

Szerb Köztársaság
Vajdaság Autonóm Tartomány
Újvidék város
Helyi ombudsman



2024. ÉVI JELENTÉS

Készült Újvidéken, 2025 márciusában

Tartalomjegyzék

1. A HELYI OMBUDSMAN MŰKÖDÉSÉNEK JOGI KERETEI	3
2.A HELYI OMBUDSMAN HATÁSKÖREI	4
3.ELJÁRÁS A HELYI OMBUDSMAN ELŐTT	4
4.A HELYI OMBUDSMAN TEVÉKENYSÉGEI.....	5
5.STATISZTIKAI ADATOK.....	6
6.A HELYI OMBUDSMAN MUNKÁJA A POLGÁRI ANASZOK ALAPJÁN	11
6.1 AJÁNLÁSOK, VÉLEMÉNYEK	12
6.2 A 2024 év SORÁN VEZETETT TÁRGYAK.....	17
7.AZ EMBERI JOGOK VÉDELME ÉS ELŐMOZDÍTÁSÁRA IRÁNYULÓ TEVÉKENYSÉGEK.....	21
8. A HELYI KÖZÖSSÉGEK LÁTOGATÁSA ÚJVIDÉK VÁROS TERÜLETÉN	32
9. SZAKTANÁCSKOZÁSOK.....	33
10. JELENLÉT A MÉDIÁBAN	38
11. PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	39
12. ÖSSZEGEZÉS	40

1. A HELYI OMBUDSMAN MŰKÖDÉSÉNEK JOGI KERETEI

A helyi ombudsman intézményét a Helyi Önkormányzatokról szóló törvény 97. cikke szabályozza (Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 129/07, 83/2014 - egyéb törvény, 101/16 - egyéb törvény és 47/18) . Ez kimondja, hogy az önkormányzati egységek létrehozhatják saját ombudsmanjukat, aki függetlenül és önállóan ellenőrzi az állampolgárok jogainak betartását, valamint megállapítja a közigazgatási szervek és közszolgálatok által elkövetett jogsértéseket, megállapítja a közigazgatási szervek és a közszolgáltatások cselekedetei, intézkedései vagy mulasztásai által elkövetett jogsértéseket, amennyiben a helyi önkormányzati egység rendeleteinek és általános jogi aktusainak megsértéséről van szó, amelyeknek a helyi ombudsman hatáskörét, jogkörét, eljárásának módját, valamint megválasztását és megbízatásának megszűnését törvény és más általános jogi aktusok szabályozzák, az Újvidék Város Képviselő-testülete elfogadta a Városi Alapszabályt , ("Újvidék Város Hivatalos Közlönye", 11/19. sz.). amelynek 127. cikke alapján a helyi ombudsman függetlenül és önállóan védi az állampolgárok jogait, ellenőrzi a városi igazgatások, külön szervezetek és szolgálatok munkáját, valamint a Városi Tanács tevékenységét másodfokú hatóságként az igazgatási eljárásokban., a Város tulajdonjogainak és érdekeinek jogi védelméért felelős testület, valamint a város által alapított egyéb testületek és szervezetek, társaságok és intézmények közhatalommal megbízva, valamint hogy a Városi Közgyűlés határozata részletesebben szabályozza a hatáskört és a felhatalmazást, a fellépés és a döntéshozatali eljárás módját, a választást és a feladatok megszüntetését, valamint a helyi ombudsman munkája szempontjából fontos egyéb kérdéseket.

A Képviselő-testület 2019. december 12-én elfogadta a helyi ombudsmanról szóló rendeletet, (Újvidék városa Hivatalos Közlönye, 59/19. sz.), amely 2019. december 21-én lépett hatályba.

Újvidék város közgyűlése a 2020. február 28-án megtartott LXI. ülésen, Marina Popov Iveticét választották helyi ombudsmanná, helyettesévé pedig Stojanka Varajicot. Újvidék város közgyűlése a 2023. október 16-án megtartott XLIV. ülésén határozatot hozott, amely szerint Marina Popov Ivetic lemondása után funkciója megszűnt.

Újvidék város közgyűlése a 2024. március 5-én tartott XLIX. ülésén Stevana Subić jogi mestert választotta meg helyi ombudsmannak.

A helyi ombudsman irodájában 2024-ben két tisztségviselő és három határozatlan időre alkalmazott munkavállaló dolgozott.

A helyi ombudsmanról szóló határozat 45. cikkének rendelkezése kimondja, hogy a helyi ombudsman évente egyszer, legkésőbb a következő év március 15-ig jelentést nyújt be a városi

Képviselő-testületnek az előző év tevékenységéről, megvalósításáról, tiszteletben tartásáról. és az emberi jogok előmozdításáról, a testületek munkájáról, azaz a szolgáltatásokról az emberi jogok és szabadságok védelmének állapota, a kiszolgáltatott csoportok helyzete szempontjából, valamint az észlelt mulasztásokról és azok megszüntetésére javasolt intézkedésekről. Az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésnek tartalmaznia kell különösen a panaszok számát és felépítését, a testület vagy szolgálat munkájának általános értékelését a rendeletek alkalmazását, a megfigyelt mulasztásokat és ajánlásokat, valamint a véleményeket és javaslatokat, megszüntetésük, valamint az egyes testületek és szolgálatok bírálása és dicsérete, a testületeket vagy szolgáltatásokat irányító szervek. Az e cikk (1) bekezdésében említett jelentést közzé kell tenni Újvidék Város Hivatalos Közlönyébe és a Városi Közgyűlés internetes portálján, és el kell juttatni a médiához is. A helyi ombudsman jelentését a városi közgyűlés előtt megvizsgálják, és arról nem szavaznak.

2.A HELYI OMBUDSMAN HATÁSKÖREI

Az újvidéki helyi ombudsman felhatalmazással rendelkezik arra, hogy ellenőrizze az állampolgári jogok betartását, és megállapítsa a jogsértéseket, amelyeket az újvidéki városi igazgatások, szervezetek és szolgálatok, valamint a Városi Tanács (amennyiben másodfokú hatóságként jár el közigazgatási eljárásban) vagy a város vagyoni jogi érdekeit képviselő hatóságok követtek el. Ugyanez érvényes azon szervezetekre, vállalatokra és intézményekre, amelyek a város alapításában működnek és közfeladatot látnak el.

Nem tartozik a helyi ombudsman hatáskörébe a Városi Képviselő-testület, a polgármester és a Városi Tanács tevékenységének ellenőrzése, kivéve ha a Városi Tanács másodfokú szervként jár el közigazgatási eljárásban. Továbbá nem jogosult az igazságszolgáltatás és az ügyészségek munkájának ellenőrzésére sem.

3.ELJÁRÁS A HELYI OMBUDSMAN ELŐTT

A helyi ombudsmanról szóló rendelet értelmében („Újvidék Város Hivatalos Közlönye”, 59/2019. szám) az eljárás panasz alapján vagy hivatalból indulhat. A panaszt írásban kell benyújtani – akár elektronikus formában is –, vagy szóban jegyzőkönyvezéssel. A panaszhoz csatolni kell a panaszos személyes adatait, valamint az állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

Az eljárásindítási és eljáráslefolymatási jogon túl a helyi ombudsmannak joga van megelőző intézkedéseket is tenni jó szolgáltatások nyújtásával, közvetítéssel, valamint tanácsadással és

véleményezéssel a hatáskörébe tartozó kérdésekben, azzal a céllal, hogy javítsa a közigazgatási szervek munkáját, és javítsa az emberi jogok és szabadságok védelmét.

Az ombudsman hivatalból is indíthat eljárást, ha egy névtelen beadvány alapján úgy ítéli meg, hogy indokolt. A panaszt szerb nyelven vagy Újvidék város területén hivatalosan használt nemzeti kisebbségek nyelvén lehet benyújtani. Az eljárás ingyenes és nem nyilvános, és a hivatalos nyelven kívül a nemzeti kisebbségek nyelvén is lefolytatható.

Az ombudsman köteles értesíteni a panaszost és az érintett hivatalt arról, abban az esetben is, ha megállapítja, hogy nincs alapja a panasszal kapcsolatos eljárás megindításának és lefolytatásának, és abban az esetben is, ha úgy dönt, hogy eljárást indít a panasszal kapcsolatban. Ha nem, az ombudsman további bizonyítékokat kérhet vagy megszüntetheti az eljárást. Amikor a helyi ombudsman úgy dönt, hogy eljárást indít, köteles beszerezni annak a hatóságnak vagy szolgáltatnak az állásfoglalását, amelynek intézkedéseire a panasz vonatkozik, feltéve, hogy a hatóság vagy szolgálat köteles tájékoztatni a helyi ombudsmant az álláspontjáról a helyi ombudsman által meghatározott határidőn belül, amely nem lehet rövidebb 8 és hosszabb 30 napnál a helyi ombudsman eljárás megindításáról szóló értesítésének kézhezvételétől számítva.

A hatóság vagy szolgálat válaszát kézbesítik a panaszosnak, akinek 15 nap áll rendelkezésére a válaszadásra. Ha a panaszos elégedett a hatóság intézkedésével, vagy a megadott határidőn belül nem válaszol, az eljárást megszünteti. Ha a panaszos nem elégedett a hatóság válaszával, a helyi ombudsman dönthet az eljárás megszüntetéséről, vagy új tények és bizonyítékok bekéréséről.

Ha a helyi ombudsman megállapítja, hogy a szerv vagy szolgálat munkájában nem voltak hiányosságok, megszünteti az eljárást, valamint abban az esetben is, ha a szerv vagy szolgálat megszünteti a jogsértést vagy hiányosságot; ha a panaszos nem működik együtt az eljárásban, vagy visszavonja a panaszt; valamint ha más megfelelő jogvédelmi eljárás indul.

Azokban az esetekben, amikor a helyi ombudsman hiányosságokat talál egy szerv vagy szolgálat munkájában, ajánlást, véleményt vagy javaslatot küld a szervnek vagy szolgáltatnak a megfigyelt hiányosság megszüntetésének módjáról, azzal a feltétellel, hogy a szerv vagy szolgálat köteles tájékoztatni a helyi ombudsmant a megtett intézkedésekről, illetve azokról az okokról, amelyek miatt nem cselekedett az ajánlás, vélemény vagy javaslat alapján, egy legalább 15 napos és legfeljebb 30 napos határidőn belül.

4.A HELYI OMBUDSMAN TEVÉKENYSÉGEI

A helyi ombudsman intézménye kulcsszerepet tölt be a helyi önkormányzat felelősségének és átláthatóságának megerősítésében, az állampolgárok jogainak védelmében, valamint az állampolgárok és az intézmények közötti bizalom növelésében. Ebből kifolyólag az ombudsman fő tevékenysége a polgárok panaszai alapján jelzett problémák megoldására összpontosul.

A polgári panaszok kezelése mellett a helyi ombudsman 2024-ben több olyan tevékenységet is végzett, amelyek kutatási és oktatási célokat szolgáltak, különös tekintettel a különösen érzékeny csoportok jogaira, illetve az emberi jogok védelmének és előmozdításának támogatására.

2024 során a helyi ombudsman ellátogatott Újvidék város távolabbi helyi közösségeibe is, hogy a polgároknak lehetőségük nyíljon problémáik ismertetésére és – amennyiben szükséges – panasz benyújtására a közigazgatási szervek munkájával kapcsolatban, a helyi ombudsman hatáskörén belül.

Ezen felül a helyi ombudsman 2024-ben részt vett különféle szakmai tanácskozásokon, előadásokon és képzéseken, amelyek témája az emberi jogok védelme és előmozdítása volt.

A fent említett tevékenységekről a 2024-es jelentés későbbi részei részletesebben is beszámolnak.

5.STATISZTIKAI ADATOK

A helyi ombudsmanhoz 2024-ben összesen 421 polgár fordult – panasz benyújtásával, telefonon vagy személyes beszélgetés során a Helyi Ombudsman Hivatalának munkatársaival beszélgetve. A hivatalhoz 148 írásbeli panasz érkezett, 2 esetben az ombudsman saját kezdeményezésre indított eljárást, míg 271 polgár szóban keresett fel tanácsadás céljából, panasz benyújtása nélkül.

A 421 ügy közül 204 női (48,45%), 198 férfi (47,03%) bejelentés érkezett, míg 19 eset (4,52%) egyéb kategóriába sorolható (jogi személyek, névtelen panaszok stb.).

Az ombudsman 2024-ben összesen 163 ügyet kezelt. Ebből 13 ügy 2023-ból áthúzódó, míg a többi 2024-ben érkezett be.

Az év során 150 új ügy indult panasz vagy hivatalból történő eljárás alapján. Az év végéig 138 ügy zárult le, míg 23 2024-es ügy és 2 áthúzódó ügy továbbra is folyamatban maradt.

2024 folyamán a helyi ombudsman 150 ügyet indított állampolgári panaszok és saját kezdeményezésére. 2024 végén a helyi ombudsman 138 ügyben fejezte be az eljárást, és összesen 23

ügyben nem fejezte be az eljárást, amelyeket 2024-es panaszok alapján indítottak, valamint két ügyben, amelyeket 2023-as panaszok alapján indítottak.

A panasztétel módját tekintve 2024 folyamán 102 polgár nyújtott be panaszt e-mailben, 19 polgár személyesen, kilenc polgár postai úton, kilenc polgár a helyi ombudsman weboldalán keresztül, két ügyet saját kezdeményezésre, nyolcat a polgárral folytatott szóbeli beszélgetés alapján, egyet pedig telefonon indítottak.

Ami a helyi ombudsman alkalmazottainak a polgárokkal folytatott egyéb kapcsolatait illeti, amelyek nem eredményeztek panasztételt, a helyi ombudsman hivatalának alkalmazottai 271 beszélgetést folytattak a polgárokkal. Az interjúkat személyesen a helyi ombudsman irodájában, valamint telefonon is lefolytatták.

A helyi ombudsmanról szóló határozat 2. cikkének rendelkezése kimondja, hogy a helyi ombudsman ellenőrzi Újvidék város közigazgatási szerveinek, szakszervezeteinek és szolgálatainak, a városi tanácsnak a közigazgatási eljárásokban másodfokú szervként eljáró munkáját, Újvidék város vagyoni jogainak és érdekeinek jogi védelméért felelős szervét, valamint Újvidék városa által alapított és közhatalmi joggal felruházott egyéb szerveket és szervezeteket, vállalkozásokat és intézményeket.

Az Újvidék város szerveinek, azaz szolgáltatásainak munkájával kapcsolatban benyújtott panaszok számát a következő táblázat mutatja:

	A hatósági szerv neve	Benyújtott panaszok
1.	Városi Felügyelőségi Igazgatóság	26
2.	Városi Építési és Befektetési Igazgatóság	13
3.	Újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közvállalat	12
4.	Városi Urbanisztikai és Építésügyi Igazgatóság	10
5.	Városi Zöldfelületek kommunális közvállalat	4
6.	Városi Közlekedési és Útügyi Igazgatóság	4
7.	Vagyon- és Vagyonjogi Igazgatóság	4
8.	Lisje Temetkezési kommunális közvállalat	3
9.	Újvidéki Szociális Központ	3
10.	Városi Adóhatóság	2
11.	Újvidéki Radosno detinjstvo Iskoláskor Előtti Intézmény	2
12.	Informatika kommunális közvállalat	2
13.	Újvidék Városi Közlekedési Vállalat	2
14.	Parkolási Szolgáltató kommunális közvállalat	1

A fenti adatok alapján arra a következtetésre juthatunk, hogy a polgárok leginkább azoknak a szervezeteknek a munkájára panaszkodnak, amelyekkel naponta kapcsolatba kerülnek, és amelyek a

polgárok számos problémájának megoldásáért felelősek, mint például a Felügyelőségi Igazgatóság, amely ellenőrzési felügyeletet gyakorol Újvidék városa által hozott nagyszámú határozat végrehajtása felett.

A helyi ombudsman által ellenőrzött szervek vagy szolgáltatások munkájával kapcsolatos panaszok mellett 2024-ben a polgárok olyan jogi személyek ellen is panaszkodtak, amelyek munkáját nem a helyi ombudsman ellenőrzi, ezért a helyi ombudsman alkalmatlannak nyilvánította magát az eljárásra.

A polgárok panaszkodtak az Újvidéki Gerontológiai Központ, a Vajdasági Klinikai Központ, az Alkotmánybíróság, a Kereskedelmi Kamara, a Szerb Köztársaság Belügyminisztériuma, a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat, Újvidék Város Képviselőháza, a Szerb Posta Közszolgálat, a Vadásztársaság, a Szerb Nemzeti Színház, a Védelmi Minisztérium Katonai Osztálya, a Szerb Vasutak Részvénytársaság, a Nemek Közötti Egyenlőség Intézete, a Szerb Köztársaság Vámigazgatása, az Újvidéki Egészségügyi Központ, a Vajdasági Vízművek, a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantbiztosítási Alap, a Köztársasági Egészségbiztosítási Alap, az Újvidéki-Gáz Kft., a Köztársasági Geodéziai Intézet, a Szerbiai Villamosenergia-ipar Részvénytársaság, a lakásszövetkezetek vezetői, a szakmai lakásszövetkezetek vezetői, a bíróságok, középiskolák, általános iskolák, végrehajtók, közjegyzők, ügyvédek, magánmunkáltatók, magánklinikák, kábel- és mobilszolgáltatók, üzletek, befektetők, magáncégek, futárszolgálatok, helyi közösségek, bankok és mások munkájára.

A fent említett jogi személyek mellett a polgárok szomszédokra és családtagokra, bérbeadókra és bérlőkre is panaszkodtak, valamint a helyi ombudsmanhoz is fordultak jogi segítségnyújtási kérésekkel, szabályozások értelmezésére irányuló kérésekkel és egyébekkel.

A fenti esetek mindegyikében a helyi ombudsman, miután megvizsgálta a polgárok által felvetett problémákat, tanácsot adott a polgároknak, és az illetékes hatósághoz irányította őket.

2024 folyamán a polgárok a következő problémákat jelezték a helyi ombudsmannak: elégedetlenség a Belügyminisztérium és a közrendvédelmi tisztviselők intézkedéseivel, a háziállatok tartásával kapcsolatos probléma, az illegális épületek problémájának megoldásának elmulasztása, a dokumentáció beszerzésének elmulasztása a lakásszövetkezet vezetőjétől, egy általános iskolai osztályzat törlésével kapcsolatos kifogás elfogadásának elmulasztása, probléma a kataszterrel egy lakás tulajdonjogának bejegyzésének javításával kapcsolatban, probléma a szemészorvossal a szürkehályog-műtétre való beutalással kapcsolatban, probléma a telepített kamerák miatti magánélet megsértésével, probléma a tulajdonjog átruházásából származó adó kiszámításával, probléma a villamosenergia-fogyasztás kiszámításával és a követelés összegével, probléma a mérő leolvasásának elmulasztásával, panasz a mobbinggal kapcsolatban, probléma az ingatlaneladásokkal kapcsolatban, probléma a kisajátítással kapcsolatban, amellyel kapcsolatban megállapodást kötöttek és kifizetést teljesítettek, kérdés a strasbourgi bírósághoz benyújtott petícióval kapcsolatban, kérdés a születési szabadsághoz való jog gyakorlásával kapcsolatban. távollét, taxisám lefoglalása miatti probléma, orvosi időpont egyeztetésének lehetetlensége, a Kamenicai parkban lévő oszlop fel nem

helyezésének problémája, a ház felújítás során keletkezett károsodásával kapcsolatos probléma, szemetes kukák telepítésével kapcsolatos probléma, panasz a szülői jogok gyakorlásának módjáról alkotott véleményezésre, bírósági illetékek megfizetésével kapcsolatos kérdés, probléma a szomszédal vízszivárgás miatt, sofőr arrogáns viselkedése - kitépott közlekedési tábla, panasz magánmunkáltató ellen munkaszerződés megszüntetése miatt, probléma a szomszédal közterületen végzett munkálatok miatt, probléma a közüzemi számla fizetésével egy nonprofit szervezet által, probléma a nyugdíj- és rokkantsági biztosítási járulékok megfizetésével külföldön, rámutatás egy olyan anyára problémájára, akinek elvették a gyermekeit, probléma egy tervrajzon nem jelölt fa metszésének elmulasztásával, kérdés az egészségkártya megszerzésének eljárásával kapcsolatban, probléma a tartózkodási engedély megszerzésével a Szerb Köztársaságban, a lakóter négyzetméterére vonatkozó többletdíjakkal kapcsolatos probléma, egy magánklinika munkájával kapcsolatos probléma a helytelen diagnózis felállításával kapcsolatban, probléma a helyiségből származó zajjal kapcsolatban, probléma a lakosokat zavaró fekete varjak kolóniájával, a bírósági eljárások hosszával kapcsolatos probléma, a háborúban való részvétel alapján a szolgálati idő elismerésével kapcsolatos probléma, a vízellátó hálózat meghibásodásának elmulasztása miatti probléma, a vízellátó hálózat kiépítésével kapcsolatos probléma, a vízellátással kapcsolatos probléma, a vízfogyasztásmérők leolvasásának elmulasztásával kapcsolatos probléma, a magas vízszámlával kapcsolatos probléma, az iratokhoz való hozzáférés megtagadásával kapcsolatos probléma, a szakmai képesítéseknek megfelelő bérszámítási együtthatóval kapcsolatos kérdés, az öröklés megvitatásával kapcsolatos kérdés, a betegszabadság meghosszabbításáról szóló döntés meghozatalával kapcsolatos probléma, a betegszabadságról szóló dokumentumok idő előtti hitelesítésével kapcsolatos probléma, az adótartozás összegének kiszámításával kapcsolatos probléma, a nyugdíjasoknak járó szolidaritási segély kifizetésével kapcsolatos kérdés, a családi nyugdíj és a rokkantsági nyugdíj meg nem kapásának problémája, a Google Térképen található helytelen útvonaltervezés kérdése, annak kérdése, hogy egy magáncég köteles-e cirill betűs fizetési jegyzéket kiállítani az alkalmazottaknak, a fél státuszának el nem ismerése legalizációs ügyekben, a gyermek elhanyagolásának és nemtörődés problémája, a telkek társtulajdonosaival kapcsolatos probléma a földek felosztásával kapcsolatban, parkolási bírságok beszedésének problémája, jogosulatlan parkolás problémája, bírósági határozat és börtönbüntetés letöltésének problémája, fekvőrendőrök telepítésére és gyalogátkelőhely kijelölésére irányuló kérelem egy kereszteződésben, a légszennyezés problémája, a hivatásos lakásvezetők munkájának problémája, az elkövetett csalás problémája, közterület karbantartásának elmulasztása, közterület bitorlásának problémája, egy vadásztársasággal való probléma a biztonság veszélyeztetésével kapcsolatban, a szolgálati idő elismerésének problémája, Újvidék város tulajdonában lévő, illegálisan elfoglalt lakással kapcsolatos probléma, a temetési költségterítés összegével kapcsolatos probléma, a műtéti költségek megtérítéséhez való joggal kapcsolatos probléma, a ritka betegségek nyilvántartásába való regisztráció feltételeivel kapcsolatos kérdés, panasz egy ügyvéd munkájával kapcsolatban, egy elhunyt személy, és nem az örökös vízelvezetési díjának számlázási tartozásával kapcsolatos probléma, egy bejelentő státuszával kapcsolatos probléma, egy magántelek karbantartásának elmulasztásával kapcsolatos probléma, a vízlecsapolási számlákkal kapcsolatos probléma, egy munkáltatóval kapcsolatos probléma az éves szabadság használásával kapcsolatban, egy magánmunkáltatóval kapcsolatos probléma a munkaszüneti napokon végzett munka díjazásával kapcsolatban, az egyszeri támogatás jóváhagyásának megtagadásával kapcsolatos probléma ,

közlekedési lámpák működésével kapcsolatos probléma, a hatóság vagy cég által a benyújtott levélre adott válasz határidejével kapcsolatos kérdés, gyermek óvodai beiratkozásával kapcsolatos probléma, volt házastárssal/partnerrel kapcsolatos probléma a rendszeres tartásdíjfizetéssel kapcsolatban, a személy tulajdonában lévő telekhez való hozzáférés problémája, a nyilvántartásba nem vett szolgálati idővel kapcsolatos kérdés, kisajátítás miatti lakással és fizetéssel kapcsolatos kérdés, rossz anyagi helyzet miatti segítségnyújtás, bérlővel kapcsolatos probléma a bérleti díj és a közüzemi költségek fizetésével kapcsolatban, műemléki kárral kapcsolatos probléma, parlagfűvel kapcsolatos probléma, a részvényekre való jog gyakorlásával kapcsolatos probléma, jogorvoslat bejelentésével kapcsolatos kérdés, buszmegálló építésével kapcsolatos jog, probléma a használati jog földtulajdonjoggá alakításával, kérdés a támogatás megszerzésével kapcsolatban, probléma a vagyon örökös átruházásáról és elosztásáról szóló megkötött szerződés végrehajtásának módjával az élet alatt, panasz az irodai ablakoknál dolgozók munkájával kapcsolatban, probléma a sportpálya áthelyezésével kapcsolatban, panasz egy gyalogos- és kerékpárhíd építésével kapcsolatban, kérdés az ideiglenes és alkalmi munkára vonatkozó szerződésből eredő jogokkal kapcsolatban, kérelem a bírósági bírák munkájának ellenőrzésére, probléma a jóváhagyott szennyvíztartály ürítésének elmulasztásával kapcsolatban, probléma a vámnál az áruk lefoglalása miatt, panasz egy mobilszolgáltató munkájával kapcsolatban, panasz egy bank munkájával kapcsolatban és mások.

A 2024-ben befejezett mind a 138 ügy (127 ügy 2024-ből és 11 ügy 2023-ból áthozva) elvégzésének módjait a következő táblázat mutatja:

A befejezés módja szerinti eljárások :	szám
Hatáskör hiánya miatt elutasítva	54
Elvetett panasz – idő előtti	19
A panaszos nem reagált	18
A testület megoldotta a problémát, a helyi ombudsman megkeresése után	13
Felfüggesztett eljárás – szabálytalanságokat nem állapítottak meg	12
Az esetet továbbították a tartományi polgári jogvédőhöz-ombudsmanhoz	6
Az érintett válasza után a panaszos elégedett volt	5
Elvetett panasz-ismételt	3
Feltárt hiányosságok – ajánlás	3
Elutasított panasz – egyéb	3
Az esetet továbbították a Szerb Köztársaság polgári jogvédőjéhez	1
Elutasított panasz – folyamatban lévő bírósági ügy	1
Összesen	138

A 2024-es polgári fellebbezéseket illetően, és azokban az esetekben, amikor a polgárok szóban, és nem írásban fordultak a helyi ombudsmanhoz, a fellebbezések eredménye a következőképpen alakult: 196 esetben a helyi ombudsman alkalmatlannak nyilvánította magát, 45 esetben a fellebbezés idő előtti volt, amikor a helyi ombudsman tájékoztatta a polgárt, hogy először az illetékes hatósághoz kell fordulnia, és csak akkor nyújthat be panaszt a helyi ombudsmanhoz, ha nem oldja meg a problémát, 11 esetben pedig a polgárokat tájékoztatták a panasztétel lehetőségéről, mivel a szóban forgó helyzet a helyi ombudsman hatáskörébe tartozik, és az ügy megfelelt a panasztétel előírt feltételeinek. A fennmaradó 19 eset nem tartozik a fenti kategóriák egyikébe sem.

A helyi ombudsmanról szóló határozat 37. cikkének 4. bekezdése értelmében a panasz elutasítása esetén a helyi ombudsman köteles tájékoztatni a panaszost a jogai védelmének gyakorlására vonatkozó egyéb fennálló lehetőségekről. Minden olyan esetben, amikor panaszt nyújtottak be, majd azt illetékesség hiánya miatt elutasították, valamint a polgárokkal folytatott szóbeli beszélgetések során a helyi ombudsman az illetékes hatósághoz irányította a polgárokat. A polgárokat a Szerb Köztársaság Polgári Védnökéhez, a Tartományi Polgári Védnökhöz - Ombudsmanhoz, a Közérdekű Információk és a Személyes Adatok Védelméért Felelős Biztoshoz, majd jogsegélyhez (Ingyenes Jogi Segítségnyújtás Jávahagyásának Hivatala, Jogi Segítségnyújtási és Érdekvédelmi Iroda), a Belügyminisztériumhoz, az Igazságügyi Minisztériumhoz, a Bel- és Külkereskedelmi Minisztérium Fogasztóvédelmi Szektorához, a Családügyi és Demográfiai Minisztériumhoz, a Tartományi Szociálpolitikai, Demográfiai és Nemek Közötti Egyenlőségi Titkársághoz, a Tartományi Oktatási, Közigazgatási, Szabályozási és Nemzeti Kisebbségi Titkárság - Nemzeti Községek - Oktatási Felügyeleti Osztályához, az Egészségügyi Felügyelőséghez, a Betegjogok Védelméért Felelős Tanácsadóhoz, a Munkaügyi Felügyelőséghez, a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantt biztosítási Alaphoz, a Köztársasági Geodéziai Intézethez, a Szerb Nemzeti Bankhoz, a Vajdasági Ügyvédi Kamarához, az illetékes bírósághoz, az Ügyészséghez, a Fogasztóvédelmi Egyesülethez, a Szerb Kereskedelmi Kamarához, a Végrehajtók Kamarájához, a Közjegyzők Kamarájához és másokhoz irányították.

6.A HELYI OMBUDSMAN MUNKÁJA A POLGÁRI PANASZOK ALAPJÁN

A 2024-es év során a helyi ombudsman, amint már említettük, összesen 163 eljárást folytatott le. Ebből az év során 1 ajánlást és 3 hivatalos véleményt bocsátott ki. Az alábbi részben néhány olyan ügy is bemutatásra kerül, amelyekben az ombudsman nem állapított meg szabálytalanságot, hanem az eljárást más módon zárták le

6.1 AJÁNLÁSOK, VÉLEMÉNYEK

A helyi ombudsmani határozat 42. cikkének rendelkezése szerint, ha a helyi ombudsman megállapítja, hogy a testület, szolgálat munkájában hiányosságok merültek fel, ajánlást, véleményt vagy javaslatot küld a testületnek, szolgálatnak, hogy az hogyan szüntesse meg az észlelet hiányosságát. Az a szerv, azaz az a szolgálat, amelyhez a helyi ombudsman ajánlást, véleményt, javaslatot küldött, köteles tájékoztatni a helyi ombudsmant az általa megtett intézkedéseiről, illetve arról, hogy miért nem járt el az ajánlások, vélemények vagy javaslatok kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Ha a szerv vagy szolgálat, az ajánlás, vélemény vagy javaslat alapján nem válaszol vagy nem tesz megfelelő lépéseket, az ombudsman tájékoztatja az illetékes ellenőrző hatóságot, a Képviselő-testületet, a polgármestert vagy a városi tanácsot. Javasolhatja a szerv vezetőjének felelősségre vonását is.

A helyi ombudsman által elfogadott jogi aktusok, elsősorban ajánlások jogi jellege olyan, hogy nem rendelkeznek kötelező erejű jogi erővel, azaz a helyi ombudsmannak nincs joga arra, hogy a közigazgatási szervet egy bizonyos intézkedés megtételére kényszerítse, hanem csak arra, hogy érvekkel meggyőzze a közigazgatási szervet a korábbi intézkedések helytelenségéről és azok megváltoztatásának szükségességéről.

Másrészről, bár az ajánlások nem rendelkeznek kötelező jogi erővel, a közigazgatási szervek kötelesek együttműködni a helyi ombudsmannal. A helyi ombudsmanról szóló határozat 38. cikkének (4) bekezdése kimondja, hogy ha egy szerv vagy szolgálat nem teljesíti az e határozatban megállapított kötelezettségeket, a helyi ombudsman ajánlást ad ki, amelyben tájékoztatja a szervet vagy szolgálatot a helyi ombudsmannal való együttműködésre vonatkozó előírt kötelezettségről. Az említett ajánlást „együttműködés megtagadására vonatkozó ajánlásnak” nevezik.

AJÁNLÁS

2024 folyamán a helyi ombudsman egy esetben adott ki „együttműködés megtagadására vonatkozó ajánlást”.

1.

Egy állampolgár panasszal fordult a helyi ombudsmanhoz, amelyben kijelentette, hogy a Városi Igazgatóság Építésfelügyeleti Ügyek Ellenőrzési Osztályának munkáját kifogásolja, mivel az elmúlt két évben többször is megkereste az ellenőrzést egy szomszéd illegális épületének problémájának megoldása érdekében, és hogy a szóban forgó szomszéd épületéből elfolyó víz miatt víz, nedvesség és penész került a szomszédos, ebben az esetben a panaszt tevő polgár helyiségeibe, azaz olyan kár keletkezett, amelyet a szomszéd nem kívánt helyrehozni. A polgár felvette a kapcsolatot az építési felügyelővel, hogy megoldja a problémát, akár legalizálás, akár az illegális épület lebontása útján, de mivel a probléma megoldásáról egyik megadott módon sem tájékoztatták, a helyi ombudsmanhoz fordult.

A helyi ombudsman a Városi Igazgatás Építésfelügyeleti Ügyek Ellenőrzési Osztályához fordult azzal a kérrrel, hogy legkésőbb 15 napon belül tájékoztassa a helyi ombudsmant a polgár által jelzett probléma megoldásának lehetőségeiről.

Tekintettel arra, hogy a helyi ombudsman a megadott határidőn belül nem kapott választ, sürgetést nyújtott be a Városi Igazgatóság Építésfelügyeleti Ügyek Ellenőrzési Osztályához, amelyre vonatkozóan a helyi ombudsman szintén nem kapott nyilatkozatot.

A fentiek alapján a Városi Ellenőrzési Ügyekért Felelős Igazgatóság Építésfelügyeleti Szektora ebben a konkrét esetben nem teljesítette a helyi ombudsmannal való együttműködési kötelezettségét, mivel nem nyújtotta be nyilatkozatát a helyi ombudsman által küldött levelével kapcsolatban, ami megsérti a helyi ombudsmanról szóló határozat (Újvidék Város Hivatalos Közlönye, 59/2019. szám) rendelkezéseit.

Nevezetesen a helyi ombudsmanról szóló határozat 25. cikkének (2) bekezdése értelmében a hatóságok vagy szolgálatok kötelesek együttműködni a helyi ombudsmannal, és a helyi ombudsmanról szóló határozat 38. cikkének rendelkezése szerint, amikor a helyi ombudsman úgy dönt, hogy panasz alapján eljárást indít, értesíti a panaszost és azt a hatóságot vagy szolgálatot, amelynek a magatartására a panasz vonatkozik. A helyi ombudsman minden olyan esetben, amelyben eljárás megindításáról döntött, köteles beszerezni annak a hatóságnak vagy szolgálatnak a véleményét, amelynek az intézkedéseire a panasz vonatkozik. A szerv, vagy szolgálat köteles tájékoztatni a helyi ombudsmant álláspontjáról a helyi ombudsman által meghatározott határidőn belül, amely nem lehet rövidebb nyolc napnál, és nem hosszabb 30 napnál a helyi ombudsman eljárás megindításáról szóló értesítésének kézhezvételétől számítva. Ha a hatóság vagy szolgálat nem teljesíti az e határozatban megállapított kötelezettségeket, a helyi ombudsman ajánlást ad ki, amelyben tájékoztatja a hatóságot vagy szolgálatot a helyi ombudsmannal való együttműködésre vonatkozó előírt kötelezettségről. Ha a szerv vagy szolgálat a jelen cikk 4. bekezdésében említett ajánlás kiadása után sem jár el a helyi ombudsman kérésére, erről értesíteni kell a munkáját felügyelő szervet, azaz a városi közgyűlést, a polgármestert vagy a városi tanácsot.

A fentiek figyelembevételével a helyi ombudsman úgy véli, hogy szabálytalanságok történtek a Városi Igazgatás Ellenőrzési Ügyekért Felelős Építésfelügyeleti Szektorának munkájában, és a helyi ombudsmanról szóló határozat 38. cikkének 4. bekezdése alapján ajánlást küldött, amelyben azt javasolta, hogy a Városi Igazgatás Ellenőrzési Ügyekért Felelős Építésfelügyeleti Szektora a pozitív jogszabályokkal és a jó közigazgatás elveivel összhangban nyújtsa be a panasszal kapcsolatos nyilatkozatát a helyi ombudsmannak az ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül, azaz tájékoztassa a helyi ombudsmant a megtett intézkedésekről, azaz azokról az okokról, amelyek miatt nem cselekedtek a helyi ombudsman ajánlása alapján. Emellett a Városi Igazgatóság Építésfelügyeleti Ügyek Ellenőrzési Osztályának azt ajánlották, hogy a jövőbeni munkájában tegyen meg minden szükséges intézkedést a helyi ombudsmannal való együttműködés javítása érdekében.

A Városi Igazgatóság Építésfelügyeleti Osztálya a helyi ombudsman ajánlására járt el és nyilatkozatot nyújtott be, a fent említett ügyben az eljárás folyamatban van.

VÉLEMÉNYEK

2024 folyamán a helyi ombudsman három véleményt adott ki.

1.

Az újvidéki Vízellátás és Csatornázás Közművállalattal kapcsolatos problémájával kapcsolatos állampolgári panaszt követően Újvidék város helyi ombudsmanja megindította a vállalat munkájának ellenőrzésére irányuló eljárást, és az összegyűjtött jogilag releváns dokumentáció, a szóban forgó panasz iratainak elemzése, valamint a vízellátással és vízelvezetéssel kapcsolatos közösségi tevékenységek megszervezésének feltételeiről és módjáról szóló határozat („Újvidék Város Hivatalos Közlönye”, 60/2010., 8/2011. szám - javítva: 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. szám) és a helyi ombudsmanról szóló határozatot („Újvidék Város Hivatalos Közlönye”, 59/19. szám) az újvidéki Víz- és Csatornázási Közműszolgáltató Közműszolgáltató nyújtotta be.

A Vélemény kimondja, hogy a helyi ombudsman úgy véli, hogy a Vízellátás és Csatornázás Közművállalat mulasztást követett el munkájában, mivel a közcsatornához való csatlakozás műszaki feltételeinek teljesülésének előzetes ellenőrzése nélkül Szerződést kötött, amelynek tárgya a műszaki csatornarendszerhez való csatlakozás kiépítése volt, amely szerint a panaszos járt el, azaz kifizette a csatlakozás teljes árát, de a szerződés megkötése után megállapították, hogy a csatlakozás műszaki feltételei nem teljesültek. Tekintettel arra, hogy az Újvidéki Vízellátás és Csatornázás Közművállalat munkájában megfigyelt hiányosságokat nem lehet korrigálni, azaz a közcsatornához való csatlakozás nem lehetséges, mivel a panaszos csatlakozásának műszaki feltételei nem teljesültek, a helyi ombudsman véleményt küldött a munkálatok jövőbeli folytatására vonatkozóan, és rámutatott a vállalat azon kötelezettségére, hogy a vízellátással és vízelvezetéssel kapcsolatos közösségi tevékenységek elvégzésének megszervezésének feltételeiről és módjáról szóló határozat („Újvidék Város Hivatalos Közlönye”, 60/2010., 8/2011. szám - módosítva: 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. szám) rendelkezéseinek, valamint a jó üzleti gyakorlatnak megfelelően járjon el, mindezt a polgárok jogainak védelme érdekében.

Nevezetesen, a benyújtott dokumentáció elemzésével a helyi ombudsman megállapította, hogy a panaszos Szerződést kötött a Vízellátás és Csatornázás Közműszolgáltatóval, amelynek tárgya a műszaki szennyvízrendszerhez való csatlakozás kiépítése volt, amellyel a kivitelező – a Vízellátás és Csatornázás Közműszolgáltató – vállalta, hogy a megadott telken házi bekötést épít ki, a megrendelő – egy állampolgár – pedig vállalta, hogy megfizeti a szóban forgó bekötés árát. Továbbá a Vízellátás és Csatornázás Közműszolgáltató vállalat kötelezettséget vállalt arra, hogy a szerződés aláírását és a csatlakozás feltételeinek biztosítását követően csatlakozik a műszaki rendszerhez.

A szerződés megkötése után a panaszost tájékoztatták, hogy a közcsatornára való csatlakozás a műszaki feltételek hiánya miatt nem lehetséges. Időközben a panaszos teljes mértékben kifizette a csatlakozási díjat.

A helyi ombudsman Véleménye szerint a Vízellátás és Csatornázás Közműszolgáltató Vállalat csak a csatornahálózathoz való csatlakozás összes feltételének ellenőrzése után volt köteles a csatornahálózathoz való csatlakozásra vonatkozó szerződéseket megkötöni, hogy a polgárok ne kerüljenek olyan helyzetbe, hogy ki kell fizetniük a csatlakozási díjat, majd arról tájékoztatják őket, hogy a csatlakozás feltételei nem állnak fenn. Függetlenül attól, hogy a Vízellátás és Csatornázás Közműszolgáltató vállalat a szerződés felbontását és a befizetett pénz visszafizetését javasolta, a helyi ombudsman úgy véli, hogy figyelembe kell venni a panaszosnak a Társasággal kötött szerződés megkötésekor fennálló szándékát is, azaz azt, hogy a szerződésből eredő kötelezettség átvállalásával a panaszos a csatornarendszerhez való csatlakozást kívánta szerezni, és így megoldani a szennyvízelvezetés problémáját. Az ilyen szerződések állampolgárokkal történő megkötésekor a vállalatnak különös gondossággal és a jó üzleti gyakorlat szerint kell eljárnia, figyelembe véve a polgárok - a szolgáltatások felhasználóinak - érdekeit.

2.

Egy állampolgári panaszt követően, amelyben a panaszos kifogást emelt az újvidéki Gradsko Zelenilo Közműszolgáltató vállalat munkájával szemben, mivel a Kamenicai park bejáratánál védőoszlopok elhelyezésére vonatkozó kérelmére nem érkezett válasz, Újvidék város helyi ombudsmanja megindította a vállalat munkájának ellenőrzésére irányuló eljárást, és az összegyűjtött jogilag releváns dokumentáció, a szóban forgó panasz iratainak elemzése, valamint a helyi ombudsmanról szóló határozat (Újvidék Város Hivatalos Közlönye, 59/19. szám) 42. cikke alapján véleményét küldött a Gradsko Zelenilo Közműszolgáltató vállalatnak.

A Vélemény kimondja, hogy a helyi ombudsman úgy véli, hogy az újvidéki Gradsko Zelenilo Közműszolgáltató vállalat ebben a konkrét esetben köteles volt írásbeli kérelmet benyújtani a Tartományi Természetvédelmi Intézethez a Kamenica Parkban található oszlopok elhelyezésével kapcsolatos természetvédelmi feltételekről és intézkedésekről szóló jogszabály beszerzése érdekében, és a helyi ombudsmanról szóló határozat 42. cikkelyének 2. bekezdésével összhangban kötelezte az újvidéki Gradsko Zelenilo Közműszolgáltató vállalatot, hogy a vélemény kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztassa Újvidék város helyi ombudsmanját a megtett intézkedésekről, azaz azokról az okokról, amelyek miatt nem Újvidék város helyi ombudsmanjának véleményével összhangban járt el.

A helyi ombudsman úgy véli, hogy az újvidéki Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalat vállalatnak a Kamenicai park bejáratánál védőoszlopok telepítése érdekében ebben a konkrét esetben kötelessége volt írásbeli kérelmet benyújtani a Tartományi Természetvédelmi Intézethez, hogy a Kamenicai parkban lévő oszlopok telepítésével kapcsolatban természetvédelmi feltételekről és intézkedésekről szóló jogszabályt szerezzen be, figyelembe véve a természetvédelmi törvény 57. cikkelyének 4. bekezdését, amely kimondja, hogy az olyan munkálatok és tevékenységek, azaz az olyan projektek esetében, amelyek esetében nem végeznek környezeti hatásvizsgálati eljárást, és amelyek hatással lehetnek a védett ingatlan értékeire és jellemzőire, a kivitelező, azaz a projekt tulajdonosa köteles beszerezni az intézettől a természetvédelmi feltételekről és intézkedésekről szóló jogszabályt.

A helyi ombudsman szerint ebben a konkrét esetben a vállalat nem a természetvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően járt el. A vállalat kijelentette, hogy szóbeli választ kapott a Tartományi Természetvédelmi Intézettől, miszerint nem adnak ki természetvédelmi feltételekről és intézkedésekről szóló törvényes aktust, amit a helyi ombudsman nem vitat, de ahhoz, hogy a panaszos megismerje a Tartományi Természetvédelmi Intézet álláspontját, szükséges volt, hogy választ kapjon az intézetnek a törvény kiadásával való egyet nem értésére vagy egyetértésére, hogy az intézet választól függően a panaszos továbbra is jogi eszközöket vehessen igénybe a probléma megoldása érdekében. A helyi ombudsman különösen figyelembe vette azt a tényt, hogy a törvény idézett normája kötelező jellegű.

A helyi ombudsman úgy ítélte meg, hogy a vállalat számára céltudatos és célszerű lenne, ha a Tartományi Természetvédelmi Intézethez fordulna azzal a kéréssel, hogy szerezze be a természetvédelem feltételeiről és intézkedéseiről szóló törvényt, és így lezárja a Kamenicai parkban található védőoszlopok telepítésének indokaival és lehetőségével kapcsolatos eljárást, amely tagadhatatlanul a panaszos kérelmének tárgya ebben a jogi ügyben.

Az Újvidéki Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalat a helyi ombudsman véleményével összhangban járt el, és felvette a kapcsolatot a Tartományi Természetvédelmi Intézettel, hogy törvényt bocsásson ki a természetvédelem feltételeiről és intézkedéseiről.

3.

Az Újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közvállalattal kapcsolatos problémával a polgári panaszt követően, Újvidék város helyi ombudsmanja eljárást indított a vállalat munkájának ellenőrzésére, és az összegyűjtött jogilag releváns dokumentáció, a szóban forgó panasz iratainak elemzése, valamint a vízellátási és vízelvezetési közösségi tevékenységek végzésének feltételeiről és módjáról szóló határozat (Újvidék Város Hivatalos Közlönye , 60/2010., 8/2011. szám - módosítva: 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. szám) és a helyi ombudsmanról szóló határozat (Újvidék Város Hivatalos Közlönye 59/19. szám), alapján megküldte az Újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közvállalat véleményét.

A véleményezés kimondja, hogy az Újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közvállalat köteles volt a vízellátási és vízelvonási közösségi tevékenységek elvégzésének feltételeiről és megszervezésének módjáról szóló határozat (Újvidék Város Hivatalos Közlönye, 60/2010., 8/2011. szám - módosítva: 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. szám) 33. cikkének rendelkezéseivel összhangban eljárni, azaz legalább háromhavonta egyszer, és szükségszerűen a közüzemi szolgáltatás új ár alkalmazásának kezdete előtt leolvasni a vízmérőket. A konkrét esetben, függetlenül attól, hogy a vízóra leolvasása a megváltoztatott elzárás miatt ellehetetlenült, a vállalat köteles volt legalább háromhavonta egyszer megkísérelni a vízóra leolvasását, és a lakásszövetkezet-vezetőnek tett egy telefonhíváson túl egyéb intézkedéseket is tenni a lakásszövetkezet-vezető és a bérlők tájékoztatása érdekében a vízóra leolvasásának ellehetetlenüléséről (írásbeli értesítés hátrahagyásával stb.). Tekintettel arra, hogy az Újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közvállalat munkájában megfigyelt hiányosságokat nem lehet korrigálni, a helyi ombudsman véleményt adott ki a munkával kapcsolatos jövőbeni intézkedésekről, és rámutatott a vállalat azon kötelezettségére, hogy a vízellátással és vízelvezetéssel kapcsolatos

közösségi tevékenységek elvégzésének feltételeiről és megszervezésének módjáról szóló határozat (Újvidék Város Hivatalos Közlönye, 60/2010., 8/2011. szám - módosítva: 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. szám) rendelkezéseinek, valamint a jó üzleti gyakorlatnak megfelelően járjon el, mindezt a polgárok jogainak és a vállalat érdekeinek védelme érdekében.

A helyi ombudsman szerint ebben a konkrét esetben a vállalt nem a vízellátással és vízelvezetéssel kapcsolatos önkormányzati tevékenységek megszervezésének feltételeiről és módjáról szóló határozat 33. cikkének rendelkezéseivel összhangban járt el (Újvidék Város Hivatalos Közlönye, 60/2010., 8/2011. szám - módosítva, 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. számok). Nevezetesen, az újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közcivilat határozatának fent említett rendelkezése értelmében, bár a dokumentációjában szerepelt egy közlemény, miszerint a szóban forgó címen a vízmérőhöz való hozzáférés zárcsere miatt letiltásra került, és hogy a vitatott időszakban senki sem tájékoztatta a vállalatot a hozzáférés lehetőségéről, azaz a kulcsot nem adták át, a vállalat, azaz az alkalmazottak kötelesek voltak kimenni a helyszínre, és megpróbálni lemérni a vízfogyasztást a szóban forgó címen, függetlenül a hivatalos dokumentációban szereplő aktuális állapottól a hozzáférés elérhetőségével kapcsolatban. A konkrét esetben az újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közcivilat a vitatott időszakban nem végzett méréseket, azaz nem történt kísérlet mérések elvégzésére, ami a helyi ombudsman szerint nem felel meg a jó üzleti gyakorlatnak. A határozatnak megfelelő rendszeres leolvasások, valamint a felhasználók rendszeres értesítése a mérőponthoz való hozzáféréssel kapcsolatos problémákról lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy nyomon kövessék a számlázási idősakra vonatkozó realizált és terhelt fogyasztást. A helyi ombudsman értékelése szerint az újvidéki Vízművek és Csatornázás kommunális közcivilata határozat idézett rendelkezésének megfelelően járt el, és miután a helyszínre ment, és megállapította, hogy a mérési kötelezettség nem teljesíthető, lehetősége volt írásos nyomot hagyni értesítés formájában arról, hogy megpróbálták megmérni a fogyasztott vizet, és ez nem volt lehetséges, milyen módon járt volna el a vállalt a jó üzleti gyakorlatnak megfelelően, figyelembe véve nemcsak saját érdekeit, hanem a szolgáltatást igénybe vevők érdekeit is.

Ezért a helyi ombudsman úgy ítélte meg, hogy a vállalat számára célszerű és célszerű lenne a jövőben minden esetben különös gondossággal és a jó üzleti gyakorlat szerint eljárni, azaz a vízellátási és vízelvezetési közösségi tevékenységek végzése során a munka megszervezésének feltételeiről és módjáról szóló határozatban (Újvidék Város Hivatalos Közlönye, 60/2010., 8/2011. szám - módosítva: 38/2011., 13/2014., 59/2016., 59/2019., 59/2020. és 18/2024. szám) előírtak szerint eljárni, rendszeresen leolvasásokat végezni, és így lehetővé tenni felhasználói számára, hogy gyakorolják a határozatban előírt jogaikat, és egyúttal gondoskodni annak időben és rendezett lebonyolításáról.

A következő bekezdések a helyi ombudsman által, 2024-ben kezelt ügyek egy részét mutatják be.

1.

Egy jogi személy képviselője levélben fordult a helyi ombudsmanhoz, amelyben kifejezte egy lakott területen, a cég irodája közelében létesítendő buszmegálló szükségességét.

A fenti problémával kapcsolatban találkozóra került sor az Építési Telek és Beruházások Városi Igazgatóságának és az Városi Közlekedési és Közúti Igazgatóság képviselőivel, hogy megvitassák a vállalat irodája közelében épülő buszmegálló problémájának megoldási lehetőségeit. A helyi ombudsmant szóban tájékoztatták a beruházástervezéssel, a műszaki dokumentáció elkészítésével és a projekt megvalósításával kapcsolatos eljárásról, valamint az eljárás során felmerülő problémákról. A megbeszélésen felmerült egy gyalogosút kiépítésének lehetősége, valamint az, hogy a helyi ombudsman írásbeli nyilatkozatot kap az első buszmegállótól a gyárig tartó út mentén egy út kiépítésének lehetőségéről, hogy nagyrészt megoldódjon a munkavállalók biztonságának kérdése a munkahelyre való oda-vissza közlekedés során.

A Városi Építési Telek és Beruházások Igazgatósága tájékoztatta a helyi ombudsmant, hogy buszmegálló építése közlekedésbiztonsági szempontból nem lehetséges, és hogy a megvalósítás egyszerűbb megoldásként egy gyalogosút kialakítását javasolták a legközelebbi buszmegállótól magáig a gyárépületig, amivel a jogi személy képviselője egyetértett.

A fentiek figyelembevételével a helyi ombudsman felfüggesztette az eljárást.

2.

Egy állampolgár felvette a kapcsolatot a helyi ombudsmannal, kijelentve, hogy évek óta problémát jelentenek a fekete varjaú-kolóniák az épülete körül, amelyek elviselhetetlen zajt okoznak a reggeli órákban, valamint az ürülékük is kárt okoz a járművekben.

A helyi ombudsman a problémával kapcsolatban felvette a kapcsolatot a Tartományi Természetvédelmi Intézettel, amely beszélgetés során az intézet képviselője kijelentette, hogy a varjak törvény által védett fajok, és védelmüket a vadászat területére vonatkozó rendelkezések szabályozzák, hogy nem tud a varjakkal kapcsolatos probléma megoldásának lehetőségéről, és hogy a helyi ombudsmant utasították, hogy vegye fel a kapcsolatot a Tartományi Mezőgazdasági, Vízgazdálkodási és Erdészeti Titkársággal - Vadászati és Akvakultúra Ágazattal.

A helyi ombudsmant a Tartományi Mezőgazdasági, Vízgazdálkodási és Erdészeti Titkárság - Vadászati és Akvakultúra Ágazat képviselője szóban tájékoztatta, hogy a polgárok már megkeresték a titkárságot a varjak problémájával, hogy nincs egyetlen és végleges megoldás, és hogy esetleg felvehetnék a kapcsolatot az újvidéki Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalattal a varjufészkek számának csökkentése érdekében végzett rendszeres fametszés érdekében, vagyis a rendszeres metszés csökkenti azok elterjedésének lehetőségét, valamint hogy a varjak márciustól júniusig terjedő időszakban fészkelnek, ezért a metszést olyan időpontban kell megszervezni, amikor ez nem

lehetséges, és hogy a varjak védett fajok - a védett vadfajok vadászidényeinek kihirdetéséről szóló rendelet értelmében.

A helyi ombudsman a panasszal kapcsolatban megkereste a Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalat, és a közleményben leszögezték, hogy a Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalat felelős az új fák ültetéséért és a meglévő fák karbantartásáért, a virágok ültetéséért, a fűnyírásért és az Újvidék városának és a külvárosi településeknek a zöldfelületek megőrzésével kapcsolatos egyéb feladatokért, és hogy a polgárok szakképzett és minősített intézményekhez, például a Természettudományi és Matematikai Karhoz vagy a Tartományi Természetvédelmi Intézethez fordulhatnak, hogy javaslatokat és tanácsokat kapjanak a probléma megoldása érdekében.

Ez alkalommal a polgár tájékoztatta a helyi ombudsmant, hogy elégedett a válasszal, és egyben köszönetét fejezte ki a helyi ombudsman erőfeszítéseiről és erőfeszítéseiről, valamint hogy felveszi a kapcsolatot a megnevezett intézményekkel, amelyeket az újvidéki Gradsko zelenilo Kommunális Közvállalat levelében javasolt a probléma megoldása érdekében.

3.

Egy állampolgár a helyi ombudsmanhoz fordult létesítményének a városi csatornahálózathoz való csatlakoztatásának problémája miatt, és panaszában előadta, hogy a csatornahálózathoz való csatlakozásra vonatkozó kérelmét az újvidéki Vízellátás és Csatornázás Kommunális Közvállalat elutasította, azzal a magyarázattal, hogy a kérelem benyújtásakor nem álltak fenn a csatornacsatlakozás kiépítésének műszaki feltételei. A polgár azt is állította, hogy az újvidéki Vízellátás és Csatornázás Kommunális Közvállalat tájékoztatta arról, hogy évente kétszer jogosult szennyvíztartály-tisztításra, de ez a kiszállási szám kevés az igényeihez képest, és hozzátette, hogy nincs lehetőség a szennyvíztartály bővítésére, ezért évente többször is magánúton kell megszerveznie a szennyvíztartály ürítését.

A helyi ombudsman tájékoztatást kért az újvidéki Vízellátás és Csatornázás Kommunális Közvállalattól a fenti problémával kapcsolatban, amely alkalommal a vállalat levelet nyújtott be, amelyben nyilatkozatot tett a végrehajtott tevékenységekről, nevezetesen arról, hogy nincsenek meg a műszaki feltételek a polgári létesítmény szennyvízhálózathoz való csatlakoztatásához, mivel nincs kiépített másodlagos szennyvízhálózat a szennyvíz fogadására, és kijelentették, hogy lehetőség van további emésztőgödör ürítések biztosítására a polgárok számára.

A helyi ombudsman megkapta az újvidéki Vízellátás és Csatornázás Kommunális Közvállalat levelét, amelyben az áll, hogy a polgárnak a két rendszeres ürítésen felül, amelyre évente jogosult, két további szennyvízgödör-ürítést engedélyeztek.

Tekintettel arra, hogy a polgár nyilatkozatában elégedettségét fejezte ki az újvidéki Vízellátás és Csatornázás Kommunális Közvállalattól kapott válasszal, mivel jóváhagyták a szennyvíztartály további ürítését, a helyi ombudsman felfüggesztette a panaszkezelési eljárást.

4.

Egy polgár panaszán alapuló ügyben, aki rámutatott az épületével kapcsolatos környező telkeken tapasztalható problémára, mivel azok benőttek és nincsenek teljesen karbantartva, és kóbor kutyák gyülekezésének kockázatát hordozzák magukban, a helyi ombudsman felvette a kapcsolatot a Városi Igazgatóság Ellenőrzési Ügyekért felelős Hivatalával, a Kommunális Ellenőrzési Szektorral, hogy információt szerezzen a probléma megoldásáról.

A Városi Igazgatóság Ellenőrzési Ügyekért Felelős Kommunális Ellenőrzési Szektorának megbízott felügyelője tájékoztatta a helyi ombudsmant, hogy a szóban forgó helyszínen, ahol vad növényzet található, rendkívüli terepi ellenőrzést végeztek, és felszólították a telektulajdonosokat a telek rendbetételére.

A helyi ombudsmant tájékoztatták arról, hogy ellenőrző vizsgálatot végeztek, a parcellákat rendbe tették és megtisztították a vad növényzettől, a helyi ombudsman előtti eljárást pedig felfüggesztették.

5.

Panasz érkezett a helyi ombudsmanhoz, amelyben egy állampolgár az újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat munkáját kifogásolja a kapott számla miatt, amelyben a közös áramtételt jelentősen megemelték. Panaszában a polgár hozzátette, hogy a tömbházuk épületkezelője panaszt tett a hatóságoknál a közös áramért megnövekedett számla miatt, hogy választ kapott arról, hogy a számlát kijavítják, amire nem került sor, és hogy figyelmeztetést kapott, mielőtt pert indított volna az ezen az alapon fennálló tartozás miatt az újvidéki Informatika Kommunális Közvállalattal szemben.

A helyi ombudsman a panasz alapján eljárást indított, és levelet írt az újvidéki Informatika Kommunális Közvállalatnak, amelyben jelentést kért a panaszban foglalt állításokról és a probléma megoldásának lehetőségéről.

A helyi ombudsman megkapta az Informatika KKV nyilatkozatát a megindított eljárással kapcsolatban, amelyben az áll, hogy az újvidéki Informatika KKV utasítást kapott az Szerbiai Villamosenergia-ipar Részvénytársaságtól a háztartástonkénti megosztott áramért járó adósság csökkentésére, és hogy a polgár adósságát ennek alapján korrigálták.

A panaszt tevő állampolgárt értesítettek az újvidéki Informatika KKV információiról, aki a megadott határidőn belül nem nyújtott be válaszlevelet, ezért a helyi ombudsman felfüggesztette a panaszkezelési eljárást.

6.

Egy péterváradai polgár Újvidék város helyi ombudsmanjához fordult, rámutatva az útkárok problémájára. Nevezetesen egy péterváradai lakos szerint a Bukovački út úttestén több helyen is megrongálódott az úttest.

Újvidék város helyi ombudsmanja a helyi ombudsmanról szóló határozat 27. cikke alapján saját kezdeményezésére eljárást indított, és felvette a kapcsolatot a Városi Ellenőrzési Ügyekért Felelős Közigazgatással.

A Városi Közigazgatás Felügyeleti Ügyek, Közlekedés és Útfelügyelet Szektora - Útellenőrzési Osztálya tájékoztatást nyújtott a helyi ombudsmannak, miszerint az útellenőrzési felügyelő a terepen tett látogatása során megállapította, hogy a szóban forgó helyszínen nem történt kár, azaz javítási nyomok láthatók, ami arra a következtetésre vezet, hogy a károkat kijavították, ezért Újvidék város helyi ombudsmanja felfüggesztette az eljárást.

7.

Újvidék város helyi ombudsmanja panaszt kapott egy polgártól, aki a Városi Ellenőrzési Ügyekért Felelős Igazgatóság munkájával kapcsolatban panaszkodott, mivel úgy véli, hogy az ellenőrzés nem tett hatáskörébe tartozó intézkedéseket a kávézóból kiszűrődő zajjal kapcsolatban.

A panasszal kapcsolatban a helyi ombudsman megkereste a Városi Ellenőrzési Ügyek Igazgatásának Környezetvédelmi Ellenőrzési Szektorát, amely tájékoztatást adott arról, hogy ellenőrzést végeztek, megállapították, hogy a felügyelt szervezet rendelkezik egy engedélyezett és akkreditált intézet zajmérési jelentésével, a jelentés szerint a zajszint nem haladja meg a megengedett értékeket, valamint hogy a szóban forgó helyiségben az ellenőrzést az elmúlt és a jelenlegi évben többször is elvégezték, és egyetlen esetben sem találtak szabálytalanságot. Továbbá a Városi Ellenőrzési Osztály kijelenti, hogy mivel a helyszínen nem találtak szabálytalanságokat, nincs alapja az eljárás további lefolytatásának és a környezeti zajvédelmi intézkedések végrehajtásának, amiről a polgárt írásban értesítették.

A Városi Ellenőrzési Ügyek Főosztályának állításait figyelembe véve a helyi ombudsman felfüggesztette a panaszeljárást, és a polgárt tájékoztatták arról, hogy ismét fordulhat a Városi Ellenőrzési Ügyek Főosztályához, a Környezetvédelmi Ellenőrzési Szektorhoz azzal a kéréssel, hogy újból végezzék el a kávézó működésének ellenőrzését.

7.AZ EMBERI JOGOK VÉDELME ÉS ELŐMOZDÍTÁSÁRA IRÁNYULÓ TEVÉKENYSÉGEK

A polgárok panaszaival kapcsolatos intézkedések mellett a helyi ombudsman 2024 folyamán számos kutatással és oktatással kapcsolatos tevékenységet hajtott végre, különös tekintettel a különösen érzékeny csoportok jogaira, amelyek célja az emberi jogok védelme és előmozdítása.

1.

Kutatás Újvidék város közútjainak akadálymentesítéséről a fogyatékkal élők számára

2024 folyamán a helyi ombudsman folytatta az Újvidék város útjainak akadálymentesítésével kapcsolatos kutatást a mozgáskorlátozottak számára, amelyet 2024 augusztusa és októbere között végeztek. A kutatás két tényezőre összpontosított: a járdára való felhajtó rámpák meglétére és a látássérültek és vakok mozgását megkönnyítő tapintható panelek meglétére.

A helyi ombudsman 2019-ben kezdte meg az Újvidék város útjainak akadálymentesítésével kapcsolatos kutatási tevékenységeket a fogyatékkal élők számára, és folytatta azokat 2020-ban, 2022-ben és 2023-ban.

2024 folyamán a kutatás Újvidék város tágabb központját fedte le, amelyet a fő közlekedési útvonalak határolnak, nevezetesen nyugaton a Bulevar kneza Miloša, délen a Futoški út, keleten a Bulevar Evrope, északon pedig a Bulevar vojvode Stepe.

A kutatás eredményeit Akadálymentesítési térkép formájában mutatjuk be, amely grafikusan mutatja be a kutatási terület utcái és körutak akadálymentesítési szintjeit.

Az akadálymentesítési térkép elérhető Újvidék város helyi ombudsmanjának honlapján localombudsman.novisad.rs

Az idősök elleni erőszak formáiról és a védelmi mechanizmusokról szóló oktatás

A helyi ombudsman a Szerbiai Kolping Társasággal együttműködve oktatást tartott az idősök elleni erőszak formáiról és a védelmi mechanizmusokról.

Újvidék város helyi ombudsmanja hasznosnak tartotta az újvidéki polgárok idősök elleni erőszakkal kapcsolatos tudatosságáról 2023-ban végzett felmérés eredményein alapuló oktatási tevékenységek végrehajtását, amelyek célja az erőszak jobb felismerése és az idős lakosság védelmének javítása.

Az oktatás célja az idősök elleni erőszak felismerésének és bejelentésének szintjének javítása volt Újvidéken az alábbiak révén: a polgárok (különösen az idősebb polgárok) érzékenyítése az

erőszak bejelentésének fontosságára, az idősebb polgárok felvilágosítása az idősök elleni erőszak formáiról, az intézmények felelősségéről és a védelmi mechanizmusokról, valamint az idősöknek segítséget és gondozást nyújtó emberek oktatása az idősök elleni erőszak jelenségének különböző aspektusairól.

A Szerbiai Kolping Társaság 2024. július 1. és november 15. között a következő fázisokban végzett tevékenységeket:

-projektmegvalósító csapat létrehozása (a csapat tagjai: koordinátor, Čila Stojanović – felelős a tevékenységek tervezéséért, dokumentálásáért, nyomon követéséért, az eredmények bemutatásáért és a jelentéskészítésért; a jogi csapat tagjai: Nataša Pušić Živanov és Marija Ristić Milovanović – felelősök az idősök és a gondozók számára szervezett oktatási műhelyek létrehozásáért és lebonyolításáért; Miloš Kostić okleveles pszichoterapeuta – felelős egy gondozók számára szervezett oktatási műhely létrehozásáért és lebonyolításáért; akkreditált képzésvezető gondozók számára, Mgr Nadežda Satarić; pénzügyi adminisztrátor, Marina Kukin Posinak);

-együttműködés kialakítása az időskorú lakosságot összefogó intézményekkel és szervezetekkel (a polgároknak szóló tájékoztató és oktatási tevékenységek fenntartása érdekében együttműködés alakult ki a következőkkel: Újvidék Város Nyugdíjasainak Egyesülete; az Újvidéki Polgárok Egyesületének Humanitárius Központja; az Újvidéki Filozófiai Kar Szociális Munka, Pedagógia és Pszichológia Tanszéke);

-tájékoztató és oktatási összejövetelek tervezése és lebonyolítása (négy műhelymunka került megrendezésre idősebb polgárok számára, nevezetesen: két műhelymunka az Újvidéki Nyugdíjasok Egyesületénél - amelynek felhasználói és tagjai számára csapatmunkát szerveztek az egyesület székhelyén és a Novo naselje-i negyed létesítményben (Gavrilo Princip Községi Központ), az Újvidéki Polgári Egyesület Humanitárius Központjában, ahol egy csapatmunkát tartottak, a Vitaplan Idősök Klubjának helyiségében, ahol egy csapatmunkát tartottak, míg egy közös előadást tartottak az újvidéki Filozófiai Karon három diák csoport - szociális munka, pedagógia és pszichológia - hallgatói számára.

A workshopok lebonyolítása során különös hangsúlyt fektettek arra, hogy az idősebb polgárokat segítségkérésre ösztönözzék, intézményi és nem intézményi támogatási modellek és programok bemutatásával (Jogi Segítségnyújtó Iroda, Szociális Munkaközpont, Helyi Ombudsman, Esélyegyenlőségi Biztos, Betegjogok Védelméért Felelős Biztos, állampolgári egyesületek és azok programjai, valamint támogatási modelljei stb.)

Összesen 121 lakos vett részt a műhelyfoglalkozásokon. A résztvevők 83%-a nő és 17%-a férfi volt.

Minden workshop/előadás után értékelésre került a résztvevők elégedettsége a tartalom és az átvett információk minőségével kapcsolatban. Az idősök csoportjában végzett értékelés eredményei

azt mutatták, hogy a polgárok 98%-a nagyrészt elégedett volt az előadókkal és a tartalom minőségével, 98%-uk jobban meg tudta különböztetni az erőszak típusait, 98%-uk jobban tudta, kivel kell kapcsolatba lépni erőszak gyanúja esetén, a résztvevők 89%-a felkészültebbnek érezte magát az erőszak bejelentésére (9% közepesen, 2% nem), és 98%-uk ajánlaná az ilyen workshopokat másoknak is. Az idősebb résztvevők 79%-a korábban még soha nem vett részt ilyen témájú csapatmunkákon.

A hallgatói csoport értékelésének eredményei azt mutatták, hogy nagyrészt elégedettek voltak az előadókkal és a tartalom minőségével - 83% (15% részben és 2% elégedetlen), 98%-uk jobban tudta megkülönböztetni az erőszak típusait, 94%-uk jobban tudta, kihez forduljon erőszak gyanúja esetén, a résztvevők 73%-a felkészültebbnek érezte magát az erőszak bejelentésére (21% közepesen, 6% nem), és a hallgatók 98%-a ajánlaná az ilyen workshopokat másoknak is. A hallgatói populáció 90%-a korábban még soha nem vett részt ilyen témájú workshopokon.

Az idősök elleni erőszak formáiról és a védelmi mechanizmusokról szóló oktatás során a következőket szervezték és hajtották végre:

- akkreditált képzés az idősök bántalmazásáról az idősokkal dolgozó otthoni gondozók számára, akik otthoni gondozást és segítséget nyújtanak, amikor a Nadežda Satarić által írt otthoni gondozóknak szóló képzést is megszervezték és megvalósították;
- az idősök elleni erőszak jelenségének pszichológiai vonatkozásairól szóló oktatás az idősokkal dolgozó otthoni gondozók számára, akik otthoni gondozást és segítséget nyújtanak. Ezt a képzést Miloš Kostić, okleveles pszichoterapeuta vezette;
- gondozók-háztartásbeliek számára szervezett képzés az idősök erőszakkal szembeni védelmének mechanizmusairól, melyet Nataša Pušić Mihajlov és Marija Ristić Milovanović tartottak a "Grupa budi 1" Polgári Egyesülettől.

A gondozókkal tartott workshopokon különös hangsúlyt fektettek a demenciában szenvedők elleni erőszakra, védelmük módszereire, valamint arra a kötelezettségre, hogy mindenki, aki bármilyen típusú erőszakot észlel, köteles azt bejelenteni. Összesen 12 gondozó vett részt a gondozóknak szóló műhelyfoglalkozásokon (voltak, akik mindhárom képzést elvégezték, voltak, akik egyet, és voltak, akik kettőt).

Az összes oktatási tevékenységben résztvevők száma összesen 133 fő volt.

A tartott workshopok elemzése alapján arra a következtetésre jutottak, hogy a célcsoportok folyamatos oktatása és tájékoztatása fontos előfeltétele annak, hogy pozitív változást érzünk el a közösségben az idősök bántalmazásának témájában.

A valós példák keltették fel a legnagyobb érdeklődést az összes célcsoport körében, és ösztönözték az aktív részvételt, a reflexiót, valamint az ötletek kidolgozását arra vonatkozóan, hogyan lehetne bizonyos helyzeteket megelőzni, és az erőszakot a lehető legkisebbre csökkenteni.

A résztvevők minden műhelymunkán az intézmények munkájával kapcsolatos megbeszélések iránt mutatták a legnagyobb érdeklődést, ahol bizalmatlanságukat és félelmüket fejezték ki azzal kapcsolatban, hogy vajon hogyan és milyen módon részesülnek-e reális védelemben, illetve milyen biztonságos védelmi mechanizmusok léteznek erőszakos környezetből való kitelepítés esetén. Ebben az értelemben a helyi ombudsman jelenléte bizonyos workshopokon hatással volt a bizalomépítésre, amiből arra lehet következtetni, hogy hasznos lenne az intézmények képviselőinek (mind a helyi ombudsmannak, mind másoknak) jelenléte a csapatmunkákon, akik tudásukkal és tapasztalatukkal aktívan részt vennének egy bizonyos szegmensben, és hozzájárulnának a résztvevők felhatalmazásához az erőszak bejelentésére.

Arra a következtetésre jutottak, hogy a generációkon átívelő workshopok hasznosak lennének a diákok számára, elsősorban a gyakorlati csapatmunkák, amelyek a program egy részét valós körülmények között, terepen, kisebb csoportokban valósítják meg (panasztételkor a helyi ombudsman felkeresése, a szociális munka központjába való felkeresés a kedvezményezettel, az egészségügyi központba való felkeresés a kedvezményezettel stb.). Az ilyen tapasztalatok és ismeretek megosztásával hatékonyabban lehetne javaslatokat és ötleteket kidolgozni, amelyek alapul szolgálhatnak a jövőbeni érdekképviselőnek az idők helyzetének megelőzésén és az ellenük irányuló erőszak kockázatát kiküszöbölő feltételek megteremtésén keresztül.

A megvalósított tevékenységek bemutatására egy fórum keretében került sor, amelyet 2024. november 15-én tartottak a Vode Vojvodine Közvállalat helyiségeiben. A panelbeszélgetés címe: „Az idők elleni erőszak megelőzése – mindannyiunk felelőssége”. Az öt előadót is magában foglaló fórumon 25 résztvevő vett részt - a tartományi szociálpolitikáért, demográfiaért és nemek közötti egyenlőségért felelős helyettes titkár, a helyi és tartományi ombudsman, az újvidéki Szociális Munka Központja, az újvidéki Gerontológiai Központ, az újvidéki Polgári Egyesület Humanitárius Központja, a Caritas, a Felix Domus Otthoni Segítség magánszolgáltató, valamint az idők és diákok célcsoportjainak képviselői. A fórumon bemutatták a 2024 szeptembere és októbere között végzett eredményeket és tevékenységeket.

A panelbeszélgetés során, valamint az egyes oktatási workshopokon és előadásokon népszerűsítették a helyi ombudsman intézményét.

3.

Újvidék városi szervek alkalmazottainak képzése

A helyi ombudsman hagyományosan képzéseket szervez Újvidék város alkalmazottai számára, hozzájárulva ezzel a munkájukhoz szükséges jobb képzésükhöz, és így közvetve a polgárok jogainak jobb védelméhez. A képzések a jog különböző területein zajlottak, az aktuális témától és

kérdéstől függően, 2024-ben pedig a pénzügyi menedzsment és ellenőrzés – „FUK” - témában zajlott a képzés.

Újvidék város helyi ombudsmanja és a Vajdasági Európai Ifjúsági Központ szervezésében 2024. november 18-án és 19-én kétnapos képzést tartottak a pénzügyi menedzsment és ellenőrzés – „FUK” - témában.

Az oktatás első napján a következőkkel kapcsolatos témákat tárgyalták: bevezetés a pénzügyi menedzsmentbe és ellenőrzésbe, jogi keretrendszer, valamint a vezetőség és az alkalmazottak szerepe az „FUK” rendszerben, ezt követően Snezana Pejčić bemutatta tapasztalatait az „FUK” létrehozásával és bevezetésével kapcsolatban Szabadka város közigazgatásában.

Az előadás második része a kockázatok azonosításával és leírásával, az üzleti folyamatokkal, a kockázattértékeléssel és -megoldással, a kockázati nyilvántartással, valamint a folyamatok azonosításával és meghatározásával, az üzleti folyamatok listájával, az üzleti folyamatértékekkel és a rendszer-eljárás dokumentációjával kapcsolatos témákat érintette.

A képzés második napján gyakorlati példákat mutattak be a kockázatok azonosítására és leírására, valamint gyakorlati példákat a folyamatok azonosítására és meghatározására.

Az előadás második részében az oktatás résztvevői kérdéseket tettek fel, azokra megfelelő válaszokat adtak, és ezzel tisztázták azokat a kétségeket, amelyek a pénzügyi irányítási és ellenőrzési rendszer - FUK - létrehozása, fenntartása és rendszeres frissítése során a gyakorlatban felmerülnek.

A képzésen részt vettek a Városi Általános Ügyekért Felelős Igazgatás, a Városrendezési és Építési Ügyekért Felelős Városi Igazgatás, a Vagyongazdálkodási és Vagyongazdálkodási Ügyekért Felelős Városi Igazgatás, az Ellenőrzési Ügyekért Felelős Városi Igazgatás, Újvidék Város Energiaügynöksége, a Környezetvédelmi Városi Igazgatás, a Gazdasági Városi Igazgatás, az Egészségügyi Városi Igazgatás, az Oktatási Városi Igazgatás, Újvidék Városi Közgyűlésének Szolgálatai, a Szociális és Gyermekvédelmi Városi Igazgatás, a Sport- és Ifjúsági Városi Igazgatás, a Kulturális Városi Igazgatás, a Szabályozási Hivatal, a Jogi Segítségnyújtó Iroda, Újvidék Város Árukészletek Igazgatóságának képviselői, valamint Újvidék város helyi ombudsmanjának képviselői.

A szakmai továbbképzés előadói: Danko Grubešić, Újvidék Város Belső Ellenőrzési Szolgálatának vezetője, Natalija Radanović, a Belső Ellenőrzési Szolgálat helyettes vezetője és Kristina Lalović, a Belső Ellenőrzési Szolgálat közsférában bejegyzett belső ellenőre, valamint Snezana Pejčić, Szabadka Városi Közigazgatás Pénzügyi Gazdálkodási és Ellenőrzési vezetője is beszédet mondott a jelenlévőknek.

A gyerekek felvilágosítása a kortársak közötti erőszak jogi következményeiről

A helyi ombudsmannal és az „Iskra” erőszak áldozatait segítő központtal együttműködve 2024 folyamán előadásokat tartottak az általános iskolákban azzal a céllal, hogy a gyerekeket felvilágosítsák a kortársak közötti erőszak jogi következményeiről.

A diákok oktatását az iskolai erőszak megelőzése céljából végezték, hangsúlyozva, hogy ez egy olyan téma, amely folyamatos munkát és párbeszédet igényel a gyerekekkel, mindezt azzal a céllal, hogy a gyerekeket megtanítsák a társadalomban a megfelelő értékekre és viselkedési normákra a legérzékenyebb időszakukban.

Az iskolákkal e-mailben tartottuk a kapcsolatot, hogy tájékoztassuk őket a projekt feltételeiről és fontosságáról az adott korú gyermekek számára, valamint közvetlen telefonos megbeszélés útján az előadókkal az előadások lebonyolításához fontos részletekről.

A képzéseket, azaz az előadásokat az újvidéki Ivo Lola Ribar Általános Iskolában, a Sonja Marinković Általános Iskolában, az újvidéki Nikola Tesla Általános Iskolában, a Vasa Stajić Általános Iskolában, a Dositej Obradović Általános Iskolában, a Kosta Trifković Általános Iskolában, az újvidéki Đorđe Natošević Általános Iskolában és az újvidéki Prva Vojvođanska Brigada Általános Iskolában tartották. A célcsoport elsősorban az V. és VIII. osztályos diákok voltak, az iskolák maguk döntötték el, hogy melyik korosztályt szeretnék lefedni a képzéssel. Összesen 41 előadást tartottak.

Az előadók Sanja Munižaba Jaić ügyvéd, aki fiatalkorú bűncselekmények elkövetőinek védelmében és fiatalkorú áldozatok büntetőjogi védelmében szerzett oklevéllel rendelkezik, és tapasztalattal rendelkezik a fiatalkorúak védelmében és a fiatalkorú áldozatok képviseletében, Milica Stošić – az „Iskra” Erőszak Áldozatait Segítő Központ jogi képviselője, valamint Ksenija Mudri – a Köztársasági Ombudsman és az Esélyegyenlőségi Biztos Fiatal Tanácsadói Testületének régóta tagja, valamint kortárs oktató az internetes gyermekvédelem területén – voltak.

A projekt részeként 45 perces (egy iskolai óra) előadásokat tartottak. Az előadások Milica Stošić előadó személyes történetével kezdődtek, amely a kortársak közötti erőszakkal kapcsolatos tapasztalatról szólt, majd Milica Stošić és Ksenija Mudri előadók által végrehajtott gyakorlattal folytatódtak, amelyben a diákok aktív szerepet játszottak, azzal a céllal, hogy a gyakorlaton keresztül megismerhessék, milyen következményekkel járhatnak a kortársak általi sértések láthatatlan sebek formájában.

Ezt követően Sanja Munižaba Jaić ügyvéd beszélgetett a gyerekekkel arról, hogy mit gondolnak – vajon a gyakorlatban látható viselkedés és a nekik bemutatott laminált fényképek, amelyek a kortársak közötti erőszak számos különböző példáját mutatják be (pszichológiai – verbális, fizikai, a gyerekek által rögzített és digitálisan ábrázolt) – büntetőeljárás lefolytatásához vezethetnek-e ellenük kiskorúként.

A diákoknak elmagyarázták, hogy néz ki a fiatalok eljárása, hangsúlyozva, hogy szomorú és csúnya dolog, amikor gyerekek kerülnek bíróságra, és hogy mindezt azért mondják el nekik, hogy időben korrigálhassák a viselkedésüket, és soha ne kelljen ilyen következményekkel szembesülniük, valamint hogy a bíróság nem a gyerekeknek való hely. Elmagyarázták nekik, hogy maga a bírósági eljárás nemcsak őket, hanem a szüleiket és potenciálisan az egész családot is érinti, különös tekintettel a szülők felelősségére a viselkedésükért, valamint arra a kártérítésre, amelyet a szülőknek kell majd megtéríteniük azoknak a társaiknak, akiket bármilyen kortárserőszakkal megbántottak.

Sanja Munižaba Jaić ügyvéd számos válogatott példát mutatott be a diákoknak a gyakorlatból, kiskorúak ellen lefolytatott eljárásokból, a kortársak közötti erőszakkal kapcsolatban, érdekes eseteket választva ki a diákok számára, amelyekből megismerhették és meghallgathatták, hogy miért kerültek kiskorúak bírósági eljárásba.

A diákoknak azt is mondták, hogy jelentsék az erőszakot, ha ilyet tapasztalnak, mert nem szabadna elviselniük, és az előadó azokhoz is szólt, akik esetleg erőszakot követnek el – hogy azonnal hagyják abba az ilyen viselkedést, mert ha az előadás előtt nem tudták, milyen jogi következményekkel járhat a viselkedésük, az előadás után tudni fogják, hogy csak a viselkedésükön múlik, hogy a saját bőrükön tapasztalják-e meg ezeket a jogi következményeket. Ugyanakkor a diákokat arra is megtanították, hogy ne erőszakkal válaszoljanak az erőszakra, mert ez nem a helyes út, és hogy így maguk is erőszakossá válhatnak, és hogy már nem élvezik azt a jogi védelmet, amelyet akkor élveznének, ha csak jelentették volna az erőszakot.

Az előadás után több diák is odament az előadóhoz, hogy megosszák, min mentek keresztül – milyen típusú kortárserőszakot tapasztaltak –, és voltak olyanok is, akik kijelentették, hogy továbbra is szenvednek kortárserőszaktól, amire azt tanácsolták nekik, hogy vegyék fel a kapcsolatot az „Iskra” Erőszak Áldozatait Segítő Központtal pszichológiai segítségért, valamint a viselkedéssel kapcsolatos helyszíni tanácsokért. Egyes osztályokban voltak olyan gyerekek, akik konkrét példákban ismerték fel magukat, ami után a tanárok elmesélték, hogy milyen tapasztalatokat szereztek az egyes diákok vagy akár egész osztályok.

A hallgatók előadásokkal – oktatással – kapcsolatos pozitív reakciói mellett pozitív visszajelzések érkeztek az előadásokon részt vevő tanároktól, pedagógusoktól és pszichológusoktól is, akik elégedettségüket fejezték ki, hogy ilyen előadásra került sor, amelyet hasznosnak és szükségesnek ismertek el, és amelyet korábban még nem volt lehetőségük meghallgatni, és különösen dicsérték magát az előadás koncepcióját – mind a tartalom, mind az oktatási módszer tekintetében. Egyes tanárok együttműködést ajánlottak fel, és hangsúlyozták, hogy érdeklődnek a workshopok iránt, valamint hogy az ilyen előadások a szülők számára is hasznosak lennének.

Az előadás során a helyi ombudsman intézményét is népszerűsítették.

Kutatás az iskolai erőszakról

A helyi ombudsman az Újvidéki Humanitárius Kutatóközponttal együttműködve kutatást szervezett az Újvidék város területén található általános iskolákban előforduló kortárserőszak témájában, azaz arról, hogy milyen erőszakformák vannak jelen az iskolákban, mennyire tudatosak a diákok az erőszak felismerésében, melyik erőszakforma a leggyakoribb a diákok körében, és hogy a diákok tisztában vannak-e azzal, hogyan és kinek jelenthetik az erőszakot.

A kutatást Újvidék város általános iskoláiban végezték, a célcsoport az 5-8. osztályos tanulók voltak, magát a kutatást pedig egy kérdőív segítségével végezték, amelyet az iskolákkal egyetértésben terjesztettek a diákok között.

A kutatás lebonyolítása érdekében egy csapatot hoztak létre, amely az általános iskolákban dolgozó igazgatókkal, pszichológusokkal és pedagógusokkal való együttműködés kialakításával foglalkozott. A csapat egyik tagja egy jogász, aki a kérdőív kidolgozásáért és az iskolákkal való további kommunikációért volt felelős. A csapat tagjai iskolákat látogattak meg és begyűjtötték a feldolgozott kérdőíveket.

Mivel a kérdések egy része a gyermekek által elszenvedett erőszak formáira vonatkozott, ami egy nagyon érzékeny téma, fontos volt, hogy a kérdéseket úgy fogalmazzák meg, hogy ne sértsék meg a gyermek érzéseit. Erre a célra a csapat Marina Oros pszichológus mestert kérte fel, aki az eredmények megszerzése után véleményt nyilvánított a jelentésben.

A felmérés anonim és vegyes típusú volt, ami azt jelenti, hogy a diákok a felajánlott válaszok mellett válaszolhattak a feltett kérdésekre is, valamint saját megfigyeléseket és javaslatokat tehettek. A felmérést az iskolával kötött megállapodástól függően kétféleképpen végezték el: a CAWI módszerrel és a PAPI módszerrel. Az első módszer a kérdőív „online”, azaz számítógépen, informatika órán történő kitöltését jelentette, míg a második módszer a kérdőív tollal, papír alapon (PAPI) történő kitöltését, majd a kitöltött kérdőívek átadását a csapattagoknak.

A diákfelmérés 2024 szeptemberében és októberében zajlott Újvidék város területén található általános iskolákban.

A felmérés Újvidék városára a következő településekkel terjedt ki: Bukovac, Stepanovićevo, Futog, Budisava, Pétervárad, Sremska Kamenica, Kovilj, Kisač, Veternik, Rumenka, Begeč, Šangaj és Kač.

3230 diák töltötte ki a kérdőívet.

Az elvégzett kutatás alkalmából bemutatták az Újvidék város általános iskoláiban előforduló kortárserőszak témájában készült kutatási jelentést, amelyen részt vettek a Tartományi Polgári

Ombudsman-Városi Védnök, a Városi Oktatási Igazgatóság és Újvidék város általános iskoláinak képviselői, és ahol a kutatás alábbi következtetéseit ismertették:

- a diákok többnyire képesek felismerni a fizikai erőszakot, míg a válaszadók fele példákon keresztül más erőszakformákat is képes felismerni. A válaszadóknak csak 40,7%-a gondolja úgy, hogy a társadalmi kirekesztés is az erőszak egyik formája. Amikor a gyerekeknek lehetőségük volt leírni, hogy mely helyzetekben érezték magukat kellemetlenül, a válaszok többsége a különbözőségeik miatti gúnyolódásra és a társadalomból való kiközösítésre vonatkozott (a magasságuk miatt, mert fizikailag jobban hasonlítanak egy másik nemű személyre, a gyermek által üzött sportág miatt, személyes fényképek gúnyolódási célú felhasználása, mert a gyermeknek jó jegyei vannak és követni akarja a tananyagot...). A következtetés az, hogy a gyermekek közötti diszkrimináció továbbra is nagyon jelen van, és a diszkrimináció elleni küzdelem olyan dolog, amin dolgozni kell;

-amikor az iskolai erőszak megnyilvánulási formáját illeti, a diákok 4,1%-a véli úgy, hogy az erőszak a tanár-diák kapcsolatban nyilvánul meg (fontos itt hangsúlyozni, hogy az ezt a véleményt valló válaszadók elkövetőnek vallották magukat, azaz részt vettek verekedésekben, szervezett verekedésekben, mások társadalomból való kiközösítésében és mások lealacsonyításában);

- hogy a fizikai erőszakot leggyakrabban fiúk követik el, míg a lányok nagyobb valószínűséggel követnek el erőszakot gúnyolódás, kiközösítés és a közösségi hálózatokon keresztül is;

- erőszakkal való találkozás esetén a válaszadók leggyakrabban a szüleikhez fordulnak. A felmérés célja az is volt, hogy megállapítsák, miért nem reagálnak a gyerekek, amikor erőszakkal találkoznak. Ez a kérdés arra a helyzetre vonatkozott, amikor a gyermek az erőszak szemtanúja, azaz amikor a környezetéből valakit erőszak áldozatául lát. Kisebb százalékuk a megtorlástól való félelmében nem akarja bejelenteni az erőszakot, míg a válaszadók nagy százaléka úgy gondolja, hogy nem szabad beavatkoznia abba, ami nem tartozik rájuk. Ez a tény egyértelműen jelzi a gyermekek empátiájának hiányát;

-a gyermekek közötti fizikai erőszak az erőszak legelterjedtebb formája, és minden bizonnyal az az erőszakforma, amelyet a gyerekek a legkönnyebben felismernek. Ezt alátámasztja az a tény, hogy a válaszadók több mint fele részt vett verekedésben, és a verekedésben részt vevő gyermekek kisebb százaléka vett részt szervezett verekedésekben;

-Bár a válaszadók kisebb százaléka ismerte fel erőszakként mások gúnyolását, ez nem zárja ki azt a tényt, hogy a felmérésben részt vevő gyerekek közel fele azt állította, hogy mások gúnyolása kellemetlen érzéssel és a társadalomból való kirekesztéssel jár. Pontosan ez a probléma, hogy a gyerekek nagyon gyakran gúnyolnak valakit, ezáltal kirekesztve őt a társadalomból, anélkül, hogy felismernék, hogy amit tesznek, erőszakként minősül.

A gyerekek szerint az iskola erőszakkal kapcsolatos hozzáállása jelenleg enyhe vagy közepes. A gyerekek nagy része úgy véli, hogy az iskolának szigorúbb álláspontot kellene felvennie a gyermekek elleni erőszakkal, azaz annak elfojtásával kapcsolatban. Arra a kérdésre adott

válaszaikban, hogy szerintük mit kellene tennie az iskolának az erőszak elfojtása érdekében, a gyerekek szinte egyhangúlag egyetértettek: szigorúbb álláspontot kellene felvennie, súlyosbítania kellene a büntetéseket, szembe kellene néznie a zaklatóval és időben reagálnia kellene, valamint át kellene helyeznie a zaklatót egy másik iskolába.

Válaszaikban a gyerekek kijelentették, hogy az iskolákat biztonsági szolgálattal kellene ellátni, vagy azzal „meg kellene erősíteni”, míg az iskolai biztonsági szolgálattal rendelkező iskolákba érkező gyerekek azt állították, hogy a biztonsági dolgozóknak jobban oda kellene figyelniük arra, hogy mit csinálnak a gyerekek, és az iskola összes helyiségét ellenőrizniük kellene, ne csak az iskola bejáratát.

A következtetés az, hogy az iskolai erőszak jelen van, és az iskoláknak minden rendelkezésükre álló intézkedést meg kell tenniük. A gyerekek válaszaikban és az iskoláknak szóló tanácsaikban nagyon világosak és konkrétak, pontosan meghatározzák, hogy mit kell megváltoztatniuk az iskoláknak, és hogyan lehetne javítani a gyermekek elleni erőszak elleni küzdelmet. Nagyon világosan leírják azt a helyzetet, amely miatt veszélyben és fenyegetve érzik magukat, ami nagyon fontos, mert ha képesek az erőszak problémáját, valamint az erőszak elkövetőjét célba venni, akkor az iskola feladata, hogy minden jogi intézkedést megtegyen a fenyegetve érzett gyermek védelme érdekében, és hogy megfelelően megakadályozza az erőszak elkövetőjét a további erőszak elkövetésében.

A diákok egy százaléka (20%) nyilatkozta, hogy idegenekkel kommunikál közösségi hálózatokon keresztül. A gyerekek a kényszerű barátkozási kéréseket sem tekintik internetes zaklatásnak. A válaszadók közel fele nyilatkozta, hogy kapott már nem megfelelő üzeneteket. Ez általában komoly társadalmi probléma, mivel a gyakorlatban gyakran előfordul, hogy szexuális erőszak és zaklatás akkor történik, amikor az elkövető először a közösségi hálózatokon keresztül lép kapcsolatba az áldozattal.

Több gyermek is írta válaszában, hogy szexuális erőszak és zaklatás áldozata volt, de nehezen beszéltek róla. A szexuális erőszak tabutéma a gyermekek számára. A gyerekek a szégyen vagy a zavar érzése, illetve a szorongás miatt kerülnek a témáról való beszélgetést, amikor a szexuális erőszak problémájáról kell beszélniük.

A felmérésre adott válaszokban megjegyzendő, hogy a gyerekek bosszúvágyat fejeznek ki, és az erőszakra adott reakció ötleteként azt sugallják, hogy erőszakkal kellene válaszolniuk, ami szintén egy olyan probléma, amellyel foglalkozni kell.

Az elvégzett kutatás alapján a következő ajánlásokat tették az iskolai erőszak megelőzése, azonosítása és megoldása céljából:

-oktatást kell szervezni mind a gyermekek, mind az iskolák számára az online erőszak problémájáról. Fontos mind a tanári kar, mind a szülők tájékoztatása erről a problémáról, hogy megfelelő védelmet lehessen biztosítani az online erőszak megjelenése esetén;

- megfelelő támogatást és segítséget kell nyújtani az erőszak áldozatává vált gyermekeknek;
- igazgatókkal, pszichológusokkal, pedagógusokkal és tantestülettel kell beszélni annak érdekében, hogy kiderüljön, vajon a kortárserőszak áldozatává vált gyermekek mellett vannak-e olyanok is, akik kellemetlenül érzik magukat vagy problémát okoznak az erőszakot elkövető gyermekkel vagy a gyermek gyámjával való bánásmód során;
- támogatást kell nyújtani, és tájékoztatni kell az iskolai alkalmazottakat azokról a jogi intézkedésekről, amelyeket az iskola köteles megtenni a kortárserőszak elleni küzdelemben;
- gondoskodni kell arról, hogy minden iskolában legyen biztonsági személyzet, hogy a biztonsági személyzet létszáma megfeleljen az iskola igényeinek, a diákok számától és az iskola méretétől függően, és hogy gondoskodni kell arról, hogy a biztonsági személyzet lelkiismeretesen végezze munkáját;
- többet kell beszélni a gyerekekkel az empátiáról, az egységről, a megértésről és az egyenlőségről

8. A HELYI KÖZÖSSÉGEK LÁTOGATÁSA ÚJVIDÉK VÁROS TERÜLETÉN

2024 folyamán, október 17. és november 14. között Újvidék város helyi ombudsmanja kilenc helyi közösséget látogatott meg Újvidék város területén, nevezetesen: Budisava helyi közösséget, Rumenka helyi közösséget, Kisač helyi közösséget, Stepanovićevo helyi közösséget, Ledinci helyi közösséget, Čenej helyi közösséget, Pétervárad helyi közösséget, Sremska Kamenica helyi közösséget és Begeč helyi közösséget.

A helyi ombudsman körutat tett Újvidék város területén található helyi közösségekben azzal a céllal, hogy közelebb hozza a helyi ombudsman intézményét a polgárokhoz, megismertesse a polgárokat a helyi ombudsman helyzetével és szerepével, valamint az intézmény hatáskörével és az előtte folyó eljárással, továbbá megismertesse őket jogaikkal és kötelezettségeikkel, valamint médiapromóciót végezzen a helyi ombudsman intézményéről.

A helyi közösségekbe tett látogatás alkalmával Újvidék Város Helyi Ombudsman Hivatala időben tájékoztatta a médiát a közlő eseményről, hogy tudósíthassanak az eseményről, és tájékoztassák a nyilvánosságot a helyi közösségek életminőségének javítását célzó tevékenységről. Annak érdekében, hogy a polgárok tájékozottak legyenek a problémák felvetésének és a panasztételnek a lehetőségéről, a helyi közösségekben jól látható helyen hirdetményt helyeztek el arról a dátumról és időpontról, amikor a polgárok megkereshetik és beszélhetnek a Helyi Ombudsman Hivatalának egyik munkatársával.

A helyi közösségek látogatása során a polgárok főként a lakóhelyükön tapasztalt közösségi problémákra mutattak rá, valamint a Szerbiai Villamos Energia Részvénytársasággal kapcsolatos problémáikra is kitértek.

A polgárok által jelzett problémákkal kapcsolatban négyen panaszt nyújtottak be Újvidék város helyi ombudsmanjához, akik intézkedtek az ügyben.

Azokban az esetekben, amikor a polgárok olyan problémákra mutattak rá, amelyek nem tartoznak a helyi ombudsman hatáskörébe, vagy amelyek esetében nem teljesültek a panasztétel feltételei, a helyi ombudsman szóbeli utasításokat és iránymutatásokat adott a polgároknak a probléma megoldására vonatkozóan, vagy azokhoz az intézményekhez irányította őket, amelyekkel a problémájuk megoldása érdekében kapcsolatba kellett lépniük.

Újvidék város helyi ombudsmanja 2025-ben is folytatja a helyi közösségek látogatását.

9. SZAKTANÁCSKOZÁSOK

A korábbi évekhez hasonlóan a helyi ombudsman munkatársai az alábbiak szerint vettek részt a Szerbiai Ombudsmanok Szövetségének szakmai összejövetelein, képzésein, előadásain és ülésein:

-A Szerb Ombudsman Szövetség rendkívüli ülésére 2024. február 21-én került sor Belgrádban, a Vračar Városi Önkormányzat dísztermében.

A rendkívüli ülésen megválasztották a Szerb Ombudsman Szövetség szerveinek és testületeinek tagjait, elfogadták a Szövetség 2022-es és 2023-as pénzügyi tervét, módosításokat és kiegészítéseket tettek a Szövetség alapszabályához, valamint javaslatokat tettek a Szövetség munkájának, finanszírozási modelljeinek, más országok ombudsman szövetségeivel való együttműködésének stb. javítására.

Stojanka Varajićot, Újvidék város helyi ombudsmanhelyettesét a Szövetség Etikai Bizottságának tagjává választották.

- 2024. március 14-én a Dél-Bácskai Közigazgatási Kerület épületében a Caritas Szerbia képzést tartott a hozzáférhető kommunikáció témájában.

A képzésen részt vettek a Dél-bácskai Közigazgatási Kerület, a Jogsegélyszolgálat, a Szociális Munkaközpont, a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat képviselői, majd más újvidéki intézmények és szervezetek képviselői, és Újvidék város helyi ombudsmanjának hivatala nevében Stevana Subić helyi ombudsman.

A képzés során a résztvevők megismerkedhettek a kommunikáció egyéni igényekhez való adaptálásával, biztosítva ezzel az információ megfelelő átadását. A jelenlévő résztvevőknek lehetőségük volt megismerkedni a közérthető nyelvhasználat céljával és történetével, a

szabványosítással, valamint a világos szövegek létrehozásának folyamatával és a bevált gyakorlatok példáival. A közérthető nyelvhasználat fogalmának bemutatása mellett a résztvevők tájékoztatást kaptak a fogyatékkal élőkkel folytatott verbális és nonverbális kommunikáció alapjairól is.

-2024. március 27-én az Újvidéki Városi Közgyűlés kék termében kerekasztal-beszélgetést tartottak az új személyes adatok védelméről szóló törvény végrehajtásának ellenőrzéséről.

A panelbeszélgetésen részt vett Milan Marinković - a közérdekű információkért és a személyes adatok védelméért felelős biztos, Sanja Unković biztoshelyettes, a biztos hivatalának képviselői a személyes adatok védelmének felügyeletéért felelős szektorból és a szabályozások és normatív ügyek harmonizációjáért felelős szektorból, valamint a személyes adatok kezelésével foglalkozók, a civil szervezetek és a média érdekelt képviselői.

Újvidék város helyi ombudsmanjának irodája előtt jelen volt Stevana Subić helyi ombudsman és Mirko Popović, a helyi ombudsman szakértői szolgálatának helyettes vezetője.

A panelbeszélgetés célja az új személyes adatok védelméről szóló törvény végrehajtásának vizsgálata és a jobb végrehajtás lehetőségeinek feltárása volt.

-2024. március 28-án Újvidék város közgyűlésének nagytermében képzést tartottak a jogosult személyek számára a közérdekű információkhoz való ingyenes hozzáférés iránti kérelmek teljesítésére a "Közérdekű információkhoz való ingyenes hozzáférés - jogszabályok és gyakorlat" témában.

A képzést Milan Marinović, a közérdekű információkért és a személyes adatok védelméért felelős biztos, Rosana Lemut – Strle szlovén előadó és Slavoljubka Pavlović, a közérdekű információkhoz való hozzáférés területén a panaszok és végrehajtásért felelős főtitkár megbízott asszisztense vezette. A képzésen részt vett Stevana Subić helyi ombudsman és Mirko Popović, a helyi ombudsman szakértői szolgálatának helyettes vezetője is.

A képzés célja az volt, hogy megismertesse a közérdekű információkhoz való szabad hozzáférés iránti kérelmek alapján eljárni jogosult személyeket a jelenlegi jogi megoldásokkal (az EU-ban és a Szerb Köztársaságban), és kiképezze őket a közérdekű információkhoz való szabad hozzáférésről szóló törvény megfelelő végrehajtására.

-2024. április 10-én Belgrádban konferenciát tartottak "Az emberi jogok munkajogi vonatkozásai - elmélet és alkalmazás" címmel. A konferenciát a Köztársasági Munkaügyi Viták Békés Rendezéséért Ügynökség, a Tartományi Ombudsman Hivatala, valamint Niš és Kragujevac város helyi ombudsmanjai szervezték a Szerbiai Ombudsman Szövetség támogatásával. A konferencián együttműködési megállapodást írtak alá az Ügynökség és a Szerbiai Ombudsman Szövetség között.

A konferenciát Zoran Pašalić köztársasági ombudsman nyitotta meg, amelyen helyi ombudsmanok, valamint munkajogi szakértők és professzorok, békéltetők és választott bírók vettek részt. Újvidék város helyi ombudsmanjának irodája előtt Stevana Subić helyi ombudsman és Stojanka Varajić helyi ombudsman-helyettes is részt vett.

A találkozó célja, amelyen az Ügynökség helyi ombudsmanjai, békéltetői és választottbírói egy helyen vettek részt, az új ismeretek megszerzése, a bevált gyakorlatok cseréje és a párbeszéd az emberi jogok és az azokból eredő munkajogok védelmének javításáról volt.

-Az EBESZ szerbiai missziója szervezésében a Polgári Kezdeményezések Képzési Ügynöksége 2024. szeptember 16. és 18. között Palicson tartott képzést "Projektciklus-menedzsment" témában.

A képzésen részt vettek a helyi ombudsmanok képviselői, valamint a tartományi polgárok védelmezője-ombudsman.

A képzés során a résztvevők megismerkedtek a projektfejlesztés módszerével, amely számos kérdést foglalt magában, mint például a probléma meghatározása, SMART célok kidolgozása, a projekttevékenységek megtervezése, a tevékenységek célokhoz kapcsolása, költségvetés-tervezés és költségbecslés, logikai mátrix létrehozása, projektírás, a projekt monitorozása és értékelése stb.

- Újvidék város helyi ombudsmanja, Stevana Subić, 2024. szeptember 20-án részt vett a "Vitaplan"-ban tartott ülésen, amelyen a Városi Család- és Gyermekvédelmi Tanács új tagja, Sonja Radaković, valamint a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatás megbízott polgármestere és megbízott alpolgármestere szólt a jelenlévőkhöz.

A találkozón megvitatták az októberben, az idősöknek szentelt hónapban várható programokat, a társadalmi vállalkozást, a generációk közötti kapcsolatok szükségességét a különböző generációk támogatása érdekében, a súlyosan betegek problémáit és számos más témát.

-2024. szeptember 26-án Újvidék város Nyugdíjas Egyesületének helyiségeiben került megrendezésre az idősök elleni erőszak témájának szentelt előadássorozat első része, amelyet a Szerbiai Kolping Társaság szervezett Újvidék város helyi ombudsmanjának hivatalával együttműködve.

A bevezető beszédben Stevana Subić, Újvidék város helyi ombudsmanja szólt a résztvevőkhöz, aki tájékoztatta a jelenlévőket a helyi ombudsman hatásköréről, arról, hogy milyen előfeltételei vannak annak, hogy a polgárok a helyi ombudsmanhoz forduljanak, valamint arról, hogyan és hol nyújthatnak be panaszt, valamint Čila Stojanović, a Vitaplan idősök programjának koordinátora, aki tájékoztatta a jelenlévőket a Vitaplan munkájáról és projektjeiről.

Az előadás középpontjában az erőszak formáival kapcsolatos polgári tudatosság növelése állt, azon intézmények tájékoztatása, akik jelenthetik az erőszakot, a bejelentési eljárások, és különös hangsúlyt fektettek arra, hogy a polgárok tudatosítsák az erőszak bejelentésének fontosságát.

- Stevana Subić helyi ombudsman és Stojanka Varajić helyi ombudsman-helyettes részt vett egy fókuszcsoportos beszélgetésen az Age+ projekt keretében, amelyet az Újvidéki Humanitárius Központ szervezett 2024. október 16-án.

A projekt célja az idősebb emberek támogatása generációk közötti együttműködésen keresztül, az idősebb lakosság igényeihez igazított közösségek építése, valamint a szociális védelem, az egészségügy és a gondozás területén a kapacitások megerősítése.

A találkozón megvitatták az elkészült Helyi Akciótervet, a fő téma pedig az „Aggeles” díj kritériumainak megvitatása volt, amelyet az idősbárát közösséghez való hozzájárulás elismeréseként ítélnék oda.

A fókuszcsoporton részt vettek a fókuszcsoport szervezőinek, a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóságnak, a "Budi 1" csoportnak, a "Spajalice" egyesületnek és másoknak a képviselői.

-2024. október 21-én Újvidék város helyi ombudsmanja, Stevana Subić és helyi ombudsman-helyettes, Stojanka Varajić meglátogatta az újvidéki „Nők számára biztosított biztonságos ház” nevű, családon belüli erőszakkal fenyegetett nők és gyermekek számára fenntartott menhelyet.

A „Nők számára biztosított biztonságos ház” Újvidék város Szociális Munkaközpontjának része, amely védelmet nyújt a családon belüli erőszak veszélyének kitett nők és gyermekek számára.

Az Ilinka Jović, a „Nők számára biztosított biztonságos ház ” vezetője által vezetett találkozón a „Nők számára biztosított biztonságos ház ” munkáját és működését vitatták meg, amely fizikai és egzisztenciális biztonságot, valamint pszichoszociális és jogi segítséget nyújt a felhasználóknak, mindezt azzal a céllal, hogy felhatalmazzák őket az erőszakmentes életre.

Szó esett a szolgáltatásokat igénybe vevők jogainak javítását célzó lehetséges együttműködési formákról is.

-2024. október 30-án az újvidéki Filozófiai Kar épületében a Szerbiai Kolping Társaság és Újvidék város helyi ombudsmanjának hivatala által szervezett előadásokat tartottak a diákok számára az idősok elleni erőszak témájában.

Az előadás célja az volt, hogy bemutassa az újvidéki Filozófiai Kar hallgatóinak az idősok által gyakran elszenvedett erőszak típusait, azok okait és következményeit, valamint azt, hogy mi a társadalmunk minden tagjának a szerepe az idősok védelmében és támogatásában.

A diákokhoz szólt Stevana Subić, Újvidék város helyi ombudsmanja is, aki tájékoztatta a résztvevőket a helyi ombudsman hatásköréről, a polgárok számára a helyi ombudsmanhoz való fordulás előfeltételeiről, valamint arról, hogyan és hol nyújthatnak be panaszt.

-2024. november 25-én oktatást tartottak a Kosta Trifković Általános Iskolában, amelyen részt vett Stevana Subić helyi ombudsman is. Az előadáson Sanja Munižaba Jaić ügyvéd, aki a kiskorú bűncselekmények elkövetőinek védelmében és a kiskorú áldozatok büntetőjogi védelmében rendelkezik oklevéllel, Milica Stošić - az "Iskra" Erőszak Áldozatait Segítő Központ jogi képviselője és Ksenija Mudri - az internetes gyermekvédelem területén dolgozó kortárs oktató tartott előadást, és ez alkalommal bemutatták a jelenlévő diákoknak, hogy milyen jogi következményei vannak a kortárs erőszaknak, valamint milyen jogai vannak a kortárs erőszak áldozatainak az elkövetőkkel és családtagjaikkal szemben.

-Stevana Subić helyi ombudsman és Stojanka Varajić helyi ombudsman helyettes 2024. november 26-án részt vett egy találkozón, amelyet az Újvidéki Humanitárius Központ szervezett a „Spajalice” projekt részeként.

A „Sajalica” projekt hozzájárul egy befogadó közösség létrehozásához, amelyben az idősebb polgárok aktívan, egészségesen és biztonságosan élhetnek. A „Sajalica” fő céljai a generációk közötti szolidaritás és az idősebb polgárok iránti gondoskodás előmozdítása, valamint az idősök társadalomban betöltött fontos szerepének tudatosítása.

A találkozó célja az volt, hogy bemutassa idős polgártársainknak a helyi ombudsman intézményét, majd megismertesse a polgárokat az intézmény helyzetével és szerepével, hatásköreivel és az előtte folyó eljárással, de megismertesse őket jogaikkal és kötelezettségeikkel is, és egyúttal népszerűsítse a helyi ombudsman intézményét.

A hivatalos rész után interaktív beszélgetés kezdődött, amelyen a polgárok kérdéseket tettek fel, elmondták véleményüket és javaslatokat tettek.

-2024. november 27-én a Tartományi Polgári Védnök - Ombudsman az Újvidéki Egyetem Jogi Karával és a Kragujevaci Egyetem Jogi Karával közösen nemzetközi tudományos és szakmai konferenciát tartott Újvidéken "Emberi jogok fókuszban" címmel, amelyet az Újvidéki Egyetem Rektorátusának épületében rendeztek meg.

A konferencia megnyitóján a résztvevőket Dr. Dragana Ćorić docens, a tartományi polgárok védelmezője - ombudsman, valamint Tomislav Žigmanov emberi és kisebbségi jogokért felelős miniszter köszöntötte.

A konferencia célja az volt, hogy összehozza az akadémiai, tudományos és kutatási, valamint egyéb területekről érkező összes releváns résztvevőt, valamint az emberi jogok és szabadságok védelmével és előmozdításával foglalkozó releváns intézmények és szervezetek képviselőit.

Számos résztvevő mutatott be ötleteket az emberi jogok védelméről és előmozdításáról különböző területeken, míg a régióból, valamint Spanyolországból, Görögországból, Írországból és Németországból érkező résztvevők ismertették nézeteiket és javaslataikat az emberi jogok előmozdításával kapcsolatban, és rámutattak a gyakorlati végrehajtás hiányosságaira.

A konferencián Stevana Subić helyi ombudsman és Stojanka Varajić helyi ombudsman helyettes vett részt.

-2024. december 2-án az újvidéki Diákkulturális Központban került megrendezésre az „Erőszakmentes élet” hálózat tizenkilencedik konferenciája „Egyesült fellépéssel az erőszakmentes társadalomért – a jogtól a gyakorlatig” címmel. A konferenciát a Hálózat koordinátoraként a Tartományi Polgári Védnök – Ombudsman szervezte a Szerb Köztársaság Igazságügyi Minisztériumával együttműködve.

A konferencia bevezető részét Dr. Dragana Ćorić docens, a polgárok tartományi védelmezője - ombudsman nyitotta meg, aki hangsúlyozta a különböző intézmények közötti együttműködés fontosságát az erőszak megelőzésében.

A konferencián Újvidéken több mint 120 résztvevő vett részt, bíróságok, ügyészségek, szociális munkásközpontok, civil és nemzetközi szervezetek képviselői.

A konferencia célja a tapasztalatok és a bevált gyakorlatok cseréje volt, és olyan témáknak szentelték, amelyek nagy jelentőséggel bírnak a hálózati tagok felhatalmazása, az áldozatvédelem, az intézményi együttműködés és az áldozatvédelmi rendszer megerősítése szempontjából.

A konferencián Stevana Subić helyi ombudsman és Stojanka Varajić helyi ombudsman helyettes vett részt.

-A Nemzetközi Emberi Jogok Napjának előestéjén Nišben kétnapos konferenciát rendeztek "Az együttműködés előmozdítása: holland-szerb párbeszéd" címmel, amelyen Jelena Žarić Kovačević államigazgatási és helyi önkormányzati miniszter, Tomislav Žigmanov emberi és kisebbségi jogokért, valamint társadalmi párbeszédért felelős miniszter, szerbiai helyi ombudsmanok képviselői és holland kollégák vettek részt.

A találkozót a Niši Regionális Ombudsman Hivatala szervezte azzal a céllal, hogy tapasztalatokat és ismereteket cseréljenek ezen a területen a holland ombudsman képviselőivel.

A helyi ombudsman irodája előtt tartott konferencián Stevana Subić helyi ombudsman is részt vett.

10. JELENLÉT A MÉDIÁBAN

A média 2024 folyamán is, a korábbiakhoz hasonlóan, figyelemmel kísérte Újvidék város helyi ombudsmanjának munkáját. Az egyes médiumok írott kiadásai mellett, amelyek cikkeket publikáltak, a publikált szövegekhez vezető néhány link az alábbiakban található:

-A helyi ombudsman 2023-as jelentéséről szóló szöveg megjelent a Radio 021 portálon. A hír az alábbi linken olvasható:

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

-Stevana Subić helyi ombudsman az Újvidéki Televízió Reggeli műsorának vendége volt 2024. április 18-án.

A csatolmány a linken tekinthető meg.: https://www.youtube.com/watch?v=m_2YO0nT6U0

- Stevana Subić helyi ombudsman 2024. október 11-én a Vajdasági Rádió és Televízió "Képeslapok" című műsorának vendége volt.

A csatolmány megtekinthető a következő linken:

<https://www.youtube.com/watch?v=VEacb1rXUEM>

-A helyi ombudsman 2024-es helyi közösségekhez tett látogatásáról szóló szöveg megjelent a 021.rs portálon.

A hír az alábbi linken olvasható:

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

- A helyi ombudsman 2024-es helyi közösségek látogatásáról szóló szöveg megjelent a [mojnovisad.com](https://www.mojnovisad.com) portálon.

A hír a következő linken olvasható:

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

-A Dnevnik portálon szöveg jelent meg a helyi ombudsman 2024. október 17. és november 14. közötti időszakban a helyi közösségekben tett látogatásának eredményeiről.

A hír az alábbi linken olvasható:

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

-2024. december 6-án Jovana Nenadov Bekić előadó és Stevana Subić helyi ombudsman vendégként vettek részt a Vajdasági Rádió és Televízió „Jó reggelt, Vajdaság” című műsorában, ahol megvitatták az iskolai erőszak témájában végzett kutatás eredményeit.

A jelentés a következő linken tekinthető meg:

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

11. PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK

Az Újvidék város 2024. évi költségvetéséről szóló határozattal („Újvidék város hivatalos közlönye”, 59/23. és 49/24. szám) a helyi ombudsman 21 315 000,00 dinár összegű forrást kapott, amelyet teljes egészében a költségvetési bevételekből fedeztek. 2024 folyamán a helyi ombudsman 15 848 285,58 dinárt költött el, ami Újvidék város költségvetéséből jóváhagyott teljes összeg körülbelül 74,35%-át teszi ki. A helyi ombudsman 5 466 714,42 dinárt utalt vissza a költségvetésbe a fel nem használt pénzeszközökre.

A helyi ombudsman 5 466 714,42 dinárt utalt vissza a költségvetésbe a fel nem használt pénzeszközök neve alatt

12. ÖSSZEGEZÉS

A Jelentés statisztikai adatai alapján megállapítható, hogy a polgárok hasonló közigazgatási szervekre panaszkodnak, és hasonló problémákra mutatnak rá, mint amilyenekre a korábbi években is rámutattak.

Ami a közigazgatási szervekkel való együttműködést illeti, szinte minden közigazgatási szervvel, azaz Újvidék város szolgálataival az együttműködés korrekt és időszerű volt, megvolt az együttműködési hajlandóság és az akarat a polgárok problémájának közös megoldására, és a helyi ombudsman 2025-ben is arra fog törekedni, hogy még jobb szintű együttműködést érjen el Újvidék város összes szervével, azaz szolgálataival, a polgárok jogainak jobb gyakorlása céljából.

A közigazgatási szerveknek küldött ajánlások tekintetében a szám alacsonyabb, mint az előző évben, és a helyi ombudsman egy „Együttműködés megtagadására vonatkozó ajánlást” küldött. A közigazgatási szervek törvényi kötelezettsége az együttműködés a helyi ombudsmannal, és a közigazgatási szervektől érkező időben és teljes körű tájékoztatás, valamint a polgárok problémáinak megoldása hozzájárul ahhoz, hogy a polgárok gyorsabban gyakorolhassák jogaikat.

A polgárok panaszaival kapcsolatos fellépés a helyi ombudsman alapvető tevékenysége, amely lehetővé teszi a polgárok jogainak védelmét, a méltányosság javítását, Újvidék város szerveinek elszámoltathatóságának biztosítását és a polgárok intézményekbe vetett bizalmának erősítését. A panaszok kivizsgálása mellett azonban a helyi ombudsman az elmúlt évben számos polgári fellebbezést is kapott, és a helyi ombudsman által nem ellenőrzött jogi személyek munkájával kapcsolatos problémákkal, valamint a polgárokkal folytatott közvetlen beszélgetések során kiderült, hogy nagy elégedettséggel tölti el őket, mert valaki meghallgatta őket, bátorította és irányította őket, hogy kihez forduljanak a jelzett probléma megoldása érdekében.

A helyi ombudsman 2025-ben tervezi felkeresni Újvidék városának területén található helyi közösségeket, hogy a helyi ombudsman intézményét hozzáférhetőbbé tegye a polgárok számára. Ami a kisebb közösségekben élő polgárok tudatosságának szintjét illeti a helyi ombudsman intézményének szerepével és létezésével kapcsolatban, elmondható, hogy az nem kielégítő szintű, amit számos tényező befolyásolt (a polgárok elégtelen tájékoztatása Újvidék város helyi ombudsmanjának hatásköréről, a polgárok gyakran nem ismerik jogaikat és azok védelmének mechanizmusait, a problémák informális megoldására való hajlam az intézmények helyett stb.). Mivel a polgárok helyi ombudsmannal kapcsolatos ismereteinek szintje az intézmény tevékenységeitől, a média támogatásától és a polgárok jogaikkal kapcsolatos ismereteitől függ, a helyi ombudsman hivatala továbbra is azon fog dolgozni, hogy erősítse azt, közvetve nyilvános rendezvényeken való részvétellel, televíziós és rádióműsorokban való vendégszerepléssel, brosrák terjesztésével, az emberi és kisebbségi jogok védelmével kapcsolatos oktatás megvalósításával stb., valamint közvetlenül a helyi közösségek látogatásával és a polgárokkal való közvetlen kapcsolatfelvétellel, mindezt azzal a céllal, hogy jobban tájékoztassa a polgárokat a helyi ombudsmanhoz való fordulás lehetőségéről, mint a jogok védelmének mechanizmusáról.

Amint a jelentésben is szerepel, a helyi ombudsman 2024 folyamán kutatási és oktatási tevékenységek sorozatát is szervezett, különös tekintettel a társadalmilag kiszolgáltatott csoportok jogaira.

A helyi ombudsman a következő évben is folytatja az újvidéki önkormányzatok alkalmazottai számára szervezett képzések szervezését, ahol a képzés témáját a fennálló problémák és aggályok alapján határozzák meg. Pontosan az előző évek pozitív tapasztalatai és eredményei vezették be a képzések szervezésének gyakorlatát a helyi ombudsman hivatalában, ahol az újvidéki önkormányzatok alkalmazottai fejleszthetik ismereteiket, készségeiket és kompetenciáikat a munka hatékonyságának és a polgárok elégedettségének növelése érdekében.

A helyi ombudsman 2025 folyamán folytatja tevékenységét azzal a céllal, hogy továbbra is gyorsan reagáljon a polgári panaszokra, valamint még több oktatási és kutatási tevékenységet végezzen, azzal a céllal, hogy a lehető legtöbb polgár, különösen Újvidék város kiszolgáltatott csoportjainak helyzetét javítsa.

2025 folyamán Újvidék Város Helyi Ombudsmanjának Hivatala tizenötödik évfordulóját ünnepli, amely 2025. október 11-én kezdődött működésével és a hivatal napja alkalmából Újvidék város helyi ombudsmanja konzultációt tervez szervezni, ahol az oktatási rész mellett a konzultáció résztvevői tájékoztatást kapnak Újvidék város helyi ombudsmanjának eddigi munkájáról és eredményeiről.

HELYI OMBUDSMAN

Szám: XXII-020-12/2025-37

Kelt, Újvidék, 2025.március 11.

Helyi ombudsman asszony
Stevana Stubić

