад, ради редовног резизвања дрвећа како би се смањио број гнезда гачаца, односно да редовним резизвањем се смањује могућност њиховог ширења, као и да се гачци гнезде у периоду од марта до јуна месеца, те да због тога треба организовати резизвање у време када то није случај, те да су гачаци заштићена врста – Правилником о проглашењу ловостајем заштићених врста дивљачи.

Локални омбудсман се поводом поднете притужбе обратио ЈКП „Градско зеленило“, те је у изјашњењу наведено да је ЈКП „Градско зеленило“ задужено за садњу новог и одржавање постојећег дрвећа, садњу цвећа, кошења траве и друге послове који се тичу одржавања зеленила на територији Града Новог Сада и приградских насеља, као и да се грађанка може обратити стручним и квалификованим институцијама као што су Природно математички факултет или Покрајински завод за заштиту природе, ради добијања предлога и савета како би се решио проблем.

Тим поводом грађанка је обавестила Локалног омбудсмана да је задовољана одговором и уједно изразила захвалност на ангажовању и труду Локалног омбудсмана, те да ће се за решење проблема обратити именованим институцијама, које је предложило ЈКП „Градско зеленило“ Нови Сад у свом допису.

3.

Локалном омбудсману се обратио грађанин, у вези са проблемом прикључења његовог објекта на градску канализациону мрежу, те је у притужби навео да је његов захтев од стране ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад за прикључење на канализациону мрежу одбијен, уз образложење да не постоје у моменту подношења захтева технички услови за изградњу канализационог прикључка. Такође, грађанин је навео и да је обавештен од ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад да има право на услугу чишћења септичке јаме два пута годишње, али да је тај број излазака мали за његове потребе, те је додао и да не постоји могућност да се септичка јама прошири, због чега мора више пута годишње приватно да организује пражњење септичке јаме.

Локални омбудсман се обратио ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад са захтевом за достављање информација у вези наведеног проблема, којом приликом је од стране Предузећа достављен допис са изјашњењем о предузетим активностима, односно да не постоје технички услови за прикључење на канализациону мрежу објекта грађанина, јер не постоји изграђена секундарна канализациона мрежа која би примила отпадне воде, те је наведено да постоји могућност да се додатна пражњења септичке јаме омогуће грађанину.

Локалном омбудсману је достављен допис од стране ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, у ком допису је наведено да су грађанину одобрена још два додатна пражњења септичке јаме поред два редовна пражњења, на која има право на годишњем нивоу.

Имајући у виду да је у свом изјашњењу грађанин изразио задовољство добијеним одговором од ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, јер су му одобрена додатна пражњења септичке јаме, Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби.

4.

У предмету по притужби грађанина, који је указао на проблем на околним парцелама у односу на његову зграду, које су зарасле и неодржаване у потпуности, због чега постоји опасност од скупљања паса луталица, Локални омбудсман се обратио Градској управи за инспекцијске послове, Сектор комуналне инспекције ради прибављања информација о решавању овог проблема.

Поступајући инспектор Градске управе за инспекцијске послове, Сектор комуналне инспекције је обавестио Локалног омбудсмана да је извршен ванредни теренски надзора на предметној локацији, на којој се налази самоникло растиње, те да је издат налог власницима парцела да доведу парцелу у уредно стање.

Локални омбудсман је обавештен да је извршен контролни инспекцијски надзор и да су парцеле доведене у уредно стање и очишћене од самониклог растиња, те је поступак пред Локалним омбудсманом обустављен.

5.

Локалном омбудсману је поднета притужба у којој се грађанин жали на рад ЈКП „Информатика“ Нови Сад због рачуна који је добио, а у коме је ставка заједничке струје била знатно увећана. У својој притужби грађанин је додао и да се управник зграде жалио због увећаног рачуна за заједничку струју надлежнима, да је добио одговор да ће се рачун кориговати, што није било учињено, као и да је због дуга по овом основу добио опомену пред утужење од стране ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Локални омбудсман је покренуо поступак по поднетој притужби, те се обратио дописом ЈКП „Информатика“ Нови Сад и захтевао достављање извештаја о наводима из притужбе и о могућности решавања проблема.

Локалном омбудсману је поводом покренутог поступка достављено изјашњење од стране ЈКП „Информатика“, у ком се наводи да је ЈКП „Информатика“ Нови Сад добила налог од „Електродистрибуције Србије“ АД за умањење задужења за заједничку електричну струју по члану домаћинства, те да је дуговање грађанина на основу тога кориговано.

О информацији ЈКП „Информатика“ Нови Сад је обавештен грађанин који у остављеном року није доставио изјашњење на одговор, те је Локални омбудсман обуставио поступак по притужби.

6.

Локалном омбудсману Града Новог Сада обратио се грађанин из Петроварадина који је указао на проблем оштећења коловоза. Наиме, према наводима грађанина у Петроварадину на Буковачком путу на неколико места је оштећен коловоз.

Локални омбудсман Града Новог Сада на основу члана 27. Одлуке о Локалном омбудсману покренуо је поступак по сопственој иницијативи и обратио се Градској управи за инспекцијске послове.

Градска управа за инспекцијске послове, Сектор инспекције за саобраћај и путеве-Одсек за контролу путева доставила је информацију Локалном омбудсману да је инспектор за контролу путева изласком на терен констатовао да не постоје оштећења на предметној локацији, односно виде се трагови санације, што доводи до закључка да су оштећења санирана, те је из наведеног разлога Локални омбудсман Града Новог Сада обуставио поступак.

7.

Локални омбудсман Града Новог Сада примио је притужбу грађанина у којој се жали на рад Градске управе за инспекцијске послове, јер сматра да инспекција није предузела мере из своје надлежности поводом буке која потиче из кафића.

Поводом притужбе Локални омбудсман обратио се Градској управи за инспекцијске послове - Сектор инспекције за заштиту животне средине, од које је достављена информација у којој се наводи да је извршен инспекцијски надзор, да је утврђено да надзирани субјекат има Извештај о мерењу буке овлашћеног и акредитованог института, да у извештају стоји да ниво буке не прелази допуштене вредности, као и да је контрола у предметном локалу вршена неколико пута током прошле и текуће године и ни у једном случају нису утврђене неправилности. Надаље, Градска управа за инспекцијске послове наводи да с обзиром да на лицу места нису утврђене неправилности нема основа за даљим вођењем поступка и спровођењем мера заштите животне средине од буке, о чему је обавештен грађанин писаним путем.

Имајући у виду наводе Градске управе за инспекцијске послове, Локални омбудсман је обуставио поступак по притужби, а грађанин је обавештен да се може поново обратити Градској управи за инспекцијске послове, Сектору инспекције за заштиту животне средине са захтевом да се поново изврши инспекцијски надзор над радом кафића.

7. АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ И УНАПРЕЂЕЊА ЉУДСКИХ ПРАВА

Осим поступања по притужбама грађана, Локални омбудсман је током 2024. године реализовао низ активности које се односе на истраживања и едукације, са посебним акцентом на права посебно осетљивих група, које су усмерене на заштиту и унапређење људских права.

1.

Истраживање о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом

Локални омбудсман је у току 2024. године организовао наставак истраживања о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом, које је спроведено у периоду август – октобар 2024. године, при чему је истраживање било усмерено на два фактора, постојање рампи улазно/силазних за приступ тротоару и постојање тактилних плоча за олакшано кретање слабовидих и слепих особа.

Активности у вези истраживања о доступности саобраћајница у Граду Новом Саду особама са инвалидитетом Локални омбудсман је започео још 2019. године и исто наставио током 2020, 2022 и 2023. године.

Током 2024. године истраживање је обухватило шири центар Града Новог Сада, оивичен главним саобраћајним правцима и то, на западу Булевар кнеза Милоша, на југу улица Футошки пут, на истоку Булевар Европе и на северу Булевар војводе Степе.

Резултати истраживања су представљени у виду Мапе приступачности, на којој су графички представљени нивои приступачности на улицама и булеварима у зони истраживања.

Мапа приступачности доступна је на интернет адреси Локалног омбудсмана Града Новог Сада lokalniombudsman.novisad.rs

2.

Едукација о облицима насиља према старима и механизмима заштите

Локални омбудсман је у сарадњи са Колпинг Друштвом Србије, спровео едукацију о облицима насиља према старима и механизмима заштите.

Локални омбудсман Града Новог Сада сматрао је да би било корисно да се на основу резултата истраживања из 2023. године о информисаности грађана и грађанки Новог Сада о

насиљу према старијима, спроведу активности едукативног карактера, које би биле усмерене ка бољој идентификацији насиља и унапређењу заштите старије популације.

Циљ едукације је био унапређење степена препознавања и пријављивања насиља према старијима у Новом Саду кроз: сензитизацију грађана (посебно старијих суграђана) о важности пријављивања насиља, едукацију старијих суграђана о облицима насиља према старијима, надлежностима институција и механизмима заштите, едукацију особа које пружају помоћ и негу старијима о различитим аспектима феномена насиља према старијима.

Колпинг Друштво Србије спровео је активности, у периоду од 1. јула до 15. новембра 2024. године, које су обухватале следеће фазе:

-формирање тима за спровођење пројекта (тим су чинили: координатор, Чила Стојановић – задужена за планирање активности, документовање, праћење активности, презентацију резултата и извештавање; правни тим су чиниле Наташа Пушић Живанов и Марија Ристић Миловановић – задужене за креирање и спровођење едукативних радионица за старије и за неговатељице; сертификовани психотерапеут Милош Костић – задужен за креирање и спровођење едукативне радионице за неговатељице; водитељ акредитоване обуке за неговатељице мр Надежда Сатарић; финансијски администратор, Марина Кукин Посинак);

-успостављање сарадње са установама и организацијама које окупљају старију популацију (у циљу одржавања информативно-едукативних активности намењених грађанима, сарадња је успостављена са: Удружењем пензионера Града Новог Сада; Удружењем грађана Новосадски хуманитарни центар; Филозофским факултетом у Новом Саду, катедрама за Социјални рад, Педагогију и Психологију);

-планирање и спровођење информативно-едукативних скупова (реализоване су четири радионице за старије суграђане, и то: две радионице у Удружењу пензионера Града Новог Сада - за чије кориснике и чланове су организоване радионице у седишту удружења и у објекту на Новом Насељу (МЗ Гаврило Принцип), у Удружењу грађана Новосадски хуманитарни центар, где је одржана једна радионица, у просторијама Витаплан клуба за старије, где је одржана једна радионица, док је на Филозофском факултету у Новом Саду одржано обједињено предавање, за студенте три студијске групе - за Социјални рад, Педагогију и Психологију.

Током реализације радионица, посебан акценат је стављен на охрабривање старијих суграђана да се обрате за помоћ кроз представљање различитих модела и програма институционалне и ванинституционалне подршке (Биро за пружање правне помоћи, Центар за социјални рад, Локални омбудсман, Повереник за заштиту равноправности, Заштитник права пацијената, удружења грађана и њихови програми и модели подршке и др...)

На радионицама учествовао/ла је укупно 121 грађана/ки. Било је 83% учесница женског и 17% учесника мушког пола.

Након сваке радионице/предавања, вршена је евалуација задовољства учесника квалитетом садржаја и усвојених информација. Резултати евалуације у групи старијих суграђана показало је да је 98% грађана у великој мери задовољно предавачима и квалитетом садржаја, 98% да боље разликује врсте насиља, 98% да боље схвата коме се треба обратити у случају сумње на насиље, 89% учесника се осећало спремније да пријави насиље (9% умерено, 2% не), и 98% би овакве радионице препоручило другима. 79% старијих учесника никад раније није учествовало у радионицама на ову тему.

Резултати евалуације у групи студената показали су да су у великој мери били задовољни предавачима и квалитетом садржаја - 83% (15% делимично и 2% није задовољно), 98% је боље разликовало врсте насиља, 94% је боље схватало коме се треба обратити у случају сумње на насиље, 73% учесника се осећало спремније да пријави насиље, (21% умерено, 6% не), и 98% студената би овакве радионице препоручило другима. 90% учесника из популације студената никад раније није учествовало у радионицама на ову тему.

Током едукације о облицима насиља према старима и механизмима заштите, организоване су и спровођене:

- акредитоване обуке о насиљу према старијима за неговатељице-домаћице које раде са старијима на пружању кућне неге и помоћи када је и организована и реализована обука за неговатељице у кућној нези, аутора Надежде Сатарић;

- едукације о психолошким аспектима феномена насиља према старијима за неговатељице-домаћице које раде са старијима на пружању кућне неге и помоћи. Ову обуку је водио Милош Костић, сертификовани психотерапеут;

- едукације за неговатељице-домаћице о механизмима заштите старијих од насиља према старијима, коју обуку су спровеле Наташа Пушић Михајлов и Марија Ристић Миловановић из Удружења грађана „Група буди 1“.

На радионицама са неговатељицама, посебан акценат је стављен на насиље које се врши према дементним особама, начинима њихове заштите, обавези свих који уоче било коју од врста насиља да исту пријаве. На радионицама за неговатељице, укупно је учествовало 12 неговатељица (неке су прошле све три обуке, неке једну, а неке две обуке).

Укупан број свих учесника едукативних активности је био 133 учесника/ца.

На основу анализе одржаних радионица, закључено је да је континуирана едукација и информисање свих циљних група важан предуслов ако желимо да дође до позитивне промене у заједници када је у питању тема насиља над старијима.

Реални примери су код свих циљних група изазвали највеће интересовање и подстакли на активно учешће, промишљање и давање идеја како би се одређене ситуације могле предупредити и како би се насиље могло свести на најмању могућу меру.

Током свих радионица учесници су показивали највеће интересовање у дискусији везано за рад институција, где су показивали неповерење и страх да ли би, како и на који начин реално били заштићени, односно, који су то сигурни механизми заштите у случају измештања из насилничког окружења. У том смислу присуство Локалног омбудсмана на појединим радионицама, је утицало на подизање поверења, из чега се могло закључити да је током радионица корисно присуство представника институција (како локалног омбудсмана тако и других) који би у одређеном сегменту активно учествовали својим знањем и искуством, те допринели оснаживању учесника да пријаве насиље.

Изведен је закључак да би за студенте биле корисне међугенерациске радионице, и то пре свега практичне радионице, које део програма реализују у стварним околностима, на терену, у мањим групама (посета Локалном омбудсману приликом подношења притужби, одлазак у Центар за социјални рад са корисником, одлазак у Дом здравља са корисником и сл.). Разменом таквог искуства и знања могло би се ефикасније доћи до предлога и идеја које могу да буду основа неког будућег заговарања за побољшање положаја старијих кроз превенцију и стварање услова који елиминишу ризике за насиље над њима.

Презентација реализованих активности је спроведена кроз трибину, која је одржана дана 15. новембра 2024. године у просторијама ЈВП „Воде Војводине“. Трибина је носила назив „Превенција насиља над старијима – одговорност свих нас“. На трибини је, укључујући пет говорника, било 25 учесника - заменик Покрајинског секретара за социјалну политику, демографију и равноправност полова, представници Локалног и Покрајинског омбудсмана, Центра за социјални рад у Новом Саду, Геронтолошког центра Нови Сад, Удружења грађана Новосадски хуманитарни центар, Каритас, приватног пружаоца услуге Помоћ у кући „Феликс домус“ и представници грађана из циљних група старијих и студената. На трибини су представљени резултати и активности које су се спроводиле у периоду септембар и октобар месец 2024. године.

Током трибине, а и на свакој од едукативних радионица и предавања, вршена је и промоција институције Локалног омбудсмана.

3.

Едукација запослених у органима Града Новог Сада

Локални омбудсман традиционално организује едукације за запослене у органима Града Новог Сада, на који начин доприноси њиховој бољој оспособљености за послове које обављају, и тиме посредно доприноси и бољој заштити права грађана. Едукације су биле из разних области права, у зависности од актуелне теме и проблематике, а 2024. године едукација се спровела на тему Финансијско управљање и контрола – ФУК.

Дводневна едукација на тему Финансијско управљање и контрола – ФУК, одржана је дана 18. и 19. новембра 2024. године, у организацији Локалног омбудсмана Града Новог Сада и Европског омладинског центра Војводине.

Током првог дана едукације обрађене су теме које се односе на: увод у Финансијско управљање и контролу, правни оквир и улогу руководства и запослених у систему ФУК-а, након чега је Снежана Пејчић изнела искуства у вези успостављања и имплементације ФУК-а у Градској управи Града Суботице.

У другом делу предавања обрађене су теме које се односе на идентификовање и описивање ризика, пословне процесе, процену и решавање ризика, регистар ризика, и идентификација и дефинисање процеса, листа пословних процеса, мапе пословних процеса и документација о систему-процедуре.

Током другог дана едукације изнети су практични примери идентификовања и описивања ризика и практични примери идентификовања и дефинисања процеса.

У другом делу предавања од стране учесника едукације постављана су питања, дати су адекватни одговори на иста, те су на тај начин разјашњене недоумице које се појављују у пракси приликом успостављања, одржавања и редовног ажурирања система финансијског управљања и контроле – ФУК-а.

Едукацији су присуствовали представници – запослени из Градске управе за опште послове, Градске управе за урбанизам и грађевинске послове, Градске управе за имовину и имовинско-правне послове, Градске управе за инспекцијске послове, Агенције за енергетику Града Новог Сада, Градске управе за заштиту животне средине, Градске управе за привреду, Градске управе за здравство, Градске управе за образовање, Службе Скупштине Града Новог Сада, Градске управе за социјалну и дечију заштиту, Градске управе за спорт и омладину, Градске управе за културу, Градске управе за прописе, Бироа за пружање правне помоћи, Дирекције за робне резерве Града Новог Сада, као и представници Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Предавачи на стручној едукацији су били: Данка Грубешић, Шеф Службе за интерну ревизију Града Новог Сада, Наталија Радановић, заменик шефа Службе за интерну ревизију и Кристина Лаловић, овлашћени интерни ревизор у јавном сектору Службе за интерну ревизију, а присутнима се обратила и Снежана Пејчић, руководилац за Финансијско управљање и контролу у Градској управи Града Суботице.

Едукација деце о правним последицама вршњачког насиља

У сарадњи Локалног омбудсмана и Центра за помоћ жртвама насиља „Искра” током 2024. године одржана су предавања у основним школама, са циљем едукације деце о правним последицама вршњачког насиља.

Едукација ученика је спроведена у циљу превенције насиља у школама, са акцентом да је ово тема о којој је потребан сталан рад и разговор са децом, све у циљу да би се деца у најосетљивијем периоду учила правим вредностима и нормама понашања у друштву.

Контакт са школама је остварен путем електронске поште, како би се указало на услове и значај који пројекат има за децу тог узраста, као и директним телефонским контактом са предавачима када су се договарали термини и појединости значајне за реализацију предавања.

Едукације су одржане односно предавања су реализована у ОШ “Иво Лола Рибар” Нови Сад, ОШ “Соња Маринковић” Нови Сад, ОШ “Никола Тесла” Нови Сад, ОШ “Васа Стајић” Нови Сад, ОШ “Доситеј Обрадовић”, ОШ “Коста Трифковић” Нови Сад, ОШ “Ђорђе Натошевић” Нови Сад и ОШ “Прва војвођанска бригада” Нови Сад. Циљна група су били преваходно ученици од V до VIII разреда, с тим да су се школе саме опредељивале који узраст желе да едукација обухвати. Одржано је укупно 41 предавања.

Предавачи су били адвокат Сања Мунижаба Јајић, која поседује сертификат за одбрану малолетних учинилаца кривичних дела и кривичноправну заштиту малолетних оштећених, са искуством у одбрани малолетника и заступања малолетних оштећених, Милица Стошић – законски заступник Центра за помоћ жртвама насиља “Искра” и Ксенија Мудри – вишегодишња чланица Панела младих саветника републичког омбудсмана и Поверенице за заштиту равноправности и вршњачки едукатор у области заштите деце на интернету .

У оквиру пројекта, одржана су предавања која су трајала по 45 минута (један школски час), која су започињана причом о личном искуству са вршњачким насиљем предавача Милице Стошић, затим се настављало са вежбом коју су реализовали предавачи Милица Стошић и Ксенија Мудри, у којој су ученици имали активну улогу, с циљем да ученици кроз вежбу сагледају какве последице може да остави вређање вршњака у виду ожиљака који се не виде.

Након тога је адвокат Сања Мунижаба Јајић са децом разговарала о томе шта мисле – да ли понашање из одрађене вежбе и са пластифицираних фотографија које им је показала, а на којима се види више различитих примера вршњачког насиља (психичко – вербално, физичко, физичко које деца снимају и дигитално), може да доведе до тога да се против њих док су малолетни, води кривични поступак пред судом.

Ученицима је објашњено како изгледа поступак који се води према малолетницима, са

нагласком да је тужно и ружно када деца дођу у суд, као и да им се о свему томе прича, како би на време кориговали своје понашање, да никада не би дошли до таквих последица и да суд није место за децу. Објашњено им је да сам поступак пред судом неће погодити само њих, већ и њихове родитеље и потенцијално целу породицу, са освртом на одговорност родитеља за њихово понашање, а уједно и на накнаду штете коју ће њихови родитељи морати да надокнаде вршњацима које повреде путем вршњачког насиља било које врсте.

Адвокат Сања Мунижаба Јајић је ученицима испричала неколико одабраних примера из праксе, из поступака који су се водили према малолетницима, а који се тичу вршњачког насиља, бирајући ученицима занимљиве случајеве, из којих су могли да науче и чују због чега су малолетници завршавали у судском поступку.

Ученицима је предочено и да треба да пријаве насиље уколико га трпе, јер не треба тако нешто да трпе, а предавач се обратила и онима који евентуално врше насиље – да са таквим понашањем треба да престану одмах, јер ако нису знали пре предавања какве правне последице могу својим понашањем да изазову, да након предавања знају и да само од њиховог понашања зависи да ли ће такве правне последице искусити и на својој кожи. Уједно, ученици су поучени о томе да на насиље не одговарају насиљем, јер то није начин и да на тај начин могу и сами да постану насилници и да више не уживају правну заштиту коју би уживали уколико би само пријавили насиље.

Неколико ученика је пришло предавачима након предавања, како би поделили кроз шта су прошли – кроз какво вршњачко насиље, а било је ученика који су изјавили да још увек трпе вршњачко насиље, на шта су добили савет да се јаве Центру за помоћ жртвама насиља “Искра”, ради пружања психолошке помоћи, уз давање савета на лицу места како треба да се понашају, док је у појединим одељењима било деце која су се препознала у конкретним примерима, након чега су наставници испричали какво искуство су имали поједини ученици или цела одељења.

Поред позитивних реакција ученика на предавања – едукацију, позитивне реакције су имали и наставници, педагози и психолози који су присуствовали предавањима, са изражавањем задовољства што је такво предавање одржано, које су препознали као корисно и потребно и као нешто што до сада нису имали прилике да чују, а посебно су похвалили и сам концепт предавања - како по садржају, тако и по начину предавања, при чему су поједини наставници нудили сарадњу и истицали да су заинтересовани за радионице, као и да би таква предавања била корисна и за родитеље да их чују.

Током предавања вршена је и промоција институције Локалног омбудсмана.

Истраживање о насиљу у школама

Локални омбудсман је у сарадњи са Новосадским хуманитарно - истраживачким центром из Новог Сада, организовао истраживање које се односи на тему вршњачког насиља у основним школама на територији Града Новог Сада, односно о томе који облици насиља су присутни у школама, каква је свест ученика да препознају насиље, који облик насиља је најзаступљенији међу ученицима као и да ли су ученици упознати на који начин и коме могу да пријаве насиље.

Истраживање је спроведено у основним школама на територији Града Новог Сада, циљна група су били ученици од V до VIII разреда, а само истраживање је спроведено путем анкете која је дистрибуирана ученицима у договору са школама.

У циљу спровођења истраживања формиран је Тим који је био ангажован на остваривању сарадње са директорима, психолозима и педагозима који су запослени у основним школама. Један од чланова Тима је дипломирани правник који је био задужен за израду анкете и даљу комуникацију са школама. Чланови Тима су обилазили школе и прикупљали обрађене анкетне листове.

Како се један део питања односио на облике насиља које су деца доживела, што је веома осетљива тема, важно је било да питања буду формулисана тако да не повређују осећања детета, Тим је у ту сврху ангажовао Марину Орос, мастер психолога, која је у извештају, након добијених резултата, дала и своје мишљење.

Анкета је била анонимна и мешовитог типа, што значи да су ученици, поред понуђених одговора, могли да дају и одговоре на постављена питања, као и да изнесу своја запажања и препоруке. Анкетирање се вршило на два начина, у зависности од договора са школом и то помоћу: CAWI методе и PAPI методе. Прва метода подразумевала је „онлајн“ попуњавање анкете, односно попуњавање путем компјутера, на часу информатике, док друга метода подразумевала је попуњавање анкете оловком, у папирној форми (PAPI), те предавањем испуњених анкета члановима Тима.

Анкетирање ученика трајало је током септембра и октобра 2024. године у основним школама на територији Града Новог Сада.

Анкетом је био обухваћен Град Нови Сад са насељеним местима: Буковац, Степановићево, Футог, Будисава, Петроварадин, Сремска Каменица, Ковиљ, Кисач, Ветерник, Руменка, Бегеч, Шангај и Каћ.

Анкету је попунило 3230 ученика.

Поводом спроведеног истраживања, одржана је презентација извештаја о истраживању на тему вршњачког насиља у основним школама на територији Града Новог Сада, којој су присуствовали представници Покрајинског заштитника грађана-омбудсмана, представници Градске управе за образовање и основних школа са територије Града Новог Сада, када су и презентовани закључци овог истраживања и то:

-ученици у највећој мери могу да препознају физичко насиље, док је половина испитаника у могућности да кроз примере препозна друге облике насиља. Само 40,7 % испитаника сматра да и изопштавање из друштва представља један од облика насиља. Када су деца имала прилику да напишу у којим ситуацијама су се осећали нелагодно, већина одговора се односила управо на то да су били исмевани и изопштени из друштва због различитости (због висине, због тога што физички више личе на особу супротног пола, због спорта који дете тренира, коришћења личних фотографија у циљу исмевања, због тога што дете има добре оцене и жели да прати наставу...). Закључак је да је дискриминација међу децом и даље веома присутна, те да је сузбијање дискриминације нешто на чему треба да се ради;

-када је реч о односу у којем је насиље у школи изражено, 4,1 % ученика сматра да је насиље изражено у односу наставник-ученик (овде је важно нагласити да су испитаници који заступају ово мишљење, навели да су били починиоци, односно да су учествовали у тучама, у организованим тучама, у изопштавању других из друштва, те у омаловажавању других);

- да физичко насиље најчешће чине дечаци, док су девојчице склоније да насиље врше путем исмевања, изопштавања и путем друштвених мрежа;

-у случају сусрета са насиљем, испитаници се најчешће обраћају родитељима. Такође, циљ ове анкете био је и утврђивање, из ког разлога деца не реагују када се сусретну са насиљем. Ово питање се односило на ситуацију када је дете посматрач насиља, тј. када гледа како неко из његовог окружења трпи насиље. Мањи проценат не жели да пријави насиље из страха од освете, док велики проценат испитаника сматра да не треба да се меша у оно што их се не тиче. Управо је та чињеница јасан показатељ одсуства емпатије код деце;

-физичко насиље међу децом је најприсутнији облик насиља и сасвим сигурно облик насиља кога деца најлакше препознају. Томе у прилог говори чињеница да је више од половине испитаника учествовало у тучи, а мањи проценат деце која су учествовала у тучи је учествовало у организованим тучама;

-иако подсмевање других, мањи проценат испитаника препознаје као насиље, то не искључује чињеницу да је скоро половина деце која су учествовала у анкетирању, навела да су се због подсмевања других осећала нелагодно и изопштено из друштва. Управо то и јесте проблем, што деца веома често некога подсмевају, чиме га изопштавају из друштва, не препознајући при том да то што раде представља насиље.

Према мишљењу деце, однос школе према насиљу је тренутно благ или умерен. Деца у великој мери сматрају да би школа требала да се постави строже када је реч о насиљу над децом, односно у сузбијању истог. У одговорима, шта по њиховом мишљењу школа треба да предузме како би сузбила насиље, деца су била готово једногласна: да се заузме строг став, да казне буду строже, да се суоче са насилником и да реагују на време, те да насилник буде премештен у другу школу.

У одговорима, деца су наводила да школама треба доделити или „појачати“ обезбеђење, док деца из школа које имају школско обезбеђење наводе да радници обезбеђења треба да више обраћају пажњу на то шта деца раде, да надгледају све просторије у школи, а не само улаз у школу.

Закључак је да је насиље у школи присутно, те да школе треба да предузимају све мере које су им на располагању. Деца су врло јасна и конкретна у одговорима и саветима које имају за школу, прецизно наводе шта је то што школе треба да мењају и на који начин може да се побољша борба против насиља над децом. Врло јасно описују ситуацију због које се осећају несигурно и угрожено, што је веома важно, јер ако су у могућности да таргетирају проблем насиља, као и починиоца насиља, онда школа има задатак да предузме сва правна средства којима ће пружити заштиту детету које се осећа угрожено, а починиоца насиља на адекватан начин спречити да даље чини насиље.

Један проценат ученика (20%) је истакао да ступа у комуникацију са непознатим особама путем друштвених мрежа. Такође, деца нежељени захтев за пријатељством не сматрају интернет насиљем. Скоро половина испитаника је истакла да су добијали непримерене поруке. Ово претендује да буде озбиљан друштвени проблем зато што се у пракси неретко дешава да до сексуалног насиља и узнемиравања долази тако што насилник са жртвом остварује први контакт управо путем друштвених мрежа.

Неколицина деце је у одговорима написало да су били жртве сексуалног насиља и узнемиравања, али да им је тешко да о томе говоре. Сексуално насиље је код деце табу тема. Деца избегавају да говоре о овоме због осећаја стида или срама, или пак због узнемирености коју осећају када треба да говоре о проблему сексуалног насиља са којим су се сусрели.

Примећује се, у одговорима кроз анкету, да се код деце јавља жеља за осветом и као идеју како треба реаговати на насиље, деца предлажу да треба одговорити насиљем, што је проблем на који такође треба реаговати.

На основу спроведеног истраживања, у циљу превенције, идентификације и решавања проблема насиља у школама, изведене су следеће препоруке и то:

-организовати едукације, како за децу, тако и за школе о проблему интернет насиља. Важно је о овом проблему едуковати и наставни кадар, али и родитеље, како би обезбедили адекватну заштиту када се појаве облици интернет насиља;

- пружити одговарајућу подршку и помоћ деци која су жртве насиља;
- разговарати са директорима, психолозима, педагозима и наставним кадром у циљу сазнања да ли су, поред деце жртава вршњачког насиља и они ти који осећају нелагодност или проблем када је реч суочавања са дететом које врши насиље, или са дететовим старатељима;
- пружити подршку и информисати запослене у школама о томе која су то правна средства која је школа обавезна да предузме када је реч о сузбијању вршњачког насиља;
- обезбедити да свака школа има обезбеђење, да број запослених у обезбеђењу одговара потреби школе, у зависности од броја ученика и величине школе, те да се води рачуна о томе да радници обезбеђења савесно обављају свој посао;
- са децом говорити више о емпатији, заједништву, разумевању и једнакости.

8. ОБИЛАЗАК МЕСНИХ ЗАЈЕДНИЦА НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА НОВОГ САДА

Локални омбудсман Града Новог Сада је у току 2024. године у периоду од 17. октобра до 14. новембра обишао девет месних заједница на територији Града Новог Сада, и то: Месну заједницу Будисава, Месну заједницу Руменка, Месну заједницу Кисач, Месну заједницу Степановићево, Месну заједницу Лединци, Месну заједницу Ченеј, Месну заједницу Петроварадин, Месну заједницу Сремска Каменица и Месну заједницу Бегеч.

Локални омбудсман је реализовао обилазак месних заједница на територији Града Новог Сада са циљем да се институција Локалног омбудсмана приближи грађанима, потом да се грађани упознају са положајем и улогом Локалног омбудсмана, као и надлежностима институције и поступком пред истим, али и да се упознају са њиховим правима и обавезама као и да се врши медијска промоција институције Локалног омбудсмана.

Поводом обиласка месних заједница, канцеларија Локалног омбудсмана Града Новог Сада, блоговремено је обавестила и медије о предстојећој активности, како би могли да испрате овај догађај и информишу јавност о активности која је имала за циљ побољшање квалитета живота у месним заједницама. Такође како би грађани били обавештени о могућности изношења проблема и подношења притужбе, у месним заједницама било је истакнуто обавештење о датуму и времену када су грађани могли да приступе и разговарају са запосленим лицем из канцеларије Локалног омбудсмана.

У току обиласка Месних заједница грађани су углавном указивали на комуналне проблеме које имају у свом месту, а такође су се обраћали у вези проблема који имају са „Електропривреда Србије“ АД.

Поводом проблема на које су грађани указали, њих четворо је поднело притужбу Локалном омбудсману Града Новог Сада, по којима је поступљено.

У случајевима када су грађани указали на проблеме који нису у надлежности Локалног омбудсмана или за које нису били испуњени услови за подношење притужбе, Локални

омбудсман је грађанима усмено дао упутства и смернице о начину решавања проблема, односно упутио их је на институције којима је потребно да се обрате у циљу решавања свог проблема.

Локални омбудсман Града Новог Сада ће и у току 2025. године наставити са активношћу обиласка месних заједница.

9. СТРУЧНИ СКУПОВИ

Као и претходних година, запослени у Локалном омбудсману су присуствовали стручним скуповима, едукацијама, предавањима, састанцима Удружења омбудсмана Србије и то:

-Ванредна седница Удружења омбудсмана Србије одржана је дана 21. фебруара 2024. године у Београду, у свечаној сали Градске општине Врачар.

На ванредној седници су изабрани чланови органа и тела Удружења омбудсмана Србије, усвојен Финансијски план удружења за 2022. и 2023. годину, измене и допуне аката Удружења, потом предлози о унапређењу рада удружења, модели финансирања истог, сарадња са удружењима омбудсмана других земаља и др.

Стојанка Варајић, заменик Локалног омбудсмана Града Новог Сада изабрана је за члана Етичког одбора Удружења.

-Дана 14. марта 2024. године у просторијама Јужнобачког управног округа, Каритас Србија одржао је обуку на тему приступачне комуникације.

Обуци су присуствовали представници Јужнобачког управног округа, Бироа за пружање правне помоћи, Центра за социјални рад, Националне службе за запошљавање, потом представници других институција и организација из Новог Сада, а испред канцеларије Локалног омбудсмана Града Новог Сада Стевана Субић, Локална омбудсманка.

Током обуке учесници/це су упознати са прилагођавањем комуникације у складу са специфичним потребама сваког појединца, на тај начин обезбеђујући правилан пренос информација. Присутни учесници имали су прилику да се упознају са наменом и историјатом јасног језика, стандардизацијом, као и процесом израде јасних текстова и примерима добре праксе. Поред представљања концепта јасног језика, учесници су информисани и о основама вербалне и невербалне комуникације са особама са инвалидитетом.

-Дана 27. марта 2024. године у плавој сали Скупштине Града Новог Сада, одржана је панел дискусија на тему праћења спровођења новог Закона о заштити података о личности.

У панел дискусији учествовали су Милан Маринковић - Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, заменица Повереника Сања Унковић, представници Службе Повереника из Сектора за надзор над заштитом података о личности и Сектора за хармонизацију прописа и нормативне послове као и руковооци података о личности, заинтересовани представници организација цивилног друштва и медија.

Испред канцеларије Локалног омбудсмана Града Новог Сада присуствовали су Стевана Субић, Локална омбудсманка и Мирко Поповић, заменик шефа стручне службе Локалног омбудсмана.

Циљ панел дискусије је био разматрање примене новог Закона о заштити података о личности и сагледавање могућности за његову бољу примену.

-Дана 28. марта 2024. године у великој сали Скупштине Града Новог Сада одржана је обука овлашћених лица за поступање по захтевима за слободан приступ информацијама од јавног значаја на тему - Слободан приступ информацијама од јавног значаја законодавство и пракса.

Обуку су спровели Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности Милан Мариновић, Росана Лемут – Стрле предавач из Словеније, и в.д. помоћница генералног секретара - Сектор за жалбе и извршења у области приступа информацијама од јавног значаја Славољупка Павловић. Обуци су присуствовали и Стевана Субић, Локална омбудсманка и Мирко Поповић, заменик шефа Стручне службе Локалног омбудсмана.

Циљ обуке је био да се овлашћена лица за поступање по захтевима за слободан приступ информацијама од јавног значаја упознају са актуелним законским решењима (у ЕУ и Републици Србији) и оспособе за правилну примену Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја.

-Дана 10. априла 2024. године у Београду, одржана је конференција „Радноправни аспекти људских права-теорија и примена“ у организацији Републичке агенције за мирно решавање радних спорова, канцеларије Покрајинског омбудсмана као и канцеларија Локалног омбудсмана града Ниша и града Крагујевца, уз подршку Удружења омбудсмана Србије, којом приликом је потписан Споразум о сарадњи између Агенције и Удружења омбудсмана Србије.

Конференцију је отворио републички омбудсман мр Зоран Пашалић, а скупу су присуствовали локални омбудсмани као и стручњаци и професори из области радног права, миритељи и арбитри. Испред канцеларије Локалног омбудсмана Града Новог Сада конференцији су присуствовале Стевана Субић, Локална омбудсманка и Стојанка Варајић, заменик Локалног омбудсмана.

Циљ скупа, који је на једном месту окупио локалне омбудсмане, миритеље и арбитре Агенције, је било стицање нових знања, размена добре праксе и дијалог о унапређењу заштите људских права и радних права која из њих проистичу.

-У организацији ОЕБС-Мисија у Србији, Агенција за обуку грађанске иницијативе одржала је обуку на тему „Управљање пројектним циклусом“, у периоду од 16. до 18. септембра 2024. године на Палићу.

Обуци су присуствовали представници локалних омбудсмана као и покрајинског заштитника грађана-омбудсмана.

Током обуке учесници су упознати са начином израде пројекта који је укључио низ питања као што је дефинисање проблема, развијање Смарт циљева, планирање пројектних активности, повезивање активности са циљевима, планирање буџета и процена трошкова, израда логичке матрице, писање пројекта, праћење и евалуација пројекта и др.

-Локална омбудсманка Града Новог Сада Стевана Субић, дана 20. септембра 2024. године, присуствовала је састанку који је одржан у „Витаплан“-у, којом приликом присутнима се обратила нова чланица Градског већа за социјалну заштиту и бригу о породици и деци, Соња Радаковић, као и в.д. начелника и в.д. заменика начелника Градске управе за социјалну и дечију заштиту.

На одржаном састанку причало се о предстојећим активностима у месецу октобру, месецу који је посвећен старима, о социјалном предузетништву, о потреби међугенерациског повезивања у циљу међусобне подршке различитих генерација, о проблемима са којима се суочавају особе које су тешко болесне, као и о многим другим темама.

-Дана 26. септембра 2024. године, у просторијама Удружења пензионера Града Новог Сада одржано је прво у низу предавања, посвећено теми насиља над старима, које је организовало Колпинг Друштво Србије у сарадњи са канцеларијом Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

У уводном излагању, учесницима су се обратиле Стевана Субић, Локална омбудсманка Града Новог Сада, која је присутне упознала са надлежностима Локалног омбудсмана, који су предуслови за обраћање грађана Локалном омбудсману, те на који начин и где могу да поднесу притужбу и Чила Стојановић, координаторка програма за старије „Витаплан“, која је присутне упознала са радом и пројектима „Витаплан“-а.

Предавање је имало за тему подизање информисаности грађана о облицима насиља, којим институцијама се насиље може пријавити, какве су процедуре пријављивања, а посебан акценат је био на развијању свести грађана о важности пријављивања насиља.

-Локална омбудсманка Стевана Субић и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић присуствовале су фокус групи која је део активности пројекта Age+, која је одржана дана 16. октобра 2024. године у организацији Новосадског хуманитарног центра.

Циљ пројекта је подршка старијим особама кроз међугенерациску акцију, изградњу заједница прилагођених потребама старије популације, као и јачање капацитета у областима социјалне заштите, здравства и неге.

На састанку се разговарало о завршеном Локалном акционом плану, а главна тема састанка је био разговор о критеријумима за „Ageless“ награду као признање за допринос заједници прилагођеној старијим особама.

Фокус групи присуствовали су представници организатора фокус групе, Градске управе за социјалну и дечију заштиту, групе „Буди 1“, удружења „Спајалице“ и др.

-Локална омбудсманка Града Новог Сада, Стевана Субић и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић дана 21. октобра 2024. године, обишле су Прихватилиште за жене и децу угрожене породичним насиљем „Сигурна женска кућа“ у Новом Саду.

Сигурна женска кућа представља део Центра за социјални рад Града Новог Сада, у коме се остварује заштита жена и деце који су угрожени насиљем у породици.

На састанку који је водила руководитељка „Сигурне женске куће“, Илинка Јовић разговарало се о раду и начину функционисања „Сигурне женске куће“ која

корисницама пружа физичку и егзистенцијалну сигурност као и психосоцијалну и правну помоћ, а све у циљу оснаживања корисница за живот без насиља.

Такође, било је и речи о потенцијалним облицима сарадње у циљу унапређења права корисница услуга.

-Дана 30. октобра 2024. године, у просторијама Филозофског факултета у Новом Саду, одржано је предавања студентима, посвећено теми насиља над старима, које је организовало Колпинг Друштво Србије у сарадњи са канцеларијом Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Предавање је имало за тему упознавање студената Филозофског факултета у Новом Саду са врстама насиља које старије особе често доживљавају, који су узроци и последице односно која је улога сваког члана нашег друштва у заштити и подршци старијима.

Студентима се обратила и Стевана Субић, Локална омбудсманка Града Новог Сада, која је присутне упознала са надлежностима Локалног омбудсмана, који су предуслови за обраћање грађана Локалном омбудсману, те на који начин и где могу да поднесу притужбу.

-Дана 25. новембра 2024. године одржана је едукација у Основној школи „Коста Трифковић“, којој је присуствовала и Локална омбудсманка Стевана Субић, којом приликом су адвокат Сања Мунижаба Јајић, која поседује сертификат за одбрану малолетних учинилаца кривичних дела и кривичноправну заштиту малолетних оштећених, Милица Стошић – законски заступник Центра за помоћ жртвама насиља „Искра“ и Ксенија Мудри-вршњачки едукатор у области заштите деце на интернету, одржале предавање, и којом приликом су предпочиле присутним ученицима које су правне последице вршњачког насиља, као и која права имају жртве вршњачког насиља према починиоцима и члановима њихових породица.

-Локална омбудсманка Стевана Субић и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић присуствовале су састанку дана 26. новембра 2024. године у организацији Новосадског хуманитарног центра, у оквиру пројекта „Спајалице“.

Пројекат „Спајалица“ доприноси стварању инклузивне заједнице, у којој старији суграђани живе активно, здраво и сигурно. Главни циљеви „Спајалице“ су промоција међугенерациске солидарности и бриге за старије суграђане, као и повећање свести о важној улози коју старији имају у друштву.

Циљ састанка био је да се нашим старијим суграђанима приближи институција Локалног омбудсмана, потом да се грађани упознају са положајем и улогом, као и надлежностима институције и поступком пред истом, али и да се упознају са њиховим правима и обавезама као и да се уједно врши промоција институције Локалног омбудсмана.

Након одржаног формалног дела састанка, приступило се интерактивној дискусији, у којој су грађани постављали питања, износили своја мишљења и стављали предлоге.

-Покрајински заштитник грађана – омбудсман дана 27. новембра 2024. године у кооргинацији са Правним факултетом Универзитета у Новом Саду и Правним факултетом Универзитета у Крагујевцу, одржао је међународну научно-стручну Конференцију у Новом

Саду под називом „Људска права у фокусу“, која се одржала у згради Ректората Универзитета у Новом Саду.

На самом отварању Конференције присутне је поздравила доц. др Драгана Ћорић, Покрајинска заштитница грађана – омбудсманка као и Министар за људска и мањинска права Томислав Жигманов.

Циљ конференције је био да окупи све релевантне учеснике из академских, научно-истраживачких и других области, као и представнике релевантних институција и организација које се баве заштитом и унапређењем људских права и слобода.

Велики број учесника представило је идеје о заштити и промоцији људских права у различитим областима, док су учесници из региона али и из Шпаније, Грчке, Ирске и Немачке изложили своја виђења и предлоге о промовисању људских права и указали на мане у њиховој реализацији у пракси.

Конференцији су присуствовале Локална омбудсманка Стевана Субић и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић.

-Дана 2. децембра 2024. године, у Студентском културном центру у Новом Саду, одржана је деветнаеста по реду конференција мреже „Живот без насиља“ под називом „Обједињеним деловањем ка друштву без насиља – од закона до праксе“. Конференцију су организовали Покрајински заштитник грађана – омбудсман, као координатор Мреже, у сарадњи са Министарством правде Републике Србије.

Уводни део конференције отворила је доц. др Драгана Ћорић, Покрајинска заштитница грађана – омбудсманка, која је истакла значај сарадње између различитих институција у спречавању насиља.

Конференција је окупила у Новом Саду више од 120 учесника/ца, представника/ца судова, јавних тужилаштава, центара за социјални рад, невладиних и међународних организација.

Конференција је имала за циљ размену искустава и примера добре праксе, те је посвећена темама које су од великог значаја за оснаживање чланица мреже и унапређење заштите жртава, институционалне сарадње и јачање система заштите жртава.

Конференцији су присуствовале Локална омбудсманка Стевана Субић и заменик Локалног омбудсмана Стојанка Варајић.

-У сусрет Међународном дану људских права у Нишу, одржана је дводневна конференција "Промоција сарадње: Холандско-српски дијалог" на којој су учествовали Министарка државне управе и локалне самоуправе Јелена Жарић Ковачевић, Министар за људска и мањинска права и друштвени дијалог Томислав Жигманов, представници локалних омбудсмана из Србије и колеге из Холандије.

Скуп је организовала Регионална канцеларија омбудсмана Ниша са циљем да се са представницима омбудсмана из Холандије размене искуства и знања из те области.

Испред канцеларије Локалног омбудсмана, конференцији је присуствовала Стевана Субић, Локална омбудсманка.

10. ПРИСУТНОСТ У МЕДИЈИМА

Током 2024. године медији као и до сада пратили су рад Локалног омбудсмана Града Новог Сада. Поред писаних издања појединих медија који су објавили чланке, неки од линкова ка објављеним текстовима су следећи:

-О Извештају Локалног омбудсмана за 2023. годину објављен је текст на порталу Радио 021.

Вест се може прочитати на следећем линку:

<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/372834/Problemi-sa-partnerom-buka-u-komsiluku-i-komunalci-Na-sta-se-Novosadjani-zale-ombudsmanu.html>

-Локална омбудсманка Стевана Субић гостовала је дана 18. априла 2024. године у Јутарњем програму Новосадске телевизије.

Прилог се може погледати на линку: https://www.youtube.com/watch?v=m_2YO0nT6U0

-Локална омбудсманка Стевана Субић гостовала је дана 11. октобра 2024. године на Радио-телевизији Војводине у емисији „Разгледнице“.

Прилог се може погледати на линку: <https://www.youtube.com/watch?v=VEacb1rXUEM>

-О обиласку месних заједница од стране Локалног омбудсмана за 2024. годину објављен је текст на порталу 021.rs.

Вест се може прочитати на следећем линку:

<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/389364/Lokalni-ombudsman-u-turneji-po-mesnim-zajednicama-u-Novom-Sadu-Evo-kada-ce-bitu-u-vasem-komsiluku.html>

-О обиласку месних заједница од стране Локалног омбудсмана за 2024. годину објављен је текст на порталу mojnovisad.com.

Вест се може прочитати на следећем линку:

<https://www.mojnovisad.com/vesti/lokalni-ombudsman-ce-u-oktobru-i-novembru-obilaziti-mesne-zajednice-na-teritoriji-novog-sada-id64809.html>

-О резултатима обиласка месних заједница од стране Локалног омбудсмана за 2024. годину, у периоду од 17. октобра до 14. новембра 2024. године, објављен је текст на порталу Дневник.

Вест се може прочитати на следећем линку:

[ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН БЛИЖИ ГРАЂАНИМА Обиласци месних заједница ради решавања комуналних проблема](#)

-Дана 06. децембра 2024. године предавач Јована Ненадов Бекић и Локална омбудсманка Стевана Субић гостовале су на Радио телевизији Војводине, емисији „Добро јутро, Војводино“ где се говорило о резултатима који су добијени након спроведеног истраживања на тему насиља у школама.

Прилог се може погледати на следећем линку:

<https://youtu.be/RhIXj4dA7Lk?si=LyYmnMK19224eNAz>

11. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о буџету Града Новог Сада за 2024. годину („Сл. лист Града Новог Сада“, бр. 59/23 и 49/24), Локалном омбудсману су обезбеђена средства у висини од 21.315.000,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета. У току 2024. године, Локални омбудсман је утрошио 15.848.285,58 динара, што представља око 74,35% од укупно одобрених средстава из буџета Града Новог Сада.

На име неутрошених средстава Локални омбудсман је вратио у буџет 5.466.714,42 динара.

12. ЗАКЉУЧАК

Према статистичким подацима из Извештаја може се закључити да се грађани жале на сличне органе управе и указују на сличне проблеме на које су указивали и претходних година.

Што се тиче сарадње са органима управе, са скоро свим органима управе, односно службама Града Новог Сада сарадња је била коректна и благовремена, постојала је спремност за сарадњу и воља да се заједнички реши проблем грађана, а Локални омбудсман ће и током 2025. године настојати да се сарадња са свим органима, односно службама Града Новог Сада оствари на још бољем нивоу, а у циљу што бољег остваривања права грађана.

У погледу упућених препорука органима управе тај број је мањи у односу на претходну годину, и Локални омбудсман је упутио једну „Препоруке због несарадње“. Органи управе имају прописану обавезу сарадње са Локалним омбудсманом, а благовремено и потпуно достављање информације од органа управе и решавање проблема грађана, доприноси да грађани брже остваре своја права.

Поступање по притужбама грађана представља основну активност Локалног омбудсмана, која омогућава заштиту права грађана, унапређење правичности, осигурање одговорности органа Града Новог Сада и јачање поверења грађана у институције. Међутим поред поступања по притужбама, Локални омбудсман у току прошле године имао је и велики број обраћања од стране грађана, а у вези са проблемима на рад оних субјекта права чији рад не контролише Локални омбудсман, и у непосредном разговору са грађанима показало се да постоји велико задовољство због тога што их је неко саслушао, охрабрио и упутио коме да се обрате, како би се решио проблем на који су указивали.

Локални омбудсман планира обилазак месних заједница на територији Града Новог Сада и у 2025. години, како би институција Локалног омбудсмана била доступнија грађанима. Када је у питању степен развијености свести грађана у мањим срединама, у вези улоге и постојања институције Локалног омбудсмана, може се рећи да иста није на задовољавајућем нивоу, на шта су утицали различити фактори (недовољна информисаност грађана о надлежностима Локалног омбудсмана Града Новог Сада, грађани често нису упознати са својим правима и са механизмима за њихову заштиту, постојање тенденција да се проблеми

решавају неформално уместо преко институција, и сл.). Како степен развијености свести грађана о Локалном омбудсману зависи од саме активности институције, подршке медија као и свести грађана о својим правима, канцеларија Локалног омбудсмана ће и убудуће радити на јачању исте, посредно кроз присуство јавним догађајима, гостовањем у емисијама на телевизији и радију, дељењем брошура, реализовањем едукација из области заштите људских и мањинских права и сл., а непосредно одласком у месне заједнице и успостављањем директног контакта са грађанима, а све у циљу боље информисаности грађана у вези могућности обраћања Локалном омбудсману, као механизму заштите права.

Као што је наведено у Извештају, Локални омбудсман је и током 2024. године организовао низ истраживања и едукација, са посебним акцентом на права друштвено осетљивих група.

Локални омбудсман ће и у наредној години организовати едукацију за запослене у органима Града Новог Сада, где ће тема едукације бити одређена у зависности од тога који проблеми и недоумице буду постојали. Управо позитивна искуства и резултати из претходних година, увели су као праксу у канцеларији Локалног омбудсмана организовање едукација, где је запосленима у органима Града Новог Сада омогућено унапређивање знања, вештина и компетенција, како би се повећала ефикасност рада и задовољство грађана.

У току 2025. године, Локални омбудсман ће наставити своје активности у циљу наставка ажурног поступања по притужбама грађана, као и спровођења што већег броја едукација и истраживања, са циљем да се побољша положај што већег броја грађана, посебно осетљивих група у Граду Новом Саду.

Током 2025. године канцеларија Локалног омбудсмана Града Новог Сада обележава петнаест година од почетка рада канцеларије и то дана 11. октобра 2025. године, те поводом дана канцеларије Локални омбудсман Града Новог Сада, планира да организује саветовање, на коме би поред едукативног дела, учесници саветовања били упознати са досадашњим радом и резултатима Локалног омбудсмана Града Новог Сада.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

Број: XXII-020-12/2025-37

Датум: 11. март 2025. године

Нови Сад

Локална омбудсманка

Стевана Субић

