

Srbská republika
Autonómna pokrajina Vojvodina
Mesto Nový Sad
Miestny ombudsman



SPRÁVA ZA ROK 2024.

V Novom Sade, marec 2025

OBSAH:

1. Právny rámec činnosti miestneho ombudsmana.....	3
2. Kompetencie miestneho ombudsmana.....	4
3. Konanie pred miestnym ombudsmanom.....	4
4. Činnosť miestneho ombudsmana.....	5
5. Štatistické údaje	6
6. Činnosť miestneho ombudsmana na základe sťažností občanov.....	11
6.1 Odporúčania, stanoviská.....	11
6.2 Prípady vedené v roku 2024.....	17
7. Činnosť miestneho ombudsmana v oblasti ochrany a presadzovania práv....	21
8. Návšteva miestnych komunít na území mesta Nový Sad	31
9. Odborné stretnutia	32
10. Prítomnosť v médiách	37
11. Finančné zdroje	38
12. Záver.....	38

1. PRÁVNÝ RÁMEC ČINNOSTI MIESTNEHO OMBUDSMANA

Všetky pojmy použité v tejto správe v mužskom rode zahŕňajú mužský aj ženský prirodzený rod.

V súlade s článkom 97 Zákona o miestnej samospráve („Úradný vestník Republiky Srbsko“, č. 129/07, 83/14 - iný zákon, 101/16 - iný zákon, 47/18 a 111/2021 - iný zákon), ktorý stanovuje, že v jednotke miestnej samosprávy môže byť ustanovený miestny ombudsman, ktorý je oprávnený nezávisle a autonómne kontrolovať dodržiavanie práv občanov, zisťovať porušenia spáchané činmi, konaním alebo opomenutím správnych orgánov a verejných služieb, ak ide o porušenie predpisov a všeobecných aktov jednotky miestnej samosprávy, a že pôsobnosť, právomoci, spôsob konania, ako aj voľba a odvolanie z funkcie miestneho ombudsmana sa upravujú štatútom a inými všeobecnými aktmi, Mestské zhromaždenie Nový Sad prijalo Štatút mesta Nový Sad („Úradný vestník mesta Nový Sad“ č. 11/19), ktorý v ustanovení článku 127 stanovuje, že miestny ombudsman nezávisle a autonómne chráni práva občanov a kontroluje prácu mestských správ, špeciálnych organizácií a služieb, mestského zastupiteľstva, keď koná ako orgán druhého stupňa v správnom konaní, orgána príslušného na právnu ochranu majetkových práv a záujmov mesta, ako aj ďalších orgánov a organizácií, podnikov a inštitúcií, ktoré mesto založilo a ktorým boli zverené verejné právomoci, a že rozhodnutie mestského zastupiteľstva bližšie upraví pôsobnosť a oprávnenia, spôsob konania a postup rozhodovania, voľbu a zánik funkcie, ako aj ďalšie otázky dôležité pre činnosť miestneho ombudsmana.

Na základe Štatútu prijalo Mestské zhromaždenie mesta Nový Sad na svojom zasadnutí, ktoré sa konalo 12. decembra 2019 (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 59/19), Uznesenie o miestnom ombudsmanovi, ktoré nadobudlo účinnosť 21. decembra 2019.

Na svojom LXI. zasadnutí, ktoré sa konalo 28. februára 2020, zvolilo Mestské zhromaždenie mesta Nový Sad za miestnu ombudsmanku Marinu Popov Ivetić a za zástupkyňu miestnej ombudsmanky Stojanku Varajić. Na svojom XLIV. zasadnutí, ktoré sa konalo 16. októbra 2023, Mestské zhromaždenie mesta Nový Sad prijalo rozhodnutie o ukončení funkcie miestnej ombudsmanky Mariny Popov Ivetić z dôvodu jej rezignácie.

Mestské zhromaždenie mesta Nový Sad na svojom XLIX. zasadnutí, ktoré sa konalo 5. marca 2024, zvolilo za miestnu ombudsmanku Stevanu Subić, magisterku práv.

V priebehu roka 2024 mala kancelária miestneho ombudsmana dvoch funkcionárov a troch stálych zamestnancov.

Ustanovenie článku 45 rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi stanovuje, že miestny ombudsman predkladá Mestskému zhromaždeniu raz ročne, najneskôr do 15. marca nasledujúceho roka, správu za predchádzajúci rok o svojej činnosti, o uplatňovaní, dodržiavaní a zlepšovaní ľudských práv, v ktorej uvedie všeobecné

hodnotenie práce orgánu alebo služby z hľadiska stavu ochrany ľudských práv a slobôd, postavenia zraniteľných skupín, ako aj zistené nedostatky a navrhované opatrenia na ich odstránenie. Správa uvedená v odseku 1 tohto článku obsahuje najmä počet a štruktúru sťažností, všeobecné hodnotenie práce orgánu alebo služby z hľadiska uplatňovania predpisov, zistené nedostatky a odporúčania, stanoviská a návrhy na ich odstránenie, ako aj kritiku a pochvalu jednotlivých orgánov alebo služieb a vedúcich orgánov alebo služieb. Správa uvedená v odseku 1 tohto článku sa zverejňuje v „Úradnom vestníku mesta Nový Sad“ a na internetovom portáli Mestského zhromaždenia a predkladá sa aj médiám. Správa miestneho ombudsmana sa prerokuje pred mestským zastupiteľstvom a nehlasuje sa o nej.

2. KOMPETENCIE MIESTNEHO OMBUDSMANA

Miestny ombudsman mesta Nový Sad je oprávnený monitorovať dodržiavanie práv občanov, zisťovať porušenia spáchané aktmi, konaním alebo nečinnosťou mestských správ, špeciálnych organizácií a služieb mesta Nový Sad, Mestského zastupiteľstva, keď koná ako orgán druhého stupňa v správnom konaní, orgánu zodpovedného za právnu ochranu majetkových práv a záujmov mesta Nový Sad, ako aj iných orgánov a organizácií, podnikov a inštitúcií, ktoré založilo mesto Nový Sad a ktorým sú zverené verejné právomoci.

Miestny ombudsman nie je oprávnený monitorovať prácu Mestského zhromaždenia, primátora mesta Nový Sad a Mestského zastupiteľstva mesta Nový Sad, pokiaľ nekoná ako orgán druhého stupňa v správnom konaní, ako aj prácu súdov a prokuratúr.

3. KONANIE PRED MIESTNYM OMBUDSMANOM

Konanie pred miestnym ombudsmanom upravuje Rozhodnutie o miestnom ombudsmanovi („Úradný vestník mesta Nový Sad“, č. 59/2019). Miestny ombudsman začína konanie na základe sťažnosti občana alebo z vlastnej iniciatívy. Občania podávajú sťažnosť písomne, vrátane všetkých prostriedkov elektronickej komunikácie, alebo ústne do záznamu. Sťažnosť musí obsahovať osobné údaje sťažovateľa a musí obsahovať skutočnosti a dôkazy, ktoré potvrdzujú tvrdenia v sťažnosti.

Okrem práva začať a viesť konanie má miestny ombudsman právo pôsobiť preventívne poskytovaním dobrých služieb, sprostredkovaním a poskytovaním rád a stanovísk k otázkam v rámci svojej pôsobnosti s cieľom zlepšiť prácu správnych orgánov a zlepšiť ochranu ľudských práv a slobôd.

Miestny ombudsman nekoná na základe anonymných sťažností, pokiaľ nevyhodnotí, že anonymná sťažnosť má dôvody na jeho konanie, v takom prípade začne konanie z vlastného podnetu.

Sťažnosť možno podať v srbčine alebo v jazykoch národnostných menšín, ktoré sa úradne používajú na území mesta Nový Sad. Konanie pred miestnym ombudsmanom je bezplatné a neverejné.

Miestny ombudsman je povinný informovať sťažovateľa a správny orgán, ktorého sa sťažnosť týka, a to tak v prípade, ak rozhodne, že nie sú dôvody na začatie a vedenie konania o sťažnosti, ako aj v prípade, ak sa rozhodne začať konanie o sťažnosti. Keď sa miestny ombudsman rozhodne o začatí konania, je povinný získať stanovisko orgánu alebo útvaru, ktorého konania sa sťažnosť týka, za predpokladu, že orgán alebo útvár je povinný informovať miestneho ombudsmana o svojom stanovisku v lehote stanovenej miestnym ombudsmanom, ktorá nemôže byť kratšia ako 8 ani dlhšia ako 30 dní odo dňa doručenia oznámenia miestneho ombudsmana o začatí konania.

Odpoveď orgánu alebo služby sa doručí sťažovateľovi, ktorý má na odpoveď lehotu 15 dní. Ak je sťažovateľ spokojný s konaním orgánu alebo neodpovie v stanovenej lehote, konanie sa ukončí. Ak sťažovateľ nie je spokojný s odpoveďou orgánu, miestny ombudsman môže rozhodnúť o ukončení konania alebo si vyžiadať nové skutočnosti a dôkazy.

Ak miestny ombudsman zistí, že v práci orgánu alebo služby neboli žiadne nedostatky, pozastaví konanie, ako aj v situáciách, keď orgán alebo služba odstráni porušenie alebo nedostatok; ak sťažovateľ v konaní nespolupracuje alebo vezme sťažnosť späť; ako aj ak sa začne iný vhodný postup na ochranu práv.

V situáciách, keď miestny ombudsman zistí nedostatky v práci orgánu alebo služby, zašle orgánu alebo službe odporúčanie, stanovisko alebo návrh na odstránenie zisteného nedostatku, pričom orgán alebo služba je povinná informovať miestneho ombudsmana o prijatých opatreniach alebo o dôvodoch, prečo nekonala na základe odporúčania, stanoviska alebo návrhu v lehote, ktorá nemôže byť kratšia ako 15 ani dlhšia ako 30 dní.

4. AKTIVITY MIESTNEHO OMBUDSMANA

Úloha inštitúcie miestneho ombudsmana je kľúčová pri posilňovaní zodpovednosti a transparentnosti miestnej samosprávy, slúži na ochranu práv občanov a posilňovanie dôvery medzi občanmi a inštitúciami. Z tohto dôvodu sa väčšina aktivít vykonávaných miestnym ombudsmanom zameriava na riešenie problémov, na ktoré občania poukazujú vo svojich sťažnostiach.

Okrem konania na základe sťažností občanov miestny ombudsman v roku 2024 realizoval množstvo aktivít súvisiacich s výskumom a vzdelávaním, s osobitným dôrazom na práva obzvlášť zraniteľných skupín, ktoré sú zamerané na ochranu a podporu ľudských práv.

Počas roka 2024 miestny ombudsman navštívil miestne obce na území mesta Nový Sad, ktoré sú ďalej od kancelárie miestneho ombudsmana, aby umožnil občanom vyjadriť svoje problémy a prípadne podať sťažnosť na prácu správnych orgánov v kompetencii miestneho ombudsmana.

Okrem vyššie uvedeného sa miestny ombudsman v roku 2024 zúčastnil odborných stretnutí, prednášok a školení, ktorých témou bola ochrana a podpora ľudských práv.

Všetky vyššie uvedené aktivity miestneho ombudsmana budú podrobnejšie rozobrané v správe za rok 2024.

5. ŠTATISTICKÉ ÚDAJE

Miestneho ombudsmana spolu kontaktovalo 421 občanov v roku 2024, a to buď podaním sťažnosti, telefonicky alebo osobne pri návšteve kancelárie miestneho ombudsmana. Podaných bolo 148 sťažností, dve konania boli začaté z vlastnej iniciatívy miestneho ombudsmana a ústne bez podania sťažnosti sa na úrad obrátilo 271 občanov.

Z celkového počtu 421 sťažností občanov sa na miestneho ombudsmana obrátilo 204 žien – 48,45 %, mužov 198 – 47,03 %, pričom 19 sťažností – 4,52 % je evidovaných ako iné (napr. právnické osoby, anonymné a pod.).

Miestny ombudsman riešil v roku 2024 celkovo 163 prípadov. Z toho 13 prípadov je z roku 2023, ktoré boli presunuté do roku 2024, a zvyšné sťažnosti sú z roku 2024.

Počas roku 2024 miestny ombudsman otvoril 150 prípadov na základe sťažností občanov a z vlastnej iniciatívy. Miestny ombudsman ku koncu roka 2024 ukončil konania v 138 prípadoch a neukončil konania celkovo v 23 prípadoch, ktoré boli začaté na základe sťažností z roku 2024 a v dvoch prípadoch, ktoré boli začaté na základe sťažností z roku 2023.

Čo sa týka spôsobu podania sťažnosti, v priebehu roka 2024 podalo podnet 102 občanov e-mailom, 19 občanov podalo osobne, deväť občanov podalo poštou, deväť občanov prostredníctvom webovej stránky miestneho ombudsmana, dva prípady začali z vlastnej iniciatívy, osem na základe ústneho rozhovoru s občanom a jeden bol podaný telefonicky.

Čo sa týka ďalších kontaktov zamestnancov miestneho ombudsmana s občanmi, ktoré nevedli k podaniu podnetu, zamestnanci kancelárie miestneho ombudsmana uskutočnili 271 rozhovorov s občanmi. Rozhovory sa uskutočnili osobne v kancelárii miestneho ombudsmana, ako aj telefonicky.

Ustanovenie článku 2 rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi stanovuje, že miestny ombudsman kontroluje prácu mestských úradov, osobitných organizácií a služieb mesta Nový Sad, mestského zastupiteľstva pri vystupovaní ako druhostupňový orgán v správnom konaní, orgánu zodpovedného za právnu ochranu vlastníckych práv a

záujmov mesta Nový Sad, ako aj iných orgánov a organizácií, ktorých zriaďovateľom je mesto Nový Sad a ktorým sú zverené verejné právomoci.

Počet podaných sťažností na prácu orgánov, t. j. služieb mesta Nový Sad, uvádza nasledujúca tabuľka:

	Názov orgánu	Podané sťažnosti
1.	Mestská správa pre veci inšpekcie	26
2.	Mestská správa pre stavebné pozemky a investície	13
3.	Verejnoprospešný podnik Vodovod a kanalizácia Nový Sad	12
4.	Mestská správa pre urbanizmus a stavebné záležitosti	10
5.	Verejnoprospešný podnik Gradsko zelenilo	4
6.	Mestská správa pre dopravu a pozemné komunikácie	4
7.	Správa mesta pre majetkové a majetkovo-právne veci	4
8.	Verejnoprospešný podnik Lisje Nový Sad	3
9.	Stredisko socialnej práce mesta Nový Sad	3
10.	Mestská daňová správa	2
11.	Predškolská ustanovizeň Radosno detinjstvo Nový Sad	2
12.	Verejnoprospešná spoločnosť Informatika	2
13.	JGSP Nový Sad	2
14.	Verejnoprospešná spoločnosť Parkovacia služba	1

Na základe vyššie uvedených údajov možno konštatovať, že občania sa najviac sťažujú na prácu tých orgánov, s ktorými denne prichádzajú do kontaktu a ktoré majú na starosti riešenie veľkého množstva problémov občanov, ako je napríklad Mestská správa pre veci inšpekcie, ktorá vykonáva kontrolný dozor nad realizáciou veľkého množstva rozhodnutí mesta Nový Sad.

Okrem sťažností na prácu orgánov, prípadne služieb, ktorých prácu kontroluje miestny ombudsman, v priebehu roka 2024 sa občania sťažovali aj na právnické osoby, ktorých činnosť miestny ombudsman nekontroluje, z tohto dôvodu sa miestny ombudsman vyhlásil za nespôsobilého konať.

Občania sa sťažovali na prácu Gerontologického centra Nový Sad, Klinického centra Vojvodiny, Ústavného súdu, Obchodnej komory, Ministerstva vnútra Republiky Srbsko, Národnej služby zamestnanosti, Zastupiteľstva mesta Nový Sad, VP Pošta Srbska, Poľovníckej spoločnosti, Srbského národného divadla, Ministerstva obrany - Vojenského oddelenia, Železnice Srbska AS, Inštitútu pre rodovú rovnosť, Colnej správy Republiky Srbsko, na Zdravotné stredisko Nový Sad, Verejnú vodohospodársku spoločnosť Vode Vojvodine, Republikový fond dôchodkového a invalidného poistenia, Republikový fond zdravotného poistenia, Novi Sad-Gas DOO, Republikový geodetický

ústav, Elektroenergetika Srbska AS, správcovia bytových družstiev, manažéri profesionálnych bytových družstiev, súdy, stredné školy, základné školy, verejní súdni exekútori, notári, právnici, súkromní zamestnávateľia, súkromné kliniky, kábloví a mobilní operátori, obchody, investori, súkromné spoločnosti, kuriérske služby, miestne komunity, banky a ďalšie.

Okrem vyššie uvedených právnických osôb sa občania sťažovali aj na susedov a rodinných príslušníkov, prenajímateľov a nájomníkov, obrátili sa aj na miestneho ombudsmana so žiadosťami o právnu pomoc, so žiadosťami o výklad predpisov a pod.

Vo všetkých vyššie uvedených prípadoch miestny ombudsman po zvážení problémov, na ktoré upozornili občania, poradil občanom a odkázal ich na príslušný orgán.

Občania v roku 2024 upozornili miestneho ombudsmana na nasledovné problémy: nespokojnosť s konaním Ministerstva vmútorných vecí, verejných súdnych exekútorov, problém s chovaním domácich zvierat, neriešenie problému nelegálnych stavieb, nezískanie dokumentácie od vedúceho bytového družstva, neprijatie námietky proti zrušeniu známky na základnej škole, problém s majetkom katastra nehnuteľností so zápisom práva vlastníctva bytu, problém s očným lekárom ohľadom odporúčenia na operáciu sivého zákalu, problém s narušením súkromia kvôli nainštalovaným kamerám, problém s výpočtom dane z prevodu absolútnych práv, problém s výpočtom spotreby elektriny a výškou pohľadávky, problém s neodčítaním merača, sťažnosť na mobbing, problém s predajom nehnuteľnosti, problém s vyvlastnením, v súvislosti s ktorým bola uzavretá dohoda a bola uskutočnená platba na súd v Štrasburgu, otázka týkajúca sa uplatnenia práva na materskú dovolenku, problém s odobratím čísla taxíka, nemožnosť dohodnúť si návštevu lekára, problém týkajúci sa nenainštalovania stĺpika v Kamenickom parku, problém týkajúci sa poškodenia domu pri rekonštrukcii, problém s osadením kontajnerov, sťažnosť týkajúca sa vyjadrenia k spôsobu výkonu rodičovských práv, otázka týkajúca sa platenia súdnych poplatkov, problém so susedom v súvislosti so zatekaním vody, arogantné správanie vodiča - odtrhnutá dopravná značka, sťažnosť na súkromného zamestnávateľa vo veci ukončenia pracovnej zmluvy, problém so susedom pri výkone prác na verejnom priestranstve, problém s platením poplatkov za energie neziskovým združením, problém s platením príspevkov na penzijné a invalidné poistenie v cudzine, upozorňovanie na problém matky, ktorej odobrali deti, otázka na nevybavenie zdravotného preukazu, problém s nevybavením zdravotného preukazu na strome problém so získaním povolenia na pobyt v Srbskej republike, problém s dodatočnými poplatkami za meter štvorcový obytnej plochy, problém s prácou súkromnej kliniky súvisiaci so stanovením nesprávnej diagnózy, problém s hlukom z priestorov, problém s kolóniou dŕaľov, ktorá ruší obyvateľov, problém s dĺžkou súdneho konania, problém s uznaním seniority na základe účasti vo vojne, problém s opravou účtu na havárii vodovodnej siete, problém s výstavbou vodovodnej siete, problém s odčítaním vody, problém s veľkým odberom vody, problém so spotrebou

vody neumožnenie nahliadnutia do spisov, problém s koeficientom pre výpočet mzdy podľa odbornej spôsobilosti, problém s prejednaním dedičstva, problém s rozhodovaním o predĺžení práceneschopnosti, problém s predčasným osvedčovaním dokladov o práceneschopnosti, Problém s výpočtom výšky daňového dlhu, otázka vyplácania solidárnej výpomoci dôchodcom, problém nepoberania rodinného dôchodku a invalidného dôchodku, otázka nesprávneho smerovania na Google Maps, otázka, či má súkromná firma povinnosť vyhotoviť výplatné pásky pre zamestnancov v azbuke, neuznanie statusu účastníka v prípadoch legalizácie, problém so zanedbaním a zanedbávaním pozemku spoluvlastníkov s parkovaním, problém so spoluvlastníkom s parkovaním s nepovoleným parkovaním, problém týkajúci sa súdneho rozhodnutia a výkonu trestu odňatia slobody, žiadosť o inštaláciu spomaľovačov a vyznačenie prechodu pre chodcov na križovatke, problém so znečistením ovzdušia, problémy s prácou profesionálnych manažérov, problém týkajúci sa spáchaného podvodu, problém s neudržiavaním verejného priestranstva, problém s uzurpáciou verejného priestranstva, problém s poľovníckou spoločnosťou v súvislosti s ohrozením bezpečnosti, problém s uznaním seniority, problém týkajúci sa bytu vo vlastníctve mesta Nový Sad, ktorý je nelegálne obývaný, problém s výškou preplatenia pohrebu, problém s nárokom na preplatenie nákladov na operáciu, otázka týkajúca sa podmienok registrácie v registri zriedkavých chorôb, sťažnosť na prácu právnik, problém s dlhom na odvodnom po zosnulej osobe a nie dedičovi, problém so statusom oznamovateľa, problém s neudržiavaním súkromného pozemku, problém s odvodmi, problém s platením odvodov zo strany zamestnávateľa počas čtátnych sviatkov, problém s vyplácaním jednorazovej pomoci zamestnávateľovi, problém s obsluhou semaforov, otázka do lehoty, do ktorej musí úrad alebo firma odpovedať na zaslaný list, problém s prihlásením dieťaťa do škôlky, problém s bývalým manželom pri pravidelnom platení výživného, problém s prístupom k pozemku vo vlastníctve osoby, otázka týkajúca sa neevidovanej dĺžky služby, otázka bývania a platu z dôvodu vyvlastnenia, pomoc z dôvodu zlej finančnej situácie, problém s nájomcom pri platení nájomného a energií, problém s poškodením pamiatky, problém s ambróziou, problém s výkonom práv na akcie, problém s uplatnením práva na žalobu, otázka týkajúca sa uplatnenia opravného prostriedku, žiadosť o informácie ohľadom výstavby autobusovej zastávky, problém týkajúci sa prevodu užívacieho práva na vlastnícke právo k pozemku, otázka týkajúca sa získania majetkovej dotácie, problém týkajúci sa spôsobu realizácie uzatvorenej zmluvy o prevode a rozdelení majetku doživotne, sťažnosť na prácu prepážok, problém s premiestnením športového ihriska, sťažnosť týkajúca sa výstavby mosta pre chodcov a cyklistov, otázka práv zo zmluvy o dočasnej a príležitostnej práci, žiadosť o kontrolu práce súdnych sudcov, problém týkajúci sa nezrealizovania dodatočného vyprázdňovania septiku, ktoré bolo schválené, problém na colnici pre odobratie tovaru, sťažnosť na prácu mobilného operátora, sťažnosť na prácu banky a iné.

Zo všetkých 138 predmetov, ktoré boli ukončené v roku 2024 (127 predmetov z roku 2024 a 11 predmetov prenesených z roku 2023), sú spôsoby ukončenia uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Spôsob ukončenia konania:	číslo
Sťažnosť bola zamietnutá pre nedostatok jurisdikcie	54
Sťažnosť zamietnutá – predčasná	19
Strana na odpoveď úradu nereagovala	18
Úrad problém vyriešil po tom, čo sa ním zaoberal miestny ombudsman	13
Postup pozastavený – neboli zistené žiadne nezrovnalosti v práci	12
Prípado postúpený pokrajinskému ombudsmanovi	6
Postup pozastavený – strana spokojná s odpoveďou orgánu	5
Sťažnosť zamietnutá – opakovaná	3
Zistené nedostatky – stanovisko	3
Postup pozastavený – iné	3
Prípado postúpený ochrancovi občanov Republiky Srbsko	1
Sťažnosť zamietnutá – prebieha súdne konanie	1
Celkom	138

Čo sa týka odvolaní občanov v roku 2024 a v situáciách, keď sa občania obrátili na miestneho ombudsmana ústne, a nie písomne, výsledok týchto odvolaní bol nasledovný: v 196 prípadoch sa miestny ombudsman vyhlásil za nekompetentného, v 45 prípadoch bolo odvolanie predčasné, keď miestny ombudsman informoval občana, že sa musí najskôr obrátiť so sťažnosťou na miestny orgán a podať sťažnosť na miestny úrad a ak sa mu to nepodarí, až potom sa môže obrátiť na ombudsmana, v 11 prípadoch boli občania informovaní o možnosti podať podnet, pretože predmetná situácia patrí do pôsobnosti miestneho ombudsmana a prípad spĺňal predpísané podmienky na podanie podnetu. Zvyšných 19 prípadov nespadá do žiadnej z vyššie uvedených kategórií.

Podľa článku 37 ods. 4 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi v prípade zamietnutia sťažnosti je miestny ombudsman povinný sťažovateľovi poradiť o možných ďalších možnostiach uplatnenia ochrany jeho práv. Vo všetkých situáciách, keď bola sťažnosť podaná a zamietnutá z dôvodu nedostatku právomoci, ako aj počas ústnych rozhovorov s občanmi, miestny ombudsman odkázal občanov na príslušný orgán. Občania boli odkázaní na ochrancu občanov Srbskej republiky, pokrajinského ochrancu občanov – ombudsmana, splnomocnenca pre informácie verejného významu a ochranu osobných údajov, následne na právnu pomoc (Úrad pre schvaľovanie bezplatnej právnej pomoci, Úrad pre poskytovanie právnej pomoci a advokácie), Ministerstvo vnútra SR, Ministerstvo spravodlivosti SR, Ministerstvo vnútorného a zahraničného obchodu – Oddelenie pre ochranu spotrebiteľa a Ministerstvo pre ochranu rodiny a demografiu, Pokrajinský sekretariát pre sociálnu politiku, demografiu a rodovú rovnosť, Pokrajinský sekretariát pre školstvo, správu, predpisy a národnostné menšiny - národnostné spoločenstvá - národnostné menšiny, odbor pre inšpekčný dozor v oblasti školstva, Zdravotná inšpekcia, Poradca pre ochranu práv pacientov, Inšpektorát práce, Republikový fond dôchodkového a invalidného poistenia, Republikový geodetický ústav, Národnú banku Srbska, Advokátska komora Vojvodiny, patričný súd,

Prokuratúra, Združenie na ochranu spotrebiteľov, Srbská obchodná komora, Komora verejných exekútorov, Notárska komora a iné.

6. ČINNOSŤ MIESTNEHO OMBUDSMANA NA ZÁKLADE SŤAŽNOSTÍ OBČANOV

V priebehu roka 2024 miestny ombudsman, ako bolo uvedené, vykonal celkovo 163 konaní. Počas roku 2024 vydal miestny ombudsman jedno odporúčanie a tri stanoviská. V tejto časti Správy bude uvedených aj niekoľko prípadov, v ktorých miestny ombudsman nezistil nedostatky v práci správneho orgánu, ale konanie bolo ukončené iným spôsobom.

6.1 ODPORÚČANIA, STANOVISKÁ

Podľa ustanovenia článku 42 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi, ak miestny ombudsman zistí, že v práci orgánu alebo útvaru boli nedostatky, zašle orgánu alebo útvaru odporúčanie, stanovisko alebo návrh, akým spôsobom treba zistený nedostatok odstrániť. Orgán alebo útvar, ktorému miestny ombudsman zaslal odporúčanie, stanovisko alebo návrh, je povinný najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia odporúčania, stanoviska alebo návrhu informovať miestneho ombudsmana o opatreniach, ktoré prijal, prípadne o dôvodoch, prečo na základe odporúčania, stanoviska alebo návrhu nekonal.

Ak orgán alebo útvar nekoná na odporúčanie, stanovisko alebo návrh, alebo neinformuje miestneho ombudsmana o tom, čo prijal, alebo ak sa miestny ombudsman domnieva, že prijaté opatrenia nie sú vhodné, informuje o tom orgán, ktorý dohliada na ich prácu, t. j. mestské zastupiteľstvo, primátora alebo mestskú radu, a môže tiež odporučiť, aby zodpovedal vedúci tohto orgánu alebo útvaru.

Právna povaha aktov miestneho ombudsmana, predovšetkým odporúčaní, je taká, že nemajú záväznú právnu silu, t. j. miestny ombudsman nemá možnosť prinútiť správny orgán k určitému úkonu, ale len možnosť presvedčiť správny orgán argumentmi o chybnosti predchádzajúceho úkonu a nutnosti jeho zmeny.

Na druhej strane, hoci odporúčania nie sú právne záväzné, správne orgány majú povinnosť spolupracovať s miestnym ombudsmanom. Ustanovenie článku 38 ods. 4 rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi stanovuje, že ak orgán alebo služba nekoná v súlade s povinnosťami ustanovenými týmto rozhodnutím, miestny ombudsman zašle odporúčanie, v ktorom informuje orgán alebo službu o predpísanej povinnosti spolupracovať s miestnym ombudsmanom. Vyššie uvedené odporúčanie sa nazýva „Odporúčanie pre nespoluprácu“.

ODPORÚČANIE

Počas roku 2024 vydal miestny ombudsman v jednom prípade „Odporúčanie pre nespoluprácu“.

1.

Občianka sa obrátila na miestneho ombudsmana so sťažnosťou, v ktorej uviedla, že sa sťažuje na prácu Mestskej správy pre veci inšpekcie, odbor stavebnej inšpekcie, pretože v predchádzajúcich dvoch rokoch sa na inšpekciu opakovane obrátila, aby riešila problém z dôvodu nelegálnej stavby suseda, a že z dôvodu odtoku vody z predmetnej susedovej stavby voda, vlhkosť a plesne prenikli do susedných priestorov. Čiže vznikla škoda, ktorú sused nechcel odstániť. Občianka sa obrátila na stavebný dozor s cieľom vyriešiť problém či už legalizáciou alebo zbúraním nelegálnej stavby, no keďže nebola o vyriešení problému informovaná ani jedným z predpokladaných spôsobov, obrátila sa na miestneho ombudsmana.

Miestny ombudsman sa obrátil na Mestskú správu pre veci inšpekcie, odbor stavebná inšpekcia, s výzvou, aby najneskôr do 15 dní informovala miestneho ombudsmana o možnostiach riešenia občanom uvedeného problému.

Vzhľadom na to, že miestnemu ombudsmanovi nebolo doručené vyjadrenie v stanovenej lehote, miestny ombudsman predložil na Mestskú správu pre veci inšpekcie, odbor stavebnej inšpekcie urgenciu na doručenie odpovede, ku ktorej nebolo ani miestnemu ombudsmanovi doručené vyjadrenie.

Na základe všetkého uvedeného si Mestská správa pre veci inšpekcie, úsek stavebnej inšpekcie, v tomto konkrétnom prípade nesplnila svoju povinnosť spolupracovať s miestnym ombudsmanom, keďže nepredložila svoje vyjadrenie k listu zaslaného miestnym ombudsmanom, čo predstavuje porušenie ustanovení Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi (Úradný vestník mesta Nový Sad. Č. 59/2019).

Konkrétne podľa ustanovenia článku 25 ods. 2 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi sú orgány alebo služby povinné spolupracovať s miestnym ombudsmanom a podľa ustanovenia článku 38 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi, ak sa miestny ombudsman rozhodne začať konanie o sťažnosti, upovedomí o tom sťažovateľa a orgán alebo službu, ktorých konanie sa týka. Miestny ombudsman je povinný získať stanovisko orgánu alebo služby, ktorej sa sťažnosť týka, v každom prípade, pre ktorý sa rozhodol začať konanie. Orgán alebo služba je povinná oznámiť miestnemu ombudsmanovi svoje stanovisko v lehote určenej miestnym ombudsmanom, ktorá nesmie byť kratšia ako osem dní a dlhšia ako 30 dní odo dňa doručenia oznámenia miestneho ombudsmana o začatí konania. Ak orgán alebo služba nekoná v súlade s povinnosťami ustanovenými týmto rozhodnutím, miestny ombudsman vydá Odporúčanie, v ktorom informuje orgán alebo službu o predpísanej povinnosti spolupracovať s miestnym ombudsmanom. Ak ani po Odporúčaní podľa odseku 4 tohto článku orgán alebo služba nekoná v súlade s požiadavkou miestneho ombudsmana, bude o tom upovedomený orgán vykonávajúci dozor nad jej činnosťou, t. j. mestské zastupiteľstvo, primátor alebo mestská rada.

Vzhľadom na uvedené sa miestny ombudsman domnieva, že v práci Mestskej správy pre veci inšpekcie, úseku stavebnej inšpekcie došlo k nezrovnalostiam a na základe ustanovenia článku 38 ods. 4 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi, zaslal Odporúčanie, v ktorom odporučil Mestskej správe pre veci inšpekcie, úseku stavebnej inšpekcie, aby v súlade s pozitívnymi právnymi predpismi a zásadami dobrej správy predložila miestnemu ombudsmanovi svoje vyjadrenie k podnetu do 30 dní od doručenia odporúčania, resp. aby informovala miestneho ombudsmana o opatreniach, ktoré prijala, prípadne o dôvodoch, prečo na odporúčanie miestneho ombudsmana nekonala. Mestskej správe pre záležitosť inšpekcie, úseku stavebnej inšpekcie taktiež bolo odporúčané, aby vo svojej budúcej práci prijala všetky potrebné opatrenia na zlepšenie spolupráce s miestnym ombudsmanom.

Mestská správa pre veci inšpekcie, úsek stavebnej inšpekcie, konala na základe odporúčania miestneho ombudsmana a podala vyjadrenie, pričom v uvedenom prípade prebiehajú konania.

STANOVISKÁ

V priebehu roka 2024 vydal miestny ombudsman tri stanoviská.

1.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad v konaní po sťažnosti občana, ohľadne problému, ktorý má s PKP Vodovod a kanalizácia Nový Sad, inicioval postup na kontrolu práce Spoločnosti a na základe zhromaždenej právne relevantnej dokumentácie a po rozbere spisu predmetnej sťažnosti a na základe Rozhodnutia o podmienkach odberu vody a spôsobe vykonávania vodovodných prác - činnosti organizovania vodovodných a komunálnych prác. (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011 - zmenené, 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59. 2019, 59/2020 a 18/2024) a Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 59/19), zaslal stanovisko Podniku verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia Nový Sad.

V stanovisku sa uvádza, že miestny ombudsman sa domnieva, že podnik verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia sa dopustil chyby vo svojej práci, keďže bez predchádzajúceho overenia splnenia technických podmienok na pripojenie na verejnú kanalizáciu uzavrel Zmluvu, ktorej predmetom bolo vybudovanie napojenia na technickú kanalizáciu, podľa ktorej sťažovateľ po zaplatení zmluvy zaplatil plnú cenu za pripojenie, ale neskôr bolo zistené, že nie sú splnené technické podmienky na pripojenie. Vzhľadom na to, že zistený nedostatok v práci Podniku verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia Nový Sad nie je možné odstrániť, t. j. nie je možné vykonať napojenie na verejnú kanalizáciu, pretože nie sú splnené technické podmienky na pripojenie sťažovateľa, miestny ombudsman zaslal Stanovisko k ďalšiemu postupu v práci a upozornil na povinnosť podniku konať v súlade s ustanoveniami Rozhodnutia o podmienkach a spôsobe organizovania prác pri výkone obecných činností vodovodu a odvozu vody (Úradný vestník Mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011 - zmenené, 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 a 18/2024), ako aj správnu obchodnú praxou, a to všetko s cieľom ochrany práv občanov.

Analýzou predloženej dokumentácie totiž miestny ombudsman zistil, že sťažovateľ uzatvoril s Podnikom verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia zmluvu, ktorej predmetom je vybudovanie prípojky na technickú kanalizáciu, ktorou sa zhotoviteľ – podnik Verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia zaviazal vybudovať na uvedenom zmluvnom pozemku domovú prípojku za predmetnú prípojku na zákazku občana na základe objednávky. Ďalej sa Podnik verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia zaviazal po podpise zmluvy a po zabezpečení podmienok pripojenia vykonať napojenie na technický systém.

Po uzavretí zmluvy bol sťažovateľ informovaný, že napojenie na verejnú kanalizáciu nie je možné zrealizovať pre chýbajúce technické podmienky. Sťažovateľ medzičasom uhradil poplatok za pripojenie v plnej výške.

Podľa stanoviska miestneho ombudsmana PUC Vodovod a kanalizácia bol povinný uzavrieť zmluvy o pripojení na kanalizačnú sieť až po preverení všetkých podmienok pripojenia na kanalizačnú sieť, aby sa občania nedostali do situácie, že budú musieť zaplatiť cenu za pripojenie a následne byť informovaní, že nie sú podmienky na pripojenie. Bez ohľadu na to, že PUC Vodovod a kanalizácia navrhol vypovedať zmluvu a vrátiť zaplatené peniaze, miestny ombudsman sa domnieva, že treba brať do úvahy aj zámer sťažovateľa, ktorý mal v čase uzatvárania zmluvy so spoločnosťou, t. j. že prevzatím záväzkov zo zmluvy chcel sťažovateľ napojením na kanalizáciu a kanalizáciou vyriešiť problém s likvidáciou odpadových vôd. Pri uzatváraní takýchto zmlúv s občanmi musí spoločnosť postupovať s osobitnou starostlivosťou a správnu obchodnou praxou s prihliadnutím na záujmy občanov – užívateľov služieb.

2.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad v konaní po sťažnosti občana, v ktorom namieta voči práci Spoločnosti verejnoprospešných služieb Gradsko zelenilo Nový Sad z dôvodu problému s nedodržaním odpovede na žiadosť o osadenie ochranných stĺpov pri vstupe do Kamenického parku, miestny ombudsman mesta Nový Sad začal konanie o kontrole práce Spoločnosti a na základe zhromaždenej právne relevantnej dokumentácie, analýzy spisu sťažnosti a článku 42 Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi (Úradný vestník mesta Nový Sad č. 59/19) zaslal stanovisko PUC Gradsko zelenilo.

V stanovisku sa uvádza, že miestny ombudsman sa domnieva, že PUC Gradsko zelenilo Nový Sad bol v tomto konkrétnom prípade povinný predložiť Pokrajinskému ústavu ochrany prírody písomnú žiadosť, aby získal dokumentáciu o podmienkach a opatreniach na ochranu prírody v súvislosti s osadením stĺpov v Kamenickom parku, a zaviazal PUC Gradsko zelenilo Nový Sad ustanovením článku 42 odsek 2 Rozhodnutia o ombudsmanovi, informovať miestneho ombudsmana mesta Nový Sad najneskôr do 30 dní od doručenia stanoviska o prijatých opatreniach, t. j. o dôvodoch nekonania v súlade so stanoviskom miestneho ombudsmana mesta Nový Sad.

Miestny ombudsman sa domnieva, že Podnik verejnoprospešných služieb Gradsko zelenilo Nový Sad mal na osadenie ochranných stĺpov pri vstupe do Kamenického parku v tomto konkrétnom prípade povinnosť predložiť Pokrajinskému

ústavu ochrany prírody písomnú žiadosť o získanie zákonných podmienok a opatrení na ochranu prírody v súvislosti s osadením stĺpikov v Kamenickom parku, berúc do úvahy ustanovenie článku 57 odsek 4 Zákona o ochrane prírody, ktorý ustanovuje, že na práce a činnosti, t. j. projekty, pri ktorých sa nevykonáva konanie o posudzovaní vplyvov na životné prostredie a ktoré môžu mať vplyv na hodnoty a vlastnosti chráneného diela, je zhotoviteľ, t. j. vlastník projektu, povinný vyžiadať si od Ústavu akt o podmienkach a opatreniach na ochranu prírody.

Podľa miestneho ombudsmana spoločnosť v konkrétnom prípade Spoločnosť nepostupovala v súlade s ustanoveniami Zákona o ochrane prírody. Spoločnosť uviedla, že od Pokrajinského ústavu ochrany prírody dostala ústnu odpoveď, že akt o podmienkach a opatreniach na ochranu prírody nebude vydaný, čo miestny ombudsman nespochybňuje, ale na to, aby sa sťažovateľ dozvedel o stanovisku Pokrajinského ústavu ochrany prírody, bolo potrebné dostať odpoveď na nesúhlas alebo súhlas Ústavu na vydanie aktu, aby teda mohol v závislosti od právneho úkonu prípadne použiť prostriedky na vydanie zákona, čiže vyriešiť problém. Miestny ombudsman vzal do úvahy najmä skutočnosť, že citovaná norma zákona má imperatívnu povahu.

Miestny ombudsman usúdil, že by bolo vhodné a účelné, aby sa Spoločnosť obrátila na Pokrajinský ústav ochrany prírody so žiadosťou o vydanie zákona o podmienkach a opatreniach ochrany prírody a tým ukončila konanie o dôvodnosti a možnosti osadenia ochranných stĺpov v Kamenickom parku, čo je nepochybne predmetom žiadosti sťažovateľa v tejto právnej veci.

Spoločnosť Gradsko zelenilo Nový Sad postupoval v súlade so stanoviskom miestneho ombudsmana a obrátil sa na Pokrajinský ústav ochrany prírody, aby vydal zákon o podmienkach a opatreniach ochrany prírody.

3.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad v konaní po sťažnosti občana na problém, ktorý má s PUC Vodovod a kanalizácia Nový Sad, inicioval postup na kontrolu práce Spoločnosti a na základe zhromaždenej právne relevantnej dokumentácie a po analýze spisu predmetnej sťažnosti a na základe Rozhodnutia o podmienkach a spôsobe organizovania prác pri vykonávaní komunálnych činností vodárenstva a odvádzania vody (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011 - zmenené, 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 a 18/2024) a Rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi (Úradný vestník mesta Nový Sad č. 59/19) zaslal stanovisko Podniku verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia Nový Sad.

V stanovisku sa uvádza, že Podnik verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia Nový Sad bol povinný konať v súlade s ustanoveniami článku 33 Rozhodnutia o podmienkach a spôsobe organizovania prác pri výkone komunálnych činností zásobovanie vodou a odvádzanie vody (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011 - 8/2008 opr. 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 a 18/2024), t.j. odčítat vodomery najmenej raz za tri mesiace, a to nevyhnutne pred začatím uplatňovania novej ceny za služby. V konkrétnom prípade, bez ohľadu na nemožnosť odčítania vodomera z dôvodu meneného zámku, bola spoločnosť povinná

pokúsiť sa o odčítanie vodomera najmenej raz za tri mesiace a okrem jedného telefonátu správcovi bytového družstva urobiť ďalšie opatrenia na informovanie správcu bytového družstva a nájomníkov o nemožnosti odčítania vodomera (zanechaním písomného oznámenia a pod.). Vzhľadom na to, že zistený nedostatok v práci Podniku verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia Nový Sad nie je možné odstrániť, miestny ombudsman vydal Stanovisko k ďalšiemu postupu v práci a upozornil na povinnosť podniku konať v súlade s ustanoveniami rozhodnutia o podmienkach a spôsobe organizovania prác pri výkone komunálnych činností zásobovania vodou a odvádzania vody (Úradný vestník Mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011 - zmenené, 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 a 18/2024), a to všetko s ochranou záujmov občanov, ako aj s cieľom dobrej obchodnej praxe.

Podľa miestneho ombudsmana spoločnosť v tomto konkrétnom prípade nepostupovala v súlade s ustanovením článku 33 Rozhodnutia o podmienkach a spôsobe organizovania prác pri výkone komunálnej činnosti vodovodu a odvozu vody (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011 - opravené, 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 a 18/2024). Totiž podľa uvedeného ustanovenia Rozhodnutia PUC Vodovod a kanalizácia Nový Sad, hoci mal vo svojej dokumentácii upozornenie, že prístup k vodomeru na predmetnej adrese bol znemožnený výmenou zámku, a že spoločnosť nikto neinformoval o možnosti prístupu počas sporného obdobia, t.j. nebol dodaný kľúč, zamestnanci sa pokúsili odmerať a ísť do terénu na príslušnú adresu, bez ohľadu na aktuálny stav v oficiálnej dokumentácii týkajúcej sa dostupnosti prístupu. V konkrétnom prípade PUC Vodovod a kanalizácia Nový Sad počas sporného obdobia nevykonával merania, t. j. nedošlo k žiadnym pokusom o meranie, čo podľa miestneho ombudsmana nie je v súlade s dobrou obchodnou praxou. Pravidelné odpočty v súlade s Rozhodnutím a pravidelnom upozorňovaní užívateľov na problémy s prístupom k meraciemu miestu zároveň umožňujú užívateľom sledovať realizovanú a odúčtovanú spotrebu za zúčtovacie obdobie. Podľa posúdenia miestneho ombudsmana Podnik verejnoprospešných služieb Vodovod a kanalizácia Nový Sad postupoval v súlade s citovaným ustanovením rozhodnutia a mal možnosť po tom, čo vyšiel do terénu a zistil, že povinnosť merania nie je možné splniť, mal zanechať písomnú stopu vo forme oznámenia, že došlo k pokusu o zmeranie spotrebovanej vody a že to nebolo možné, akým spôsobom bude spoločnosť postupovať v súlade s dobrou obchodnou praxou s prihliadnutím nielen na svoje záujmy, ale aj na záujmy užívateľov služieb.

Miestny ombudsman preto usúdil, že by bolo účelné a účelné, aby Spoločnosť v každom prípade v budúcnosti postupovala s osobitnou starostlivosťou a správnu obchodnou praxou, t. j. aby postupovala tak, ako predpisuje Rozhodnutie o podmienkach a spôsobe organizovania práce pri výkone komunálnych činností zásobovanie vodou a odvoz vody (Úradný vestník mesta Nový Sad, č. 60/2010, 8/2011, novelizovaný 38/2011, 13/2014, 59/2016, 59/2019, 59/2020 a 18/2024), pravidelne vykonávať odčítania a umožniť tak svojim užívateľom výkon ich práv predpísaných Rozhodnutím a zároveň dbať o jeho včasné a riadne vykonávanie.

6.2 PREDMETY VEDENÉ V ROKU 2024

V nasledujúcich odsekoch budú predstavené niektoré prípady, ktorými sa miestny ombudsman zaoberal v roku 2024

1.

Zástupca právnickej osoby sa obrátil na miestneho ombudsmana listom, v ktorom vyjadril potrebu výstavby autobusovej zastávky v obývanej oblasti, v blízkosti kancelárie spoločnosti.

V súvislosti s uvedeným problémom sa uskutočnilo stretnutie so zástupcami Mestskej správy pre stavebné pozemky a investície a JGSP Nový Sad, aby sa prediskutovala možnosť riešenia problému výstavby autobusovej zastávky v blízkosti kancelárie spoločnosti, pri ktorej bol miestny ombudsman ústne informovaný o samotnom postupe týkajúcom sa plánovania investícií, prípravy technickej dokumentácie a realizácie projektu, ako aj o problémoch, ktoré môžu počas tohto postupu vzniknúť, ústne. Na stretnutí bola prezentovaná možnosť vybudovania chodníka pre chodcov a že miestny ombudsman dostane písomné vyjadrenie k možnosti vybudovania chodníka pozdĺž cesty od prvej autobusovej zastávky až po samotnú budovu továrne, aby sa čo najviac vyriešila otázka bezpečnosti zamestnancov pri presune do a z ich pracoviska.

Mestská správa pre stavebné pozemky a investície informovala miestneho ombudsmana, že výstavba autobusovej zastávky nie je z hľadiska bezpečnosti cestnej premávky možná a že ako jednoduchšie riešenie realizácie bolo navrhnuté usporiadanie chodníka pre chodcov od najbližšej autobusovej zastávky až po samotnú budovu továrne, s čím zástupca právnickej osoby súhlasil.

Vzhľadom na uvedené miestny ombudsman konanie pozastavil.

2.

Občanka kontaktovala miestneho ombudsmana s tým, že v okolí jej budovy je už roky problém s kolóniami havranov, ktoré v ranných hodinách spôsobujú neznesiteľný hluk, ako aj s ich trusom, ktorý poškodzuje vozidlá.

Miestny ombudsman kontaktoval v súvislosti s týmto problémom Pokrajinský ústav ochrany prírody, v ktorom zástupca ústavu uviedol, že havrany sú druh chránený zákonom a ich ochrana je upravená ustanoveniami týkajúcimi sa oblasti poľovníctva, že si nie je vedomý možnosti riešenia problému s nimi a že miestny ombudsman bol poučený, aby kontaktoval Pokrajinský sekretariát pre poľnohospodárstvo, vodné hospodárstvo a lesníctvo – sektor poľovníctva a akvakultúry.

Miestny ombudsman bol ústne informovaný zástupcom Pokrajinského sekretariátu pre poľnohospodárstvo, vodné hospodárstvo a lesníctvo – sektor poľovníctva a akvakultúry, že občania sa už na sekretariát obrátili s problémom havranov, že neexistuje jediné a trvalé riešenie a že by sme sa prípadne mohli obrátiť na Verejnoprospešný podnik Gradsko zelenilo Nový Sad, so žiadosťou o pravidelné orezávanie stromov s cieľom znížiť počet hniezd havranov, teda že pravidelné orezávanie znižuje možnosť ich šírenia, ako aj to, že havran hniezdi v období od marca do júna, a preto by sa orezávanie malo organizovať v čase, keď to tak nie je, a že tieto vtáky sú chráneným druhom – nariadením o vyhlásení poľovných sezón na chránené druhy zveri.

Miestny ombudsman kontaktoval v súvislosti so sťažnosťou Verejnoprospešný podnik Gradsko zelenilo a vo vyhlásení sa uvádza, že Verejnoprospešný podnik „Gradsko Zelenilo“ je zodpovedný za výsadbu nových a údržbu existujúcich stromov, sadenie kvetov, kosenie trávy a ďalšie úlohy súvisiace s údržbou zelene na území mesta Nový Sad a prímestských sídiel a že občan sa môže obrátiť na odborné a kvalifikované inštitúcie, ako je Prírodovedecká fakulta a Matematická fakulta alebo Pokrajinský ústav ochrany prírody, aby získal návrhy a rady na riešenie problému.

Pri tejto príležitosti občianka informovala miestneho ombudsmana, že je s odpoveďou spokojná a tiež vyjadrila vďaka za angažovanosť a úsilie miestneho ombudsmana a že sa obráti na určené inštitúcie, ktoré navrhol Verejnoprospešný podnik Gradsko zelenilo Nový Sad vo svojom liste, aby problém vyriešili.

3.

Občan kontaktoval miestneho ombudsmana ohľadom problému s pripojením svojho zariadenia na mestskú kanalizačnú sieť a vo svojej sťažnosti uviedol, že jeho žiadosť o pripojenie na kanalizačnú sieť bola spoločnosťou VKP Vodovod a kanalizácia Nový Sad zamietnutá s vysvetlením, že v čase podania žiadosti neexistovali technické podmienky na vybudovanie kanalizačnej prípojky. Občan tiež uviedol, že spoločnosť VKP Vodovod a kanalizácia Nový Sad ho informovala, že má nárok na službu čistenia septiku dvakrát ročne, ale že tento počet výjazdov je pre jeho potreby malý a dodal, že neexistuje možnosť rozšírenia septiku, a preto si musí vyprázdňovanie septiku niekoľkokrát do roka súkromne organizovať.

Miestny ombudsman sa obrátil na Verejnoprospešný podnik Vodovod a kanalizácia Nový Sad so žiadosťou o poskytnutie informácií týkajúcich sa vyššie uvedeného problému, na čo spoločnosť predložila list s vyjadrením k vykonaným aktivitám, a to, že neexistujú technické podmienky na pripojenie zariadenia občana na kanalizačnú sieť, pretože nie je vybudovaná sekundárna kanalizačná sieť na príjem odpadových vôd, a bolo uvedené, že existuje možnosť, že občanovi bude poskytnuté dodatočné vyprázdňovanie septikov.

Miestny ombudsman dostal list od Verejnoprospešného podniku Vodovod a kanalizácia Nový Sad, v ktorom sa uvádza, že občanovi boli okrem dvoch pravidelných vyprázdňovaní, na ktoré má každoročne nárok, poskytnuté dve dodatočné vyprázdňovania septikov.

Vzhľadom na to, že občan vo svojom vyjadrení vyjadril spokojnosť s odpoveďou od Verejnoprospešného podniku Vodovod a kanalizácia Nový Sad, keďže mu boli poskytnuté dodatočné vyprázdňovania septikov, miestny ombudsman pozastavil konanie o sťažnosti.

4.

V prípade sťažnosti občana, ktorý poukázal na problém na okolitých pozemkoch vo vzťahu k jeho budove, ktoré sú zarastené a nie sú úplne udržiavané, a preto hrozí nebezpečenstvo zhromažďovania túlavých psov, miestny ombudsman kontaktoval Mestskú správu pre inšpekčné záležitosti, sektor komunálnej inšpekcie, za účelom získania informácií o riešení tohto problému.

Postupujúci inšpektor Mestskej správy pre inšpekčné záležitosti, sektor komunálnej inšpekcie informoval miestneho ombudsmana, že na predmetnom mieste, kde sa nachádza divo rastúca vegetácia, bola vykonaná mimoriadna terénna kontrola a že vlastníkom pozemkov bol vydaný príkaz na uvedenie pozemku do poriadku.

Miestny ombudsman bol informovaný o vykonaní kontrolnej prehliadky a o uvedení pozemkov do poriadku a ich vyčistení od divo rastúcej vegetácie a konanie pred miestnym ombudsmanom bolo prerušené.

5.

Miestnemu ombudsmanovi bola podaná sťažnosť, v ktorej sa občan sťažoval na prácu spoločnosti VKP Informatika Nový Sad z dôvodu faktúry, ktorú dostal a v ktorej bola výrazne zvýšená položka za zdieľanú elektrinu. Občan vo svojej sťažnosti dodal, že správca budovy sa sťažoval na zvýšenú faktúru za zdieľanú elektrinu u úradov, že dostal odpoveď, že faktúra bude opravená, čo sa nestalo, a že predtým, ako ho spoločnosť PUC Informatika Nový Sad zažalovala z dôvodu dlhu na tomto základe, dostal upozornenie.

Miestny ombudsman začal konanie na základe sťažnosti a listom požiadal verejnoprospešný podnik Informatika Nový Sad o predloženie správy o tvrdeniach uvedených v sťažnosti a o možnosti vyriešenia problému.

Miestny ombudsman dostal od verejnoprospešného podniku Informatika vyjadrenie k začatému konaniu, v ktorom uviedol, že verejnoprospešný podnik Informatika Nový Sad dostal od spoločnosti Elektrodistribucija Srbije AD príkaz na zníženie dlhu za spoločnú elektrinu na člena domácnosti a že na základe toho bol dlh občana opravený.

Občan, ktorý v stanovenej lehote nepredložil vyjadrenie, bol o informácii od verejnoprospešného podniku Informatika Nový Sad informovaný a miestny ombudsman konanie na základe sťažnosti pozastavil.

6.

Miestneho ombudsmana mesta Nový Sad kontaktoval občan z Petrovaradínu, ktorý poukázal na problém poškodených vozoviek. Konkrétne, podľa občana v Petrovaradíne bola vozovka na Bukovačkej ceste poškodená na viacerých miestach.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad na základe článku 27 rozhodnutia o miestnom ombudsmanovi začal konanie z vlastnej iniciatívy a kontaktoval Mestskú správu pre inšpekčné záležitosti.

Mestská správa pre inšpekčné záležitosti, sektor dopravnej a cestnej inšpekcie – oddelenie cestnej kontroly predložilo miestnemu ombudsmanovi informáciu, že inšpektor cestnej kontroly pri návšteve terénu nezistil žiadne poškodenie predmetného miesta, t. j. boli viditeľné stopy po oprave, čo vedie k záveru, že poškodenie bolo opravené, a z tohto dôvodu miestny ombudsman mesta Nový Sad konanie pozastavil.

7.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad dostal sťažnosť od občana, ktorý sa sťažuje na prácu Mestského úradu pre inšpekčné záležitosti, pretože sa domnieva, že inšpekcia neprijala opatrenia v rámci svojej právomoci týkajúce sa hluku vychádzajúceho z kaviarne.

V súvislosti so sťažnosťou kontaktoval miestny ombudsman Mestskú správu pre inšpekčné záležitosti – sektor inšpekcie ochrany životného prostredia, ktorý poskytol informácie o vykonaní kontroly, o zistení, že dohliadaný subjekt má Správu o meraní hluku od autorizovaného a akreditovaného inštitútu, v správe sa uvádza, že hladina hluku neprekračuje povolené hodnoty a že kontrola v predmetných priestoroch bola vykonaná niekoľkokrát počas uplynulého a bežného roka a v žiadnom prípade neboli zistené žiadne nezrovnalosti. Ďalej Mestská správa pre inšpekčné záležitosti uvádza, že keďže na mieste neboli zistené žiadne nezrovnalosti, nie je dôvod na ďalšie vedenie konania a vykonávanie opatrení na ochranu pred hlukom v prostredí, o ktorých bol občan písomne upozornený.

Vzhľadom na tvrdenia Mestskej správy pre inšpekčné záležitosti miestny ombudsman pozastavil konanie o sťažnosti a občan bol informovaný, že sa môže opäť obrátiť na Mestskú správu pre inšpekčné záležitosti, sektor inšpekcie ochrany životného prostredia, so žiadosťou o opätovné vykonanie kontroly prevádzky kaviarne.

7. ČINNOSŤ MIESTNEHO OMBUDSMANA V OBLASTI OCHRANY A ZVEĽAĎOVANIA ĽUDSKÝCH PRÁV

Okrem konania na základe sťažností občanov miestny ombudsman v roku 2024 realizoval množstvo aktivít súvisiacich s výskumom a vzdelávaním, s osobitným dôrazom na práva obzvlášť zraniteľných skupín, ktoré sú zamerané na ochranu a podporu ľudských práv.

1.

Výskum dostupnosti ciest v meste Nový Sad pre osoby so zdravotným postihnutím

V priebehu roka 2024 miestny ombudsman zorganizoval pokračovanie výskumu o dostupnosti ciest v meste Nový Sad pre osoby so zdravotným postihnutím, ktorý sa uskutočnil v období august – október 2024, pričom výskum sa zamerail na dva faktory, existenciu vstupných / výstupných rámp pre prístup na chodník a existenciu hmatových panelov pre ľahší pohyb zrakovo postihnutých a nevidiacich osôb.

Miestny ombudsman začal aktivity súvisiace s výskumom dostupnosti ciest v meste Nový Sad pre osoby so zdravotným postihnutím v roku 2019 a pokračoval v nich aj v rokoch 2020, 2022 a 2023.

Výskum sa v roku 2024 týkal širšieho centra mesta Nový Sad, ohraničeného hlavnými dopravnými ťahmi, a to na západe Bulvárom kneza Miloša, na juhu ulicou Futoški put, na východe Bulvárom Európy a na severe Bulvárom vojvodu Stepe.

Výsledky výskumu sú prezentované vo forme Mapy prístupnosti, ktorá graficky znázorňuje úrovne prístupnosti na uliciach a bulvároch v skúmanej oblasti.

Mapa prístupnosti je dostupná na webovej stránke miestneho ombudsmana mesta Nový Sad lokalniombudsman.novisad.rs

2.

Vzdelávanie o formách násillia páchaného na starších ľudoch a mechanizmoch ochrany

Miestny ombudsman v spolupráci s Kolpingovou spoločnosťou Srbska vykonal vzdelávanie o formách násillia páchaného na starších ľudoch a mechanizmoch ochrany.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad sa domnieval, že by bolo užitočné realizovať vzdelávacie aktivity založené na výsledkoch prieskumu z roku 2023 o povedomí občanov Nového Sadu o násillí páchanom na starších ľudoch, zamerané na lepšiu identifikáciu násillia a zlepšenie ochrany starnúcej populácie.

Cieľom vzdelávania bolo zlepšiť úroveň rozpoznávania a nahlasovania násilia páchaného na starších ľuďoch v Novom Sade prostredníctvom: senzibilizácie občanov (najmä starších občanov) o dôležitosti nahlasovania násilia, vzdelávania starších občanov o formách násilia páchaného na starších ľuďoch, o zodpovednosti inštitúcií a ochranných mechanizmoch, vzdelávania ľudí, ktorí poskytujú pomoc a starostlivosť starším ľuďom, o rôznych aspektoch fenoménu násilia páchaného na starších ľuďoch.

Kolpingová spoločnosť Srbska realizovala aktivity od 1. júla do 15. novembra 2024, ktoré zahŕňali nasledujúce fázy:

- vytvorenie realizačného tímu projektu (tím tvorili: koordinátorka Čila Stojanović – zodpovedná za plánovanie aktivít, dokumentovanie, monitorovanie aktivít, prezentáciu výsledkov a podávanie správ; právny tím tvorili Nataša Pušić Živanov a Marija Ristić Milovanović – zodpovedné za tvorbu a realizáciu vzdelávacích workshopov pre seniorov a pre opatrovateľov; certifikovaný psychoterapeut Miloš Kostić – zodpovedný za tvorbu a realizáciu vzdelávacieho workshopu pre opatrovateľov; akreditovaná vedúca školení pre opatrovateľov, MA Nadežda Satarić; finančná administrátorka Marina Kukin Posinak);
- nadviazanie spolupráce s inštitúciami a organizáciami, ktoré združujú staršiu populáciu (s cieľom udržiavať informačné a vzdelávacie aktivity určené pre občanov bola nadviazaná spolupráca s: Združením dôchodcov mesta Nový Sad; Občianskym združením Humanitárny centar Nový Sad; Filozofickou fakultou v Novom Sade, katedrami sociálnej práce, pedagogiky a psychológie);
- plánovanie a realizácia informačných a vzdelávacích stretnutí (zrealizovali sa štyri workshopy pre starších občanov, a to: dva workshopy v Združení dôchodcov mesta Nový Sad – pre ktorých používatel'ov a členov boli zorganizované workshopy v sídle združenia a v zariadení v Novom Naselje (Komunitné centrum Gavriilo Princip), v Humanitárnom centre Nový Sad, kde sa konal jeden workshop, v priestoroch Klubu seniorov Vitaplan, kde sa konal jeden workshop, a spoločná prednáška na Filozofickej fakulte v Novom Sade pre študentov troch študijných skupín – sociálnej práce, pedagogiky a psychológie.

Počas realizácie workshopov sa kládol osobitný dôraz na povzbudzovanie starších občanov k vyhľadávaniu pomoci prostredníctvom prezentácie rôznych modelov a programov inštitucionálnej a neinštitucionálnej podpory (Úrad právnej pomoci, Centrum sociálnej práce, Miestny ombudsman, Poverenec pre ochranu rovnosti, Ochranca práv pacientov, občianske združenia a ich programy a modely podpory atď.)

Workshopov sa zúčastnilo celkovo 121 občanov / občianiek. Celkovo 83 % účastníkov tvorili ženy a 17 % muži.

Po každom workshope / prednáške sa vykonalo vyhodnotenie spokojnosti účastníkov s kvalitou obsahu a prijatými informáciami. Výsledky hodnotenia v skupine starších občanov ukázali, že 98 % občanov bolo prevažne spokojných s prednášajúcimi a kvalitou obsahu, 98 % dokázalo lepšie rozlišovať medzi druhmi násilia, 98 % lepšie rozumelo tomu, na koho sa má obrátiť v prípade podozrenia z násilia, 89 % účastníkov sa cítilo pripravených nahlásiť násilie (9 % mierne, 2 % nie) a 98 % by takéto workshopy odporučilo ostatným. 79 % starších účastníkov sa nikdy predtým nezúčastnilo workshopov na túto tému.

Výsledky hodnotenia v študentskej skupine ukázali, že boli prevažne spokojní s prednášajúcimi a kvalitou obsahu – 83 % (15 % čiastočne a 2 % nespokojní), 98 % lepšie rozlišovalo druhy násilia, 94 % lepšie rozumelo, na koho sa má obrátiť v prípade podozrenia z násilia, 73 % účastníkov sa cítilo pripravených nahlásiť násilie (21 % mierne, 6 % nie) a 98 % študentov by tieto workshopy odporučilo ostatným. 90 % účastníkov zo študentskej populácie sa nikdy predtým nezúčastnilo workshopov na túto tému.

Počas vzdelávania o formách násilia páchaného na starších ľuďoch a mechanizmoch ochrany boli zorganizované a realizované:

- akreditované školenie o týraní starších ľudí pre opatrovateľov v domácnosti, ktorí pracujú so staršími ľuďmi a poskytujú im domácu starostlivosť a pomoc, pričom bolo zorganizované a realizované aj školenie pre opatrovateľov v domácnosti, ktorého autorkou je Nadežda Satarić;
- vzdelávanie o psychologických aspektoch fenoménu násilia páchaného na starších ľuďoch pre opatrovateľky – ženy v domácnosti, ktoré pracujú so staršími ľuďmi a poskytujú im domácu starostlivosť a pomoc. Toto školenie viedol certifikovaný psychoterapeut Miloš Kostić;
- vzdelávanie pre opatrovateľky-ženy v domácnosti o mechanizmoch ochrany starších ľudí pred násilím páchaným na starších ľuďoch, ktoré viedli Nataša Pušić Mihajlov a Marija Ristić Milovanović z Občianskeho združenia Grupa budi 1.

Na workshopoch s opatrovateľmi sa kládol osobitný dôraz na násilie páchané na ľuďoch s demenciou, metódy ich ochrany a povinnosť každého, kto sa stane svedkom akéhokoľvek druhu násilia, nahlásiť ho. Workshopov pre opatrovateľky sa zúčastnilo celkovo 12 opatrovateľiek (niektoré absolvovali všetky tri školenia, niektoré jedno školenie a niektoré dve).

Celkový počet účastníkov vzdelávacích aktivít bol 133.

Na základe analýzy uskutočnených workshopov sa dospelo k záveru, že neustále vzdelávanie a informovanie všetkých cieľových skupín je dôležitým predpokladom, ak chceme dosiahnuť pozitívnu zmenu v komunite, pokiaľ ide o tému týrania a zneužívania starších ľudí.

Príklady z reálneho života vzbudili najväčší záujem u všetkých cieľových skupín a podnietili aktívnu účasť, reflexiu a poskytovanie nápadov, ako by sa dalo predchádzať určitým situáciám a minimalizovať násilie.

Počas všetkých workshopov prejavili účastníci najväčší záujem o diskusiu týkajúcu sa práce inštitúcií, kde vyjadrili nedôveru a obavy, či, ako a akým spôsobom budú skutočne chránení, prípadne aké sú bezpečné mechanizmy ochrany v prípade vysídlenia z násilného prostredia. V tomto zmysle mala prítomnosť miestneho ombudsmana na niektorých workshopoch vplyv na budovanie dôvery, z čoho by sa dalo usudzovať, že prítomnosť zástupcov inštitúcií (miestneho ombudsmana aj ďalších) počas workshopov je užitočná, ktorí by sa aktívne zapojili do určitého segmentu svojimi vedomosťami a skúsenosťami a prispeli k posilneniu postavenia účastníkov pri nahlasovaní násilia.

Dospelo sa k záveru, že pre študentov by boli užitočné medzigeneračné workshopy, predovšetkým praktické workshopy, ktoré realizujú časť programu v reálnych podmienkach, v teréne, v menších skupinách (návšteva miestneho ombudsmana pri podávaní sťažnosti, návšteva Centra sociálnej práce s poberateľom dávok, návšteva Zdravotného strediska s poberateľom dávok atď.). Výmenou takýchto skúseností a poznatkov by sa dalo efektívnejšie dospieť k návrhom a nápadom, ktoré by mohli tvoriť základ budúcej obhajoby za zlepšenie postavenia starších ľudí prostredníctvom prevencie a vytvárania podmienok, ktoré eliminujú riziká násilia voči nim.

Prezentácia realizovaných aktivít sa uskutočnila prostredníctvom fóra, ktoré sa konalo 15. novembra 2024 v priestoroch Verejného podniku Vode Vojvodine. Fórum malo názov Prevencia násilia páchaného na starších ľuďoch – zodpovednosť nás všetkých. Fóra, vrátane piatich rečníkov, sa zúčastnilo 25 účastníkov – zástupca pokrajinského tajomníka pre sociálnu politiku, demografiu a rodovú rovnosť, zástupcovia miestneho a pokrajinského ombudsmana, Centra sociálnej práce v Novom Sade, Gerontologického centra Nový Sad, Občianskeho združenia Humanitárny center Nový Sad, Caritas, súkromného poskytovateľa služby Domáca asistancia Felix Domus a zástupcovia občanov z cieľových skupín seniorov a študentov. Fórum prezentovalo výsledky a aktivity, ktoré boli realizované v období september a október 2024.

Počas panelovej diskusie, ako aj na každom zo vzdelávacích workshopov a prednášok, bola propagovaná inštitúcia miestneho ombudsmana.

3.

Vzdelávanie zamestnancov v orgánoch mesta Nový Sad

Miestny ombudsman tradične organizuje školenia pre zamestnancov mesta Nový Sad, čím prispieva k ich lepšej kompetencii v práci, ktorú vykonávajú, a tým nepriamo prispieva k lepšej ochrane práv občanov. Školenia sa týkali rôznych oblastí práva v závislosti od aktuálnej témy a problematiky a v roku 2024 sa školenie konalo na tému Finančné riadenie a kontrola – FRK.

Dvojdnňové školenie na tému Finančné riadenie a kontrola – FRK sa konalo 18. a 19. novembra 2024, ktoré zorganizoval miestny ombudsman mesta Nový Sad a Európske mládežnícke centrum Vojvodiny.

Počas prvého dňa školenia sa preberali témy týkajúce sa: úvodu do finančného riadenia a kontroly, právneho rámca a úlohy manažmentu a zamestnancov v systéme FRK, po ktorých Snezana Pejčić prezentovala svoje skúsenosti týkajúce sa zriadenia a implementácie FRK v mestskej správe mesta Subotica.

Druhá časť prednášky sa venovala témam súvisiacim s identifikáciou a popisom rizík, obchodnými procesmi, hodnotením a riešením rizík, registrom rizík a identifikáciou a definíciou procesov, zoznamom obchodných procesov, mapami obchodných procesov a dokumentáciou systému-postupu.

Počas druhého dňa školenia boli prezentované praktické príklady identifikácie a popisu rizík a praktické príklady identifikácie a definovania procesov.

V druhej časti prednášky boli účastníci školenia kladli otázky, poskytovali adekvátne odpovede a týmto spôsobom boli objasnené pochybnosti, ktoré v praxi vznikajú pri zavádzaní, udržiavaní a pravidelnej aktualizácii systému finančného riadenia a kontroly – FRK.

Školenia sa zúčastnili zástupcovia – zamestnanci Mestskej správy pre všeobecné záležitosti, Mestskej správy pre urbanistické plánovanie a stavebné záležitosti, Mestskej správy pre majetok a majetkovo-právne záležitosti, Mestskej správy pre inšpekčné záležitosti, Energetickej agentúry mesta Nový Sad, Mestskej správy pre ochranu životného prostredia, Mestskej správy pre hospodárstvo, Mestskej správy pre zdravotníctvo, Mestskej správy pre školstvo, Služieb Mestského zhromaždenia mesta Nový Sad, Mestskej správy pre sociálnu a detskú ochranu, Mestskej správy pre šport a mládež, Mestskej správy pre kultúru, Mestskej správy pre predpisy, Úradu pre právnu pomoc, Riaditeľstva pre tovarové rezervy mesta Nový Sad, ako aj zástupcovia miestneho ombudsmana mesta Nový Sad.

Prednášajúcimi na odbornom vzdelávaní boli: Danko Grubešić, vedúca oddelenia interného auditu mesta Nový Sad, Natalija Radanović, zástupkyňa vedúceho oddelenia interného auditu a Kristina Lalović, certifikovaná interná audítorka vo verejnom sektore oddelenia interného auditu a účastníkom sa prihovorila aj Snezana Pejčić, vedúca oddelenia finančného riadenia a kontroly v mestskej správe mesta Subotica.

4.

Vzdelávanie detí o právnych dôsledkoch násilia medzi rovesníkmi

V spolupráci s miestnym ombudsmanom a Centrom pre pomoc obetiam násilia Iskra sa v priebehu roka 2024 konali prednášky na základných školách s cieľom vzdelávať deti o právnych dôsledkoch násilia medzi rovesníkmi.

Vzdelávanie študentov sa realizovalo s cieľom predchádzať násiliu v školách s dôrazom na to, že ide o tému, ktorá si vyžaduje neustálu prácu a diskusiu s deťmi, a to všetko s cieľom naučiť deti správnym hodnotám a normám správania v spoločnosti počas ich najcitlivejšieho obdobia.

Kontakt so školami sa uskutočnil prostredníctvom e-mailu, s cieľom uviesť podmienky a dôležitosť projektu pre deti v danom veku, ako aj priamym telefonickým kontaktom s lektormi pri dohodnutí podmienok a detailov dôležitých pre realizáciu prednášok.

Školenia, teda prednášky, sa konali v Základnej škole Ivo Lola Ribar Nový Sad, Základnej škole Sonja Marinković Nový Sad, Základnej škole Nikola Tesla Nový Sad, Základnej škole Vasa Stajić Nový Sad, Základnej škole Dositej Obradović, Základnej škole Kosta Trifković Nový Sad, Základnej škole Đorđe Natošević Nový Sad a Základnej škole Prva Vojvođanska Brigada Nový Sad. Cieľovou skupinou boli predovšetkým žiaci 5. až 8. ročníka, pričom školy si samy určili, ktorú vekovú skupinu chcú školenia pokryť. Celkovo sa uskutočnilo 41 prednášok.

Prednášajúcimi boli právnička Sanja Munižaba Jaić, ktorá je držiteľkou certifikátu v oblasti obhajoby mladistvých páchatel'ov trestných činov a trestnoprávnej ochrany mladistvých obetí, so skúsenosťami s obhajobou mladistvých a zastupovaním mladistvých obetí, Milica Stošić – právna zástupkyňa Centra pre pomoc obetiam násilia Iskra a Ksenija Mudri – dlhoročná členka Panelu mladých poradcov republikového ombudsmana a komisárky pre ochranu rovnosti a rovesnícka vzdelávateľka v oblasti ochrany detí na internete.

V rámci projektu sa konali prednášky v trvaní 45 minút (jedna školská hodina), ktoré sa začali rozprávaním o osobnej skúsenosti s rovesníckym násilím od lektorky Milice Stošićovej a pokračovali cvičením, ktoré realizovali lektorky Milica Stošićová a Ksenija Mudriová, v ktorom mali žiaci aktívnu úlohu, s cieľom umožniť študentom prostredníctvom cvičenia vidieť, aké následky môžu zanechať rovesnícke urážky v podobe neviditeľných jaziev.

Následne sa právnička Sanja Munižaba Jaić s deťmi rozprávala o tom, čo si myslia – či správanie z cvičenia a zalamované fotografie, ktoré im ukázala a ktoré zobrazujú niekoľko rôznych príkladov rovesníckeho násilia (psychologického – verbálneho, fyzického, ktoré deti zaznamenali a digitálneho), mohli by viesť k trestnému stíhaniu voči nim, kým sú maloleté.

Študentom bolo vysvetlené, ako vyzerá konanie pre mladistvých, pričom sa zdôraznilo, že je smutné a škaredé, keď deti prídu na súd, a že sa im o tom všetkom hovorí, aby mohli včas napraviť svoje správanie, aby nikdy nemuseli čeliť takýmto následkom a že súd nie je miestom pre deti. Bolo im vysvetlené, že samotné súdne konanie sa nedotkne len ich, ale aj ich rodičov a potenciálne celej rodiny, so zameraním na zodpovednosť rodičov za ich správanie, a tiež na náhradu škody, ktorú budú musieť ich rodičia nahradiť rovesníkom, ktorým ublížili akýmkoľvek druhom rovesníckeho násilia.

Advokátka Sanja Munižaba Jaić študentom priblížila niekoľko vybraných príkladov z praxe, z konaní vedených proti maloletým, týkajúcich sa rovesníckeho násilia, pričom pre študentov vybrala zaujímavé prípady, z ktorých sa mohli dozvedieť a vypočúť si, prečo sa maloletí dostávajú do súdnych konaní.

Žiakom bolo tiež povedané, že ak zažijú násilie, mali by ho nahlásiť, pretože by nemali musieť niečo také znášať a prednášajúci sa venoval aj tým, ktorí by sa násilia mohli dopúšťať – že by s takýmto správaním mali okamžite prestať, pretože ak pred prednáškou nevedeli, aké právne následky môže ich správanie spôsobiť, po prednáške budú vedieť, že len od ich správania závisí, či takéto právne následky zažijú na vlastnej koži. Zároveň boli žiaci poučení, že na násilie by nemali reagovať násilím, pretože to tak nie je a že sa týmto spôsobom môžu sami stať násilníkmi a že by už potom nepožívali právnu ochranu, ktorú by požívali, keby násilie len nahlásili.

Niekoľko žiakov po prednáške oslovilo prednášajúcich, aby sa podelili o to, čím si prešli – aké druhy rovesníckeho násilia zažili, a boli aj žiaci, ktorí uviedli, že stále trpia rovesníckym násilím, na čo im bolo odporučené, aby sa obrátili na Centrum pre pomoc obetiam násilia Iskra, kde im bola poskytnutá psychologická pomoc spolu s radami na mieste, ako sa správať, pričom v niektorých triedach boli deti, ktoré sa spoznali v konkrétnych príkladoch, po ktorých učitelia rozprávali, aké skúsenosti mali jednotliví žiaci alebo celé triedy.

Okrem pozitívnych reakcií študentov na prednášky – vzdelávanie, pozitívne reakcie zazneli aj od učiteľov, pedagógov a psychológov, ktorí sa prednášok zúčastnili, ktorí vyjadrili spokojnosť s tým, že sa konala takáto prednáška, ktorú uznali za užitočnú a potrebnú a za niečo, čo doteraz nemali možnosť počuť, a obzvlášť si pochvaľovali samotnú koncepciu prednášky – ako z hľadiska obsahu, tak aj spôsobu výučby, pričom niektorí učitelia ponúkli spoluprácu a zdôraznili, že majú záujem o workshopy, ako aj to, že takéto prednášky by bolo užitočné, aby si vypočuli aj rodičia.

Počas prednášky bola propagovaná aj inštitúcia miestneho ombudsmana.

5.

Výskum násilia v školách

Miestny ombudsman v spolupráci s Novosadským humanitárnym výskumným centrom z Nového Sadu zorganizoval výskum na tému rovesníckeho násilia v základných školách na území mesta Nový Sad, a to o tom, aké formy násilia sú v školách prítomné, aká je informovanosť žiakov o rozpoznaní násilia, ktorá forma násilia je medzi žiakmi najbežnejšia, ako aj o tom, či si žiaci uvedomujú, ako a komu môžu nahlásiť násilie.

Výskum sa uskutočnil v základných školách na území mesta Nový Sad, cieľovou skupinou boli žiaci od 5. do 8. ročníka a samotný výskum sa uskutočnil prostredníctvom dotazníka, ktorý bol žiakom distribuovaný po dohode so školami.

Na vykonanie výskumu bol vytvorený tím, ktorý sa zaoberal nadviazaním spolupráce s riaditeľmi, psychológmi a učiteľmi zamestnanými na základných školách. Jedným z členov tímu je právnik, ktorý mal na starosti vypracovanie prieskumu a ďalšiu komunikáciu so školami. Členovia tímu navštívili školy a vyzdvihli spracované dotazníky.

Keďže jedna časť otázok sa týkala foriem násilia, ktoré zažívajú deti, čo je veľmi citlivá téma, bolo dôležité, aby otázky boli formulované tak, aby nezranili city dieťaťa. Na tento účel tím oslovil Marinu Oros, magisterku psychológie, ktorá po získaní výsledkov uviedla svoj názor v správe.

Prieskum bol anonymný a zmiešaného typu, čo znamená, že študenti okrem ponúkaných odpovedí mohli poskytnúť aj odpovede na položené otázky, ako aj vlastné postrehy a odporúčania. Prieskum sa uskutočnil dvoma spôsobmi, v závislosti od dohody so školou, a to metódou CAWI a metódou PAPI. Prvá metóda zahŕňala vyplnenie dotazníka „online“, teda vyplnenie prostredníctvom počítača, počas hodiny informatiky, zatiaľ čo druhá metóda zahŕňala vyplnenie dotazníka perom, v papierovej forme (PAPI) a odovzdanie vyplnených dotazníkov členom tímu.

Žiacky prieskum sa uskutočnil počas septembra a októbra 2024 na základných školách v meste Nový Sad.

Prieskum sa týkal mesta Nový Sad s týmito sídlami: Bukovac, Stepanovićevo, Futog, Budisava, Petrovaradin, Sremska Kamenica, Kovilj, Kysáč, Veternik, Rumenka, Begeč, Šangaj a Kač.

Prieskum vyplnilo 3230 žiakov.

Pri príležitosti vykonaného výskumu sa uskutočnila prezentácia výskumnej správy na tému rovesníckeho násillia v základných školách na území mesta Nový Sad, ktorej sa zúčastnili zástupcovia Pokrajinského ochrancu občanov-ombudsmana, zástupcovia Mestskej správy školstva a základných škôl z územia mesta Nový Sad, kde boli prezentované závery tohto výskumu, a to nasledovne:

-žiaci dokážu väčšinou rozpoznať fyzické násillie, zatiaľ čo polovica respondentov dokáže rozpoznať iné formy násillia na príkladoch. Iba 40,7 % respondentov sa domnieva, že sociálne vylúčenie je tiež formou násillia. Keď mali deti možnosť napísať, v ktorých situáciách sa cítili nepríjemne, väčšina odpovedí sa vzťahovala na zosmiešňovanie a ostrakizovanie zo spoločnosti kvôli ich odlišnostiam (kvôli ich výške, pretože sa fyzicky viac podobajú osobe opačného pohlavia, kvôli športu, ktorý dieťa praktizuje, používanie osobných fotografií na účely zosmiešňovania, pretože dieťa má dobré známky a chce chodiť na hodiny...). Záverom je, že diskriminácia medzi deťmi je stále veľmi prítomná a že boj proti diskriminácii je niečo, na čom treba pracovať;

-pokiaľ ide o vzťah, v ktorom sa v škole prejavuje násillie, 4,1 % študentov sa domnieva, že násillie sa prejavuje vo vzťahu učiteľ-žiak (je dôležité zdôrazniť, že respondenti, ktorí zastávajú tento názor, uviedli, že boli páchatelmi, teda že sa zúčastňovali bitiek, organizovaných bitiek, ostrakizovania iných zo spoločnosti a ponižovania iných);

-že fyzického násillia sa najčastejšie dopúšťajú chlapci, zatiaľ čo dievčatá sa s väčšou pravdepodobnosťou dopúšťajú násillia prostredníctvom posmechu, ostrakizácie a sociálnych sietí;

-v prípade stretnutia s násillím sa respondenti najčastejšie obracajú na svojich rodičov. Cieľom tohto prieskumu bolo tiež zistiť, prečo deti nereagujú, keď sa stretnú s násillím. Táto otázka sa týkala situácie, keď je dieťa prihliadajúcim na násillie, t. j. keď sleduje, ako niekto zo svojho okolia trpí násillím. Menšie percento nechce násillie nahlásiť zo strachu z odvety, zatiaľ čo veľké percento respondentov sa domnieva, že by nemali zasahovať do toho, čo sa ich netýka. Táto skutočnosť je jasným ukazovateľom nedostatku empatie u detí;

-fyzické násillie medzi deťmi je najrozšírenejšou formou násillia a určite formou násillia, ktorú deti najľahšie rozoznávajú. To potvrdzuje aj fakt, že viac ako polovica respondentov sa zúčastnila bitky a menšie percento detí, ktoré sa zúčastnili bitky, sa zúčastnilo organizovaných bitiek;

-hoci menšie percento respondentov rozpoznať zosmiešňovanie sa iných ako násillie, nevylučuje to skutočnosť, že takmer polovica detí, ktoré sa zúčastnili prieskumu, uviedla, že zosmiešňovanie sa iných im spôsobuje nepríjemné pocity a vylúčenie zo spoločnosti. Práve v tom spočíva problém, pretože deti sa veľmi často niekomu vysmieávajú, čím ho vylučujú zo spoločnosti, bez toho, aby si uvedomili, že to, čo robia, predstavuje násillie.

Podľa detí je postoj školy k násiliu v súčasnosti mierny alebo stredný. Deti sa vo veľkej miere domnievajú, že škola by mala zaujať prísnejší postoj, pokiaľ ide o násilie páchané na deťoch, teda v jeho potláčaní. Vo svojich odpovediach, čo si myslia, že by škola mala urobiť pre potlačenie násilia, boli deti takmer jednotné: zaujať prísny postoj, sprísniť tresty, konfrontovať šikanovateľa a včas reagovať a preložiť šikanovateľa do inej školy.

Deti vo svojich odpovediach uviedli, že školám by mala byť pridelená alebo „posilnená“ bezpečnostná služba, zatiaľ čo deti zo škôl, ktoré majú školskú bezpečnostnú službu, uviedli, že pracovníci bezpečnostnej služby by mali venovať väčšiu pozornosť tomu, čo deti robia, monitorovať všetky miestnosti v škole, a nielen iba vchod do školy.

Záverom je, že násilie v školách je prítomné a školy by mali prijať všetky dostupné opatrenia. Deti sú vo svojich odpovediach a radách pre školy veľmi jasné a konkrétne, presne uvádzajú, čo musia školy zmeniť a ako možno zlepšiť boj proti násiliu páchanému na deťoch. Veľmi jasne opisujú situáciu, ktorá im spôsobuje pocit neistoty a ohrozenia, čo je veľmi dôležité, pretože ak sa dokážu zamerať na problém násilia, ako aj na páchatel'a násilia, potom má škola úlohu prijať všetky zákonné opatrenia na poskytnutie ochrany dieťaťu, ktoré sa cíti ohrozené, a primerane zabrániť páchatel'ovi násilia v páchaní ďalšieho násilia.

Jedno percento študentov (20 %) uviedlo, že komunikuje s cudzími ľuďmi prostredníctvom sociálnych sietí. Deti tiež nepovažujú nechcené žiadosti o priateľstvo za kyberšikanu. Takmer polovica respondentov uviedla, že dostala nevhodné správy. Toto býva vážny spoločenský problém, pretože v praxi sa často stáva, že k sexuálnemu násiliu a obťažovaniu dochádza už vtedy, keď páchatel' nadviaže prvý kontakt s obeťou prostredníctvom sociálnych sietí.

Niekoľko detí vo svojich odpovediach napísalo, že sa stali obeťami sexuálneho násilia a obťažovania, ale že je pre nich ťažké o tom hovoriť. Sexuálne násilie je pre deti tabuizovanou témou. Deti sa vyhýbajú rozprávaniu o ňom kvôli pocitom hanby alebo rozpakov, alebo kvôli úzkosti, ktorú pociťujú, keď musia hovoriť o probléme sexuálneho násilia, s ktorým sa stretli.

V odpovediach na prieskum sa uvádza, že deti vyjadrujú túžbu po pomste a ako predstavu o tom, ako reagovať na násilie, deti navrhujú, aby reagovali násilím, čo je problém, ktorý je tiež potrebné riešiť.

Na základe vykonaného výskumu boli s cieľom predchádzať, identifikovať a riešiť problém násilia v školách vypracované nasledujúce odporúčania:

- organizovať vzdelávanie pre deti aj školy o probléme online násilia. Je dôležité vzdelávať učiteľov aj rodičov o tomto probléme, aby sa zabezpečila primeraná ochrana v prípade výskytu foriem online násilia;
- poskytovať primeranú podporu a pomoc deťom, ktoré sú obeťami násilia;

- porozprávať sa s riaditeľmi škôl, psychológmi, učiteľmi a pedagogickými zamestnancami s cieľom zistiť, či okrem detí, ktoré sú obeťami rovesníckeho násillia, aj ony pociťujú nepohodlie alebo problémy pri jednaní s dieťaťom, ktoré sa dopúšťa násillia, alebo s opatrovníkmi dieťaťa;
- poskytnúť podporu a informovať zamestnancov školy o zákonných opatreniach, ktoré je škola povinná prijať v súvislosti s bojom proti rovesníckemu násilliu;
- zabezpečiť, aby každá škola mala ochranu, aby počet pracovníkov bezpečnostnej služby zodpovedal potrebám školy v závislosti od počtu žiakov a veľkosti školy a aby sa dbalo na to, aby pracovníci bezpečnostnej služby svedomito vykonávali svoju prácu;
- viac sa s deťmi rozprávať o empatii, jednote, porozumení a rovnosti.

8. PREHLIADKA MIESTNYCH KOMUNIT NA ÚZEMÍ MESTA NOVÝ SAD

V priebehu roka 2024, od 17. októbra do 14. novembra, navštívil miestny ombudsman mesta Nový Sad deväť miestnych komunít na území mesta Nový Sad, a to: Miestnu komunitu Budisava, Miestnu komunitu Rumenka, Miestnu komunitu Kysáč, Miestnu komunitu Stepanovićevo, Miestnu komunitu Ledinci, Miestnu komunitu Čenej, Miestnu komunitu Petrovaradin, Miestnu komunitu Sremska Kamenica a Miestnu komunitu Begeč.

Miestny ombudsman uskutočnil prehliadku miestnych komunít na území mesta Nový Sad s cieľom priblížiť inštitúciu miestneho ombudsmana občanom, oboznámiť občanov s postavením a úlohou miestneho ombudsmana, ako aj s kompetenciami inštitúcie a konaním pred ňou, ale aj s ich právami a povinnosťami, ako aj s mediálnou propagáciou inštitúcie miestneho ombudsmana.

Pri príležitosti návštevy miestnych komunít Kancelária miestneho ombudsmana mesta Nový Sad včas informovala médiá o pripravovanej aktivite, aby mohli o tejto udalosti informovať verejnosť a informovať ju o aktivite zameranej na zlepšenie kvality života v miestnych komunitách. Taktiež, aby boli občania informovaní o možnosti nastolenia problémov a podania sťažnosti, bolo v miestnych komunitách zverejnené oznámenie o dátume a čase, kedy sa občania môžu obrátiť na zamestnanca Kancelárie miestneho ombudsmana a porozprávať sa s ním.

Počas návštevy miestnych komunít občania poukazovali najmä na komunálne problémy, ktoré mali vo svojej lokalite, a tiež sa na ne obracali s problémami, ktoré mali so spoločnosťou Elektroprivreda Srbije AD.

Pokiaľ ide o problémy, na ktoré občania poukázali, štyria z nich podali sťažnosti miestnemu ombudsmanovi mesta Nový Sad, ktoré boli vybavené.

V prípadoch, keď občania poukázali na problémy, ktoré nepatrili do kompetencie miestneho ombudsmana alebo pri ktorých neboli splnené podmienky na

podanie sťažnosti, miestny ombudsman dal občanom ústne pokyny a usmernenia, ako problém vyriešiť, alebo ich odkázal na inštitúcie, na ktoré sa mali obrátiť, aby svoj problém vyriešili.

Miestny ombudsman mesta Nový Sad bude v roku 2025 pokračovať v návštevách miestnych komunít.

9. ODBORNÉ STRETNUTIA

Rovnako ako v predchádzajúcich rokoch, zamestnanci miestneho ombudsmana sa zúčastnili odborných stretnutí, školení, prednášok a stretnutí Asociácie ombudsmanov Srbska nasledovne:

- Mimoriadne zasadnutie Asociácie ombudsmanov Srbska sa konalo 21. februára 2024 v Belehrade, v slávnostnej sále Mestskej samosprávy Vračar.

Na mimoriadnom zasadnutí boli zvolení členovia orgánov a orgánov Asociácie ombudsmanov Srbska, bol prijatý Finančný plán Asociácie na roky 2022 a 2023, zmeny a doplnenia aktov Asociácie, ďalej návrhy na zlepšenie práce asociácie, modely jej financovania, spolupráca so združeniami ombudsmanov iných krajín atď.

Stojanka Varajić, zástupkyňa miestneho ombudsmana mesta Nový Sad, bola zvolená za členku Etickej komisie Asociácie.

-Dňa 14. marca 2024 v priestoroch Juhobáčskeho správneho okresu usporiadala Caritas Srbsko školenie na tému prístupnej komunikácie.

Školenia sa zúčastnili zástupcovia Juhobáčskeho správneho okresu, Úradu právnej pomoci, Centra sociálnej práce, Národnej služby zamestnanosti, ďalej zástupcovia ďalších inštitúcií a organizácií z Nového Sadu a v mene Úradu miestneho ombudsmana mesta Nový Sad Stevana Subić, miestny ombudsman.

Počas školenia sa účastníci / účastníčky oboznámili s prispôbením komunikácie v súlade so špecifickými potrebami každého jednotlivca, čím sa zabezpečí správny prenos informácií. Prítomní účastníci mali možnosť dozvedieť sa o účele a histórii jasného jazyka, štandardizácii, ako aj o procese tvorby jasných textov a príkladoch dobrej praxe. Okrem predstavenia konceptu jasného jazyka sa účastníci oboznámili aj so základmi verbálnej a neverbálnej komunikácie s ľuďmi so zdravotným postihnutím.

-Dňa 27. marca 2024 sa v Modrej sále Mestského zhromaždenia Nového Sadu konala panelová diskusia na tému monitorovania implementácie nového zákona o ochrane osobných údajov.

Panelu sa zúčastnili Milan Marinković – komisár pre informácie verejného významu a ochranu osobných údajov, zástupkyňa komisára Sanja Unković, zástupcovia úradu komisára zo Sektoru pre dohľad nad ochranou osobných údajov a Sektoru pre harmonizáciu predpisov a normatívnych záležitostí, ako aj prevádzkovatelia osobných údajov, zainteresovaní zástupcovia organizácií občianskej spoločnosti a médií.

Spred kancelárie miestneho ombudsmana mesta Nový Sad sa zúčastnili Stevana Subić, miestna ombudsmanka, a Mirko Popović, zástupca vedúceho expertnej služby miestneho ombudsmana.

Cieľom panelovej diskusie bolo zhodnotiť implementáciu nového zákona o ochrane osobných údajov a zvážiť možnosti jeho lepšej implementácie.

-Dňa 28. marca 2024 sa vo veľkej sále Mestského zhromaždenia Nový Sad konalo školenie pre oprávnené osoby na vybavovanie žiadostí o voľný prístup k informáciám verejného významu na tému – Voľný prístup k informáciám verejného významu, legislatíva a prax.

Školenie viedli komisár pre informácie verejného významu a ochranu osobných údajov Milan Marinović, Rosana Lemut – Strle, lektorka zo Slovinska, a zastupujúca asistentka generálneho tajomníka – Sektor pre sťažnosti a presadzovanie práva v oblasti prístupu k informáciám verejného významu Slavoljupka Pavlović. Školenia sa zúčastnili aj Stevana Subić, miestna ombudsmanka, a Mirko Popović, zástupca vedúceho odbornej služby miestneho ombudsmana.

Cieľom školenia bolo oboznámiť osoby oprávnené konať na základe žiadostí o voľný prístup k informáciám verejného významu s aktuálnymi právnymi riešeniami (v EÚ a Srbskej republike) a vyškoliť ich v správnom uplatňovaní zákona o slobodnom prístupe k informáciám verejného významu.

-Dňa 10. apríla 2024 sa v Belehrade konala konferencia s názvom Pracovnoprávne aspekty ľudských práv – teória a aplikácia, ktorú zorganizovala Republiková agentúra pre mierové riešenie pracovných sporov, Kancelária pokrajinského ombudsmana, ako aj kancelárie miestneho ombudsmana mesta Niš a mesta Kragujevac s podporou Asociácie ombudsmanov Srbska. Pri tejto príležitosti bola podpísaná Dohoda o spolupráci medzi Agentúrou a Asociáciou ombudsmanov Srbska.

Konferenciu otvoril Republikový ombudsman, magister Zoran Pašalić, a stretnutia sa zúčastnili miestni ombudsmani, ako aj odborníci a profesori v oblasti pracovného práva, zmierovatelia a arbitri. Spred Kancelárie miestneho ombudsmana mesta Nový Sad sa konferencie zúčastnili Stevana Subić, miestna ombudsmanka, a Stojanka Varajić, zástupkyňa miestnej ombudsmanky.

Cieľom stretnutia, ktoré na jednom mieste spojilo miestnych ombudsmanov, zmierovateľov a arbitrov agentúry, bolo získať nové poznatky, výmena osvedčených postupov a dialóg o zlepšení ochrany ľudských práv a pracovných práv, ktoré z nich vyplývajú.

- Agentúra pre vzdelávanie občianskych iniciatív, ktorú organizovala misia OBSE v Srbsku, usporiadala od 16. do 18. septembra 2024 v Paliči školenie na tému Riadenie projektového cyklu.

Školenia sa zúčastnili zástupcovia miestnych ombudsmanov, ako aj pokrajinský ochranca občanov – ombudsman.

Počas školenia sa účastníci oboznámili s metódou vývoja projektov, ktorá zahŕňala množstvo otázok, ako napríklad definovanie problému, stanovenie SMART cieľov, plánovanie projektových aktivít, prepojenie aktivít s cieľmi, plánovanie

rozpočtu a odhad nákladov, vytvorenie logickej matice, písanie projektu, monitorovanie a hodnotenie projektu atď.

- Miestna ombudsmanka mesta Nový Sad, Stevana Subić, sa zúčastnila stretnutia, ktoré sa konalo vo Vitaplane 20. septembra 2024, na ktorom sa účastníkom prihovorila nová členka Mestskej rady pre sociálnu ochranu a starostlivosť o rodinu a deti, Sonja Radaković, ako aj zastupujúca náčelníka a zastupujúca zástupca náčelníka Mestskej správy pre sociálnu a detskú ochranu.

Na stretnutí sa diskutovalo o nadchádzajúcich aktivitách v mesiaci október, mesiaci venovanom starším ľuďom, sociálnom podnikaní, potrebe medzigeneračných prepojení s cieľom podporovať rôzne generácie, problémoch, ktorým čelia ťažko chorí ľudia, ako aj o mnohých ďalších témach.

-Dňa 26. septembra 2024 sa v priestoroch Združenia dôchodcov mesta Nový Sad konala prvá zo série prednášok venovaných téme násilia páchaného na starších ľuďoch, ktorú organizovala Kolpingová spoločnosť Srbska v spolupráci s kanceláriou miestneho ombudsmana mesta Nový Sad.

V úvodnom prejave sa účastníkom prihovorila Stevana Subić, miestna ombudsmanka mesta Nový Sad, ktorá účastníkov informovala o kompetenciách miestneho ombudsmana, o predpokladoch, ktoré musia občania splniť, aby sa na miestneho ombudsmana mohli obrátiť, a o tom, ako a kde môžu podať sťažnosť, a Čila Stojanović, koordinátorka programu pre seniorov Vitaplan, ktorá účastníkov informovala o práci a projektoch Vitaplanu.

Prednáška sa zamerala na zvyšovanie povedomia občanov o formách násilia, o tom, ktoré inštitúcie môžu násilie nahlásiť, aké sú postupy nahlasovania, pričom osobitný dôraz sa kládol na zvyšovanie povedomia občanov o dôležitosti nahlasovania násilia.

-Miestna ombudsmanka Stevana Subić a zástupkyňa miestnej ombudsmanky Stojanka Varajić sa zúčastnili fokusovej skupiny v rámci aktivít projektu Age+, ktorá sa konala 16. októbra 2024 a ktorú zorganizovalo Humanitárne centrum Nový Sad.

Cieľom projektu je podpora starších ľudí prostredníctvom medzigeneračnej činnosti, budovanie komunít prispôbených potrebám staršej populácie, ako aj posilňovanie kapacít v oblastiach sociálnej ochrany, zdravia a starostlivosti.

Na stretnutí sa diskutovalo o dokončenom Miestnom akčnom pláne a hlavnou témou stretnutia bola diskusia o kritériách pre ocenenie Ageless ako uznanie za prínos ku komunite priateľskej k seniorom.

Fokusovej skupiny sa zúčastnili zástupcovia organizátorov fokusovej skupiny, Mestskej správy pre sociálnu a detskú ochranu, skupiny „Budi 1“, združenia „Spajalice“ atď.

-Dňa 21. októbra 2024 navštívili miestna ombudsmanka mesta Nový Sad Stevana Subić a zástupkyňa miestnej ombudsmanky Stojanka Varajić Útulok pre ženy a deti ohrozené domácim násilím Bezpečný ženský dom“ v Novom Sade.

Bezpečný ženský dom je súčasťou Centra sociálnej práce mesta Nový Sad, ktoré poskytuje ochranu ženám a deťom ohrozeným domácim násilím.

Na stretnutí, ktoré viedla vedúca Bezpečného ženského domu Ilinka Jović, sa diskutovalo o práci a fungovaní Bezpečného ženského domu, ktorý poskytuje fyzické a

existenčné zabezpečenie príjemkyniam, ako aj psychosociálnu a právnu pomoc, a to všetko s cieľom posilniť postavenie príjemkýň, aby žili život bez násilia.

Hovorilo sa aj o možných formách spolupráce zameraných na zlepšenie práv užívateľiek služieb.

- Dňa 30. októbra 2024 sa v priestoroch Filozofickej fakulty v Novom Sade konala prednáška pre študentov venovaná téme násilia páchaného na starších ľuďoch, ktorú zorganizovala Kolpingová spoločnosť Srbska v spolupráci s kanceláriou miestneho ombudsmana mesta Nový Sad.

Cieľom prednášky bolo oboznámiť študentov Filozofickej fakulty v Novom Sade s druhmi násilia, ktoré starší ľudia často zažívajú, aké sú jeho príčiny a následky, teda aká je úloha každého člena našej spoločnosti pri ochrane a podpore starších ľudí.

Študentom sa prihovorila aj Stevana Subić, miestna ombudsmanka mesta Nový Sad, ktorá prítomných informovala o kompetenciách miestneho ombudsmana, aké sú predpoklady pre občanov, aby sa na miestneho ombudsmana obrátili, a ako a kde môžu podať sťažnosť.

-Dňa 25. novembra 2024 sa na Základnej škole Kostu Trifkovića konalo vzdelávanie, ktorého sa zúčastnila aj miestna ombudsmanka Stevana Subić, pričom prednášku predniesli právnička Sanja Munižaba Jaić, ktorá je držiteľkou certifikátu v oblasti obhajoby maloletých páchatel'ov trestných činov a trestnoprávnej ochrany maloletých obetí, Milica Stošić – právna zástupkyňa Centra pre pomoc obetiam násilia Iskra a Ksenija Mudri – rovesnícka vzdelávateľka v oblasti ochrany detí na internete, ktoré pri tejto príležitosti prítomným študentom predstavili, aké sú právne dôsledky rovesníckeho násilia, ako aj aké práva majú obe rovesníckeho násilia voči páchatel'om a ich rodinným príslušníkom.

-Miestna ombudsmanka Stevana Subić a zástupkyňa miestnej ombudsmanky Stojanka Varajić sa 26. novembra 2024 zúčastnili stretnutia, ktoré zorganizovalo Humanitárne centrum Nového Sadu v rámci projektu Spajalica.

Projekt Spajalica prispieva k vytvoreniu inkluzívnej komunity, v ktorej starší občania žijú aktívne, zdravo a bezpečne. Hlavnými cieľmi projektu Spajalica sú podpora medzigeneračnej solidarity a starostlivosti o starších občanov, ako aj zvyšovanie povedomia o dôležitej úlohe, ktorú starší ľudia zohrávajú v spoločnosti.

Cieľom stretnutia bolo predstaviť inštitúciu miestneho ombudsmana našim starším spoluobčanom, následne oboznámiť občanov s postavením a úlohou, ako aj s kompetenciami inštitúcie a postupom pred ňou, ale aj s ich právami a povinnosťami a propagovať inštitúciu miestneho ombudsmana.

Po formálnej časti stretnutia sa začala interaktívna diskusia, v ktorej občania kládli otázky, vyjadrovali svoje názory a podávali návrhy.

-Dňa 27. novembra 2024 Pokrajinský ochranca občanov – ombudsman v spolupráci s Právnickou fakultou Univerzity v Novom Sade a Právnickou fakultou Univerzity v Kragujevaci usporiadal v Novom Sade medzinárodnú vedecko-odbornú

konferenciu s názvom Ľudské práva v centre pozornosti, ktorá sa konala v budove rektorátu Univerzity v Novom Sade.

Na otvorení konferencie účastníkov privítala doc. Dr. Dragana Ćorić, pokrajinska ochrankyňa občanov – ombudsmanka, ako aj minister pre ľudské práva a práva menšín Tomislav Žigmanov.

Cieľom konferencie bolo spojiť všetkých relevantných účastníkov z akademickej, vedeckej a výskumnej a iných oblastí, ako aj zástupcov príslušných inštitúcií a organizácií zaoberajúcich sa ochranou a presadzovaním ľudských práv a slobôd.

Veľký počet účastníkov prezentoval nápady na ochranu a presadzovanie ľudských práv v rôznych oblastiach, zatiaľ čo účastníci z regiónu, ako aj zo Španielska, Grécka, Írska a Nemecka, prezentovali svoje názory a návrhy na presadzovanie ľudských práv a poukázali na nedostatky v ich uplatňovaní v praxi.

Konferencie sa zúčastnili miestna ombudsmanka Stevana Subić a zástupkyňa miestnej ombudsmanky Stojanka Varajić.

- Dňa 2. decembra 2024 sa v Študentskom kultúrnom centre v Novom Sade konala devätnásta konferencia siete Život bez násilia pod názvom Spoločnou akciou k spoločnosti bez násilia – od zákona k praxi. Konferenciu zorganizoval Pokrajinský ochranca občanov – ombudsman ako koordinátor Siete v spolupráci s Ministerstvom spravodlivosti Srbskej republiky.

Úvodnú časť konferencie otvorila doc. Dr. Dragana Ćorić, Pokrajinská ochrankyňa občanov – ombudsmanka, ktorá zdôraznila dôležitosť spolupráce medzi rôznymi inštitúciami pri predchádzaní násiliu.

Konferencia spojila v Novom Sade viac ako 120 účastníkov / účasťníčok, zástupcov / zástupkyň súdov, prokuratúr, centier sociálnej práce, mimovládnych a medzinárodných organizácií.

Cieľom konferencie bola výmena skúseností a príkladov osvedčených postupov a bola venovaná témam, ktoré majú veľký význam pre posilnenie postavenia členov siete a zlepšenie ochrany obetí, inštitucionálnu spoluprácu a posilnenie systému ochrany obetí.

Konferencie sa zúčastnili miestna ombudsmanka Stevana Subić a zástupkyňa miestnej ombudsmanky Stojanka Varajić.

- Pri príležitosti Medzinárodného dňa ľudských práv sa v Niši konala dvojdná konferencia s názvom Podpora spolupráce: holandsko-srbský dialóg, ktorej sa zúčastnila ministerka štátnej správy a miestnej samosprávy Jelena Žarić Kovačević, minister pre ľudské a menšinové práva a sociálny dialóg Tomislav Žigmanov, zástupcovia miestnych ombudsmanov zo Srbska a kolegovia z Holandska.

Stretnutie zorganizovala Regionálna kancelária ombudsmana v Niši s cieľom výmeny skúseností a poznatkov v tejto oblasti so zástupcami ombudsmanov z Holandska.

Spred kancelárie miestneho ombudsmana sa konferencie zúčastnila Stevana Subić, miestna ombudsmanka.

10. PRÍTOMNOSŤ V MÉDIÁCH

Počas roka 2024 médiá, rovnako ako predtým, sledovali prácu miestneho ombudsmana mesta Nový Sad. Okrem písomných vydaní jednotlivých médií, ktoré publikovali články, sú niektoré odkazy na publikované texty nasledovné:

- Text o Správe miestneho ombudsmana za rok 2023 bol publikovaný na portáli Rádia 021. Správu si môžete prečítať na nasledujúcom odkaze:

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

- Miestna ombudsmanka Stevana Subićová bola 18. apríla 2024 hosťom ranného programu televízie Nový Sad.

Správu si môžete pozrieť na odkaze:

https://www.youtube.com/watch?v=m_2YO0nT6U0

- Miestna ombudsmanka Stevana Subićová bola 11. októbra 2024 hosťom v Rádiotelevízii Vojvodiny v relácii Pohľadnice.

Správu si môžete pozrieť na odkaze:

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

- Text o návšteve miestnych komunít miestnym ombudsmanom za rok 2024 bol zverejnený na portáli 021.rs.

Správu si môžete prečítať na nasledujúcom odkaze:

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

- Text o návšteve miestnych komunít miestnym ombudsmanom za rok 2024 bol zverejnený na portáli mojnovisad.com.

Správu si môžete prečítať na nasledujúcom odkaze:

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

- Na portáli Dnevnik bol uverejnený text o výsledkoch návštev miestnych komunít, ktoré vykonal miestny ombudsman za rok 2024 od 17. októbra do 14. novembra 2024.

Správu si môžete prečítať na nasledujúcom odkaze:

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН БЛИЖИ ГРАЂАНИМА Обиласци месних заједница ради решавања комуналних проблема

- 6. decembra 2024 boli lektorka Jovana Nenadov Bekić a miestna ombudsmanka Stevana Subić hosťami v relácii Dobré ráno, Vojvodina Rádia-televízie Vojvodiny, kde diskutovali o výsledkoch získaných po vykonaní výskumu na tému násilia v školách.

Správu si môžete pozrieť na nasledujúcom odkaze:

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

11. FINANČNÉ PROSTRIEDKY

Uznesením o rozpočte mesta Nový Sad na rok 2024 („Úradný vestník mesta Nový Sad“, č. 59/23 a 49/24) boli miestnemu ombudsmanovi poskytnuté finančné prostriedky vo výške 21.315.000,00 dinárov, ktoré sú v celom rozsahu realizované z rozpočtových príjmov. Počas roka 2024 miestny ombudsman vynaložil 15.848.285,58 dinárov, čo predstavuje približne 74,35 % z celkových schválených finančných prostriedkov z rozpočtu mesta Nový Sad.

Miestny ombudsman vrátil do rozpočtu 5.466.714,42 dinárov za nevyčerpané finančné prostriedky.

12. ZÁVER

Podľa štatistických údajov zo Správy možno konštatovať, že občania sa sťažujú na podobné správne orgány a poukazujú na podobné problémy, na ktoré poukazovali aj v predchádzajúcich rokoch.

Čo sa týka spolupráce so správnymi orgánmi, spolupráca s takmer všetkými správnymi orgánmi, t. j. službami mesta Nový Sad, bola korektná a včasná, bola ochota spolupracovať a vôľa spoločne riešiť problém občanov a miestny ombudsman sa bude aj v roku 2025 snažiť dosiahnuť ešte lepšiu úroveň spolupráce so všetkými orgánmi, t. j. službami mesta Nový Sad, s cieľom lepšieho uplatňovania práv občanov.

Pokiaľ ide o odporúčania zaslané správnym orgánom, ich počet je nižší ako v predchádzajúcom roku a miestny ombudsman zaslal jedno Odporúčanie na nespoluprácu. Správne orgány majú predpísanú povinnosť spolupracovať s miestnym ombudsmanom a včasné a úplné poskytovanie informácií zo strany správnych orgánov a riešenie problémov občanov prispieva k rýchlejšiemu uplatňovaniu práv občanov.

Konanie na základe sťažností občanov je základnou činnosťou miestneho ombudsmana, ktorá umožňuje ochranu práv občanov, zlepšenie spravodlivosti, zabezpečenie zodpovednosti orgánov mesta Nový Sad a posilnenie dôvery občanov v inštitúcie. Okrem konania na základe sťažností však miestny ombudsman v uplynulom roku zaznamenal aj veľký počet odvolaní od občanov a v súvislosti s problémami s prácou tých právnických osôb, ktorých prácu miestny ombudsman nekontroluje, a v priamych rozhovoroch s občanmi sa ukázalo, že existuje veľká spokojnosť, pretože ich niekto vypočul, povzbudil a nasmeroval ich, na koho sa majú obrátiť, aby vyriešili problém, na ktorý poukázali.

Miestny ombudsman plánuje v roku 2025 navštíviť miestne komunity na území mesta Nový Sad, aby inštitúciu miestneho ombudsmana sprístupnil občanom. Pokiaľ ide o úroveň povedomia občanov v menších komunitách o úlohe a existencii inštitúcie miestneho ombudsmana, možno konštatovať, že nie je na uspokojivej úrovni, čo bolo ovplyvnené rôznymi faktormi (nedostatočná informovanosť občanov o kompetenciách miestneho ombudsmana mesta Nový Sad, občania často nie sú oboznámení so svojimi právami a mechanizmami ich ochrany, tendencia riešiť problémy neformálne namiesto

prostredníctvom inštitúcií atď.). Keďže úroveň povedomia občanov o miestnom ombudsmanovi závisí od aktivít inštitúcie, mediálnej podpory a povedomia občanov o ich právach, Kancelária miestneho ombudsmana bude naďalej pracovať na jej posilnení, a to nepriamo prostredníctvom účasti na verejných podujatiach, hostovania v televíznych a rozhlasových programoch, distribúcie brožúr, realizácie vzdelávania v oblasti ochrany ľudských a menšinových práv a pod., a priamo návštevami miestnych komunít a nadväzovaním priameho kontaktu s občanmi, a to všetko s cieľom lepšie informovať občanov o možnosti obrátiť sa na miestneho ombudsmana ako na mechanizmus ochrany práv.

Ako sa uvádza v správe, miestny ombudsman v roku 2024 zorganizoval aj sériu výskumných a vzdelávacích podujatí s osobitným dôrazom na práva sociálne zraniteľných skupín.

Miestny ombudsman bude v nasledujúcom roku organizovať aj vzdelávanie pre zamestnancov úradov mesta Nový Sad, pričom téma vzdelávania bude určená v závislosti od existujúcich problémov a obáv. Práve pozitívne skúsenosti a výsledky z predchádzajúcich rokov zaviedli prax organizovania vzdelávacích podujatí v kancelárii miestneho ombudsmana, kde si zamestnanci úradov mesta Nový Sad môžu zlepšiť svoje vedomosti, zručnosti a kompetencie s cieľom zvýšiť efektivitu práce a spokojnosť občanov.

Počas roka 2025 bude miestny ombudsman pokračovať vo svojich aktivitách s cieľom pokračovať v promptnom riešení sťažností občanov, ako aj vykonávať čo najviac vzdelávacích a výskumných aktivít s cieľom zlepšiť postavenie čo najväčšieho počtu občanov, najmä zraniteľných skupín v meste Nový Sad.

V priebehu roka 2025 si Úrad miestneho ombudsmana mesta Nový Sad pripomína pätnásť rokov od začiatku svojej činnosti 11. októbra 2005 a pri príležitosti založenia Úradu miestneho ombudsmana mesta Nový Sad plánuje zorganizovať poradu, kde by sa okrem vzdelávacej časti účastníci konzultácie oboznámili s doterajšou prácou a výsledkami miestneho ombudsmana mesta Nový Sad.

MIESTNY OMBUDSMAN

Číslo: XXII-020-12/2025-37

Dátum: 11. marca 2025. roka

Nový Sad

Miestna ombudsmanka
Stavana Subić