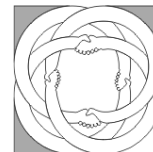




РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД НИШ
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
ЗГ-84/14
27.03.2014.год.



ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

На основу члана 8. Одлуке о заштитнику грађана („Службени лист Града Ниша”, бр. 2/2011-Пречишћен текст), подносим Скупштини града Ниша

ИЗВЕШТАЈ

О РАДУ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ЗА 2013. ГОДИНУ

САДРЖАЈ

I	Увод	... 3
II	Општи подаци о институцији	... 6
III	Поступање по притужбама са статистичким подацима	... 10
IV	Приказ карактеристичних случајева и примери добре управе	... 22
V	Сарадња са субјектима контроле заштитника грађана и уочени недостаци	... 30
VI	Предлози Скупштини града Ниша у циљу побољшања положаја грађана у односу на органе управе	... 38
VII	Сарадња са другим заштитницима грађана, организацијама које се баве заштитом људских права, другим институцијама и организацијама и остале активности	... 42
VIII	Јавност рада и медијска заступљеност	... 44
IX	Закључак	... 45

I УВОД

Годишњи извештај о раду, који сагласно чл. 8. Одлуке о заштитнику грађана ("Сл.лист града Ниша" бр. 02/2011), подносим Скупштини града Ниша, приказује стање поштовања права грађана¹ у току 2013.године и активности ове канцеларије на њиховом унапређењу, у обиму овлашћења и надлежности заштитника грађана и у складу са скромним кадровским, просторним и финансијским капацитетом.

Извештај садржи податке о вршењу корективне функције ове институције, дакле, активностима контроле рада органа јавне управе² и о превентивном деловању у односу на, како контролне субјекте односно градске управе, управе градских општина и јавне службе, тако и на грађане.

Ово је девети годишњи извештај заштитника грађана, уз напомену да су у 2012. години поднета два, и то Посебан извештај за период од 01.01.2012.-11.05.2012. год. и Извештај о раду за период од 11.05.2012. до 31.12.2012. године.

У изради извештаја примењена је методологија слична оној у претходном извештају, у погледу општих података о институцији, о раду, статистичких података, предлога за побољшање положаја грађана у односу на органе јавне управе, сарадње са другим институцијама које се баве заштитом људских права и сл.

¹ Термин „грађани“ у овом извештају користи се родно неутрално и равноправно означава особе оба пола

² Речи „јавна управа“ и „органи“ у овом извештају обухватају градске управе, управе градских општина, јавне службе као и друге органе и организације, предузећа и установе чији је оснивач град Ниш, а којима су поверена јавна овлашћења, тј. који су прописима овлашћени да одлучују о правима, обавезама и интересима грађана

Извештај истовремено садржи и приказ карактеристичних случајева позитивно окончаних у току поступања заштитника грађана, било да су примери добре праксе, комплексни случајеви, мишљења или препоруке упућене надлежним органима у циљу решавања или измене става о конкретном проблему.

У извештајном периоду посебно је посвећена пажња непосредном контакту са грађанима у канцеларији односно њиховом пријему и пружању саветодавно-правне помоћи у оквиру овлашћења, где је потребно истаћи да никоме од заинтересованих грађана, било са проблемом, било да су поднели представку, онима који су се обратили путем електронске поште, телефоном или лично, није ускраћена информација, савет или поступање по представци, уколико је иста благовремена и допуштена.

Заштитник грађана је и саопштењима и мишљењима, објављеним на званичној интернет презентацији града Ниша, искористио могућност да превентивно утиче у одређеним друштвеним ситуацијама и одређених значајних дана у агенди људских права и слобода, и то како на грађане у смислу њихове едукације и упознавања са активностима и надлежностима ове канцеларије, тако и на органе јавне управе а у складу са концептом институције. На овај начин институција је дала свој допринос промоцији духа међусобне толеранције између свих актера друштвеног живота, а која врло често недостаје.

У складу са предлозима из претходних извештаја и потребама грађана, настављено је континуирано праћење реализације решавања конкретних потреба и проблема грађана, тамо где је то објективно и формално правно било могуће, што је дато на увид у IV поглављу овог извештаја које садржи приказ карактеристичних случајева у примерима број 6 и 7.

У односу на раније извештајне периоде, интензивирана је сарадња са институцијама које се баве заштитом људских права и то нарочито са заштитницима грађана у оквиру Удружења локалних омбудсмана Србије основаног у марту 2012. год. у Нишу, канцеларијом Покрајинског омбудсмана и Заштитником грађана Републике Србије. Уз финансијску и организациону подршку Мисије ОЕБС-а у Србији, остварен је низ веома корисних састанака, едукација и радионица институције заштитника грађана на локалном, покрајинском и националном нивоу, такође и сусрета са омбудсманима појединих држава у региону, а у оквиру Пројекта подршке локалним омбудсманима у Србији.

Захваљујући реализацији наведеног пројекта, започетог 2012. године и окончаног у децембру 2013.године, заштитнику грађана је омогућено сагледавање капацитета и потенцијала ове институције, упоредно истраживање исте у различитим земљама, њено сагледавање у српском правном систему као и компаративна анализа заштитника грађана у Нишу у односу на покрајинског и националног. Наведене активности ојачале су положај институције заштитника грађана, што ће довести до њене даље афирмације.

Сарадња и размена информација са управама је у извештајном периоду била коректна, а такође и са медијима и то са „Belle amie” телевизијом и Народним новинама. Поједини електронски медији и дневни листови имали су два пута изразито негативан став према институцији, који је био резултат публикавања нетачних информација, те се заштитник грађана путем саопштења објављених на званичној интернет презентацији града Ниша обратио јавности у вези истих, а што ће касније у извештају бити образложено.

II ОПШТИ ПОДАЦИ О ИНСТИТУЦИЈИ

ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА И КАДРОВСКИ КАПАЦИТЕТИ КАНЦЕЛАРИЈЕ

Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у канцеларији заштитника грађана број ЗГ–109/13 од 23.04.2013.год, утврђен је број радних места и у односу на претходни извештајни период. Број извршилаца предвиђен до тада важећим актом о систематизацији, повећан је за једног самосталног стручног сарадника – дипломираног правника. Правилником је систематизовано 6 радних места са описом послова, условима и бројем извршилаца. Радом канцеларије руководи заштитник грађана у складу са Одлуком о заштитнику грађана. У канцеларији су запослена 3 службеника: дипломирани правник као самостални стручни сарадник на пословима поступања по притужбама и представкама грађана, затим један информатичар, са вишом школском спремом, као виши сарадник који обавља информатичко-статистичке и финансијске послове и један матурант гимназије као виши референт на административно-техничким пословима.

Број запослених у канцеларији се није повећао од 2008.године. Међутим и поред довољног броја систематизованих радних места, кадровски капацитет канцеларије је изразито недовољан и неадекватан величини и значају Града, социо-економском статусу грађана, броју становника и чињеници да грађани из других локалних самоуправа са југа Србије траже оставарење својих права у канцеларији заштитника грађана града Ниша.

Канцеларија заштитника грађана је седам месеци, у периоду од јуна до децембра 2013.године, функционисала, због оправдано одсутне самосталне стручне сараднице на породилском одсуству, дакле без запосленог извршиоца – дипломираног правника.

У току наведеног периода, заштитник грађана је као постављено лице истовремено руководила радом канцеларије и обављала послове извршиоца, једног дипломираног правника. По добијеним потребним сагласностима и након конкурса спроведеног, 24.децембра 2013.године заснован је радни однос на одређено време са стручном сарадницом – дипломираном правницом, до повратка запослене са породилског одсуства.

ПРОСТОРНИ И ТЕХНИЧКИ КАПАЦИТЕТИ

Почев од јуна 2012.године до маја 2013.године, канцеларија се привремено налазила у једној просторији пословног простора у објекту на адреси Кеј Мике Палигорића бр. 18а у Нишу. У току маја 2013.године, пресељена је у део пословног простора у ул. Наде Томић 13 у Нишу.

Садашњи простор је локацијски приступачнији грађанима, али у погледу пријема грађана исти није адекватан, јер се први разговор и пријем грађана обавља у ходнику пословног простора. Пословни простор се заједнички користи и дели са Канцеларијом за сарадњу са дијаспором при Служби за послове Градоначелника града Ниша. На тај начин грађанима са којима се обавља интервју, није обезбеђена приватност приликом презентовања проблема, што је у супротности са чланом 15. Одлуке о заштитнику грађана који предвиђа обавезу и дужност заштитника грађана да чува тајност података до којих је дошао у свом раду. Више пута и сами грађани су тражили могућност да разговор са заштитником грађана и изношење свог проблема, чија је тема често врло деликатна и поверљива, обаве без присуства других лица, а уз овакву организацију пословног простору таква могућност изостаје.

Постоји и проблем немогућности приступа делу простора у коме се обавља интервју са грађанима а нарочито особама са инвалидитетом који користе колица или ортопедска помагала, као и родитељима са малом децом, јер је пролаз ужи од једног метра, а приступна рампа - иако постоји - није у функцији. Уз минималне корекције и интервенције, у смислу опреме и организације пословног простора, била би омогућена достојанствена и потпуна доступност просторијама институтције, те би тако и лицима са посебним потребама лични контакт са заштитником грађана и запосленима у канцеларији био једноставан и лак.

Поред наведених недостатака у просторном капацитету неопходно је истаћи и оне у погледу техничких капацитета, као што је непостојање основних средстава за рад за администратора и то у виду стола, столице и рачунара.

Постојећа техничка опремљеност је недовољна и то како у погледу недовољног броја и застарелости постојећих рачунара, штампача и скенера, тако и у недостатку ормана и полица. Поред тога, и факс није у функцији.

Обезбеђено је коришћење базе података правних прописа и судске праксе, што је неопходно за обављање делатности институције, а нарочито стога што се грађани обраћају и за информацију и савет који нису у надлежности канцеларије заштитника грађана, већ се често питања и захтеви за решење проблема свеобухватно односе на читаво домаће, а и страна законодавства, при чему је заштитник грађана, уколико разматра поднету представку, дужан да истовремено, у обавештењу подносиоцу да неће поступати по притужби, да савет и о евентуалним другим могућностима заштите његових права.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ЗА РАД

Заштитник грађана је независан и самосталан орган, предвиђен члановима 111 до 116 Статута Града Ниша и установљен Одлуком о заштитнику грађана, чија се средства за рад обезбеђују у буџету града Ниша.

Одлуком о буџету града Ниша за 2013. утврђена средства за рад износила су укупно 5.409.000 динара.

За бруто плате запослених утрошено је 3.246.690,55 динара, за социјалне доприносе на терет послодавца 581.157,61 динар, трошкови путовања износе 22.740 динара, а за услуге по уговору 38.760 динара. Заштитник грађана је утрошио 3.889.348,16 динара, што представља 71,90% од укупно одобрених средстава буџета Града Ниша. Наведена средства искоришћена су за финансирање редовне делатности канцеларије у складу са финансијским планом и иста су веома скромна. Напомињем да је претежни део планираних односно утврђених средстава буџетом, утрошен за бруто плате запослених, док је незнатан део утрошен на остале трошкове.

III ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА

УКУПАН БРОЈ ПРИТУЖБИ У РАДУ

Од 01.јануара до 31.децебра 2013.год. у институцији заштитника грађана је по поднетим писаним представкама грађана, у раду укупно било 247 активних предмета.

Канцеларији је у току 2013.године поднето, у писаном облику као и путем електронске поште, 170 притужби. Из 2010.и 2009.године пренето је 7, из 2011.године 17, а из 2012.године пренете су 53 представке.

Заштитнику грађана су се обраћали већим делом грађани појединачно, али било је и случајева подношења представки од стране група грађана (групе станара стамбених зграда, студенти Правног факултета у Нишу, група грађана из тзв. „Неформалног колективног центра“ у ул. Косовке девојке у Нишу и др.).

У погледу правних лица као подносиоца представки, институцији су у току 2013.године поднете четири такве представке и то три од стране скупштина станара стамбених зграда и представка Градског удружења цивилних инвалида рата у Нишу.

ПРИЈЕМ ГРАЂАНА У ИНСТИТУЦИЈИ

У току 2013.године у канцеларији заштитника грађана примљена су 2163 грађанина, док се путем телефона обратило 383 грађана.

ПРИТУЖБЕ НА РАД СУБЈЕКТА КОЈИ НИСУ У НАДЛЕЖНОСТИ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Велики број представки поднетих у току 2013.године, односио се на рад, тј. непоступање органа државне управе, односно подручних јединица и филијала републичких органа управе, рад органа локалних самоуправа које немају установљеног заштитника грађана, установа и привредних друштава чију контролу заштитник грађана није овлашћен да врши према Одлуци о заштитнику грађана. По оваквим притужбама и писаним представкама, у складу са својим надлежностима, институција није поступала, с тим што је у образложењу, када су писане представке у питању, давала савет подносиоцима о другим могућностима заштите њихових права.

Одређени број представки је достављен Заштитнику грађана Републике Србије на даљу надлежност и то у случајевима када се радило о повреди републичких закона, других прописа и општих аката.

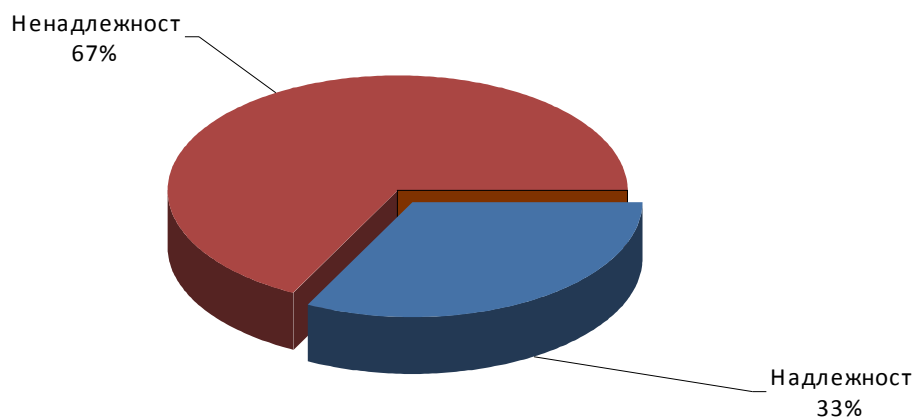
Известан број усмених притужби и поднетих представки односио се и на субјекте из разних области, попут адвокатуре, банака у приватној својини, приватних послодаваца, инвеститора у грађевинарству, пружалаца услуге мобилне телефоније, кабловских, сателитских, интернет и телевизијских мрежа, туристичких агенција, и др.

Иако је притужиоцима на рад субјеката ван надлежности институције, предочено да то није у оквиру надлежности заштитника грађана града Ниша, грађани су инсистирали на савету и решењу проблема управо у овој канцеларији. С обзиром да се број оваквих обраћања у односу на претходне извештајне периоде, није смањиво, то указује да грађани и даље нису у потпуности упознати са надлежностима институције, али такође и упућује да је неопходно интензивирати рад служби правне помоћи у градским општинама. У свим ситуацијама где предмет притужби грађана није био у оквиру надлежности заштитника грађана, институција је притужиоцима давала савет о евентуалној могућности и начинима заштите њихових права и упућивала их на постпак пред надлежним органом.

Канцеларија је значајан део радног времена посветила вођењу интервјуа са грађанима у простору канцеларије, али и путем телефона при чему су се предочавале могућности евентуалног решења њихових проблема, давало мишљење и правни савет у мери у којој је то могуће.

На тај начин великом броју грађана пружена је саветодавно-правна помоћ, која формално није у надлежности институције предвиђена Одлуком о заштитнику грађана, али је канцеларија због своје „sui generis“ природе, у оквиру расположивих капацитета пружала грађанима и саветодавно-правну помоћ. Наиме, у појединим ситуацијама хитност поступања и кратки рокови, као и тешка ситуација појединаца, захтевали су саветодано-правну активност канцеларије. Истовремено су грађани упућивани и на службе бесплатне правне помоћи при градским општинама, међутим у појединим случајевима, где је било потребно одмах реаговати, а наведене службе раде само одређеним данима у одређеним терминима, немогућност обраћања служби правне помоћи условила је да канцеларија пружи саветодавно-правну помоћ тамо где је то било могуће.

Овако, институција је поступала превентивно, јер је упућивала грађане на надлежне органе локалне самоуправе, институције, у појединим случајевима и посредовањем, а свакако давањем савета и мишљења са крајњим циљем да је интерес грађана на првом месту.



Институција је у оквиру наведених усмених и телефонских обраћања, којих је у извештајном периоду укупно било 2163 (у просеку 10 интервјуа, давања савета и посредовања дневно), у складу са својим овлашћењима, била надлежна у 704 случаја, док је ненадлежна била у 1.459 случајева.

Усмена обраћања грађана у највећем броју су се односила на питања у вези покретања и вођења постојећих судских поступака (473), затим на регулисање међусобних односа грађана тј. потрошача и :

- ЕД „Југоисток“ ДОО Ниш односно, ЕПС Потрошња Београд (140),
- других физичких тј. правних лица кроз имовинско-правне односе (83),
- РФ ПИО Филијала Ниш (82),
- Министарство унутрашњих послова ПУ Ниш (47),
- РГЗ Катастар непокретности Ниш (53),
- Министарство финансија - Пореска управа у Нишу (15),
- РЗЗО Филијала Ниш (12),
- представнике из области интернет и телекомуникација (14),
- Агенција за реституцију - подручна јединица у Нишу (12),
- Јавни медијски сервис РТС (12),
- Народна банка Србије тј. друге банке (10),
- Национална служба за запошљавање (6),
- Министарство правде и државне управе - Управа за извршење кривичних санкција - КПЗ Ниш (5),
- Клинички Центар Ниш (4),
- Агенција за приватизацију (3),
- Универзитет у Нишу (2),
- Министарство одбране (2),
- Буџетска инспекција (1),
- Министарство просвете (1),
- Републичка радиодифузна агенција (1),
- Завод за хитну медицинску помоћ Ниш (1),
- Агенција за привредне регистре (1) и
- Међународни европски суд за људска права у Стразбуру (1).

ПРИТУЖБЕ НА РАД СУДОВА

Код ове врсте притужби, грађани најчешће имају примедбе на дужину трајања судских поступака као и на сам рад судова. У највећем броју случајева притужиоци су указивали на спорост суда у заказивању

рочишта и на начин одлучивања и то нарочито у току парничних поступака, као и на садржине одлука првостепених и другостепених судова. Такође је било притужби и на трајање управних спорова пред Управним судом, у периоду који је често дужи и од годину дана што је

често онемогућавало правноснажност решења која су у првом степену донета од стране органа управе. Прекршајни судови су по неким притужбама од стране грађана приказани као и сувише строги и то нарочито у погледу доношења пресуда по Закону о јавном реду и миру и Закону о безбедности саобраћаја на путевима. Међутим, највећи број грађана се притуживао на спровођење извршних поступака у складу са Законом о извршењу и обезбеђењу и то посебно на поступање приватних извршитеља. У том смислу грађани се често притужују не на износ дуга, већ на велике трошкове извршног поступка, односно трошкове приватних извршитеља. Најчешћа примедба односи се на ставку награде за рад извршитеља, нарочито на награду за успешност спровођења извршења.

Неспорно је да велики број грађана због лоше финансијске ситуације, не може ангажовати адвоката како ради покретања судског поступка тако заступања и подношења правних лекова. Службе правне помоћи организоване у градским општинама, по оцени грађана не поступају довољно ангажовано у пружању правних савета, а веома ретко састављају судске поднеске, правне лекове, уговоре и слично. Сигурна кућа у Нишу пружа бесплатну правну помоћ у писању поднесака, али само за своје кориснице које су жртве породичног насиља. Доношење Закона о бесплатној правној помоћи, значајно ће допринети развоју организоване помоћи грађана при покретању и учествовању у судским поступцима с обзиром да већина њих није у могућности због финансијске ситуације да себи приушти адекватну, стручну помоћ те стога ни остварити у пуном обиму своја права пред судовима.

ПРИТУЖБЕ НА ДИСКРИМИНАЦИЈУ НА ОСНОВУ СЕКСУАЛНЕ ОРИЈЕНТАЦИЈЕ

За разлику од претходних извештајних периода, у току 2013.године канцеларији су поднете три писане представке од стране припадника ЛГБТ популације у којима су се подносиоци притуживали на дискриминаторско поступање према њима и на проблеме које у друштвеној заједници имају око изјашњавања о својој сексуалној оријентацији. По поднетим представкама институција није поступала због своје ненадлежности и подносиоци су у писаној форми обавештени о разлозима за непоступање, а такође су упућени да се притужбом обратe Повереници за заштиту равноправности републике Србије.

До подношења притужби дошло је одмах након наслова објављених у јавним гласилима дана 30.10.2013. и 31.10.2013.године „Јужне вести Ниш“, „Јужна Србија“ Прокуље, „Курир“, „Новости“, „Блиц“, а који су садржали непотпуне и нетачне информације о ставу заштитника грађана према ЛГБТ популацији. Ово на основу тога што заштитник грађана није у тренутку телефонског позива уредника једног од наведених гласила, у радно време, коментарисао преписку на друштвеној мрежи између два профила који носе називе истакнутих чланова политичких странака у Нишу, а која се одвијала непосредно пре телефонског позива. Поводом таквих информација, заштитник грађана је на званичном сајту града Ниша издао саопштење у коме је таква мишљења оценио неприхватљивим и истовремено се изјаснио да је против сваке врсте и начина изношења и подстицања дискриминације лица због њихових личних својстава, а нарочито родног идентитета, инвалидитета и сексуалног опредељења и при том апеловао на све актере јавног живота да поштују недискриминативно понашање у односу на особе ЛГБТ оријентације, јер истополна сексуалност није примарно својство које треба узимати у комуникацији са људима. У сваком случају у циљу развијања духа толеранције у друштву и унапређења грађанских и мањинских права, охрабрује чињеница да су се и припадници ове популације и нарочито рањиве групе одлучили да обрате институцији иако она није надлежна за спречавање недискриминаторног понашања у односу на ову категорију грађана.

ОБЛАСТ ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

У области права лица лишених слободе, заштитник грађана је имао једну притужбу коју је проследио на поступање заштитнику грађана републике Србије.

МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊИХ ПОСЛОВА

Најчешће притужбе на рад ПУ у Нишу односиле су се на издавање личних исправа, односно неажурност у издавању истих. Једна писмена притужба односила се на непоступање ПУ у ситуацији понашања навијача и по истој је подносилац упућен да се писменом пријавом обрати надлежној служби ПУ у Нишу.

ПОРЕСКА УПРАВА

Порески обвезници усмено су се притуживали на рад пореских органа и то нарочито на начин обрачуна висине пореза на пренос апсолутних права и у случајевима непоступања пореске управе када послодавци не извршавају законом предвиђену обавезу уплате накнада зарада и доприноса који се исплаћују на терет послодавца.

РЕПУБЛИЧКИ ГЕОДЕТСКИ ЗАВОД - Служба за катастар непокретности Ниш-

Највећи број притужби се односио на проблеме дужине уписа права власништва на непокретности и исправљања грешака учињених у катастарском операту. У случајевима уписа права на објектима изграђеним без грађевинске дозволе, притужби грађана није било и према сазнањима ове канцеларије, исти се вршио у разумним роковима, као и уписи права на непокретностима враћеним у поступку реституције.

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ПИО - Филијала Ниш -

Притужбе грађана усмерене на рад Фонда односиле су се на остваривање права из области пензијског и инвалидског осигурања, као права на пензију уколико је грађанин остварио стаж у иностраној држави и права на породичну пензију. У неколико случајева грађани су се притужили на проблем пријаве осигурања по основу бављења пољопривредном делатношћу, посебно грађанке као чланови породичног домаћинства које су крајем осамдесетих година прошлог

века без обавештења на основу спискова месних заједница пријављене на осигурање по наведеном основу те је годинама текло њихово задуживање преко власника непокретности иако су многе у међувремену биле осигураване по другим основама. У тим случајевима упућиване су на подношење захтева за престанак овог основа осигурања имајући у виду висину осигурања за које се терете и у већем броју случајева другостепени орган укидао је одбијајућа решења првостепеног по овим захтевима, а што је приказано и у Годишњем извештају заштитника грађана за 2011. годину.

Поред тога, присутне су биле и притужбе на налазе и мишљења лекарске комисије о степену инвалидности на основу које грађани могу остваривати одређена права као нпр. право на додатак за туђу негу и помоћ пред Центром за социјални рад „Свети Сава“ у Нишу.

ПРИТУЖБЕ НА ПОВРЕДЕ ПРАВА ИЗ РАДНОГ ОДНОСА

У великом броју грађани су се обраћали овој канцеларији на повреду права из радног односа, због незаконитог отказа, неипслаћивања зарада, неуплаћивања доприноса по основу обавезног осигурања, случајеве мобинга и у свим тим случајевима упућивани су на подношење пријаве Инспекторату рада Министарства за рад, запошљавање и социјална питања у Нишавском управном округу, као и служби правне помоћи ради добијања савета о евентуалном покретању судског поступка.

Поред тога, велики број грађана који више нису у радном односу, најчешће због приватизација предузећа у којима радили, обраћали су се институцији са притужбом да им послодавци нису уплаћивали пензијски стаж те тако немогу остварити право на пензију.

АГЕНЦИЈА ЗА РЕСТИТУЦИЈУ

Одређен број грађана се усменим притужбама и писаним представкама обратио институцији, а у вези проблема у поступку пред Агенцијом за реституцију РС – Подручна јединица Ниш, предвиђеним

одредабама Закона о враћању одузете имовине и обештећењу (Сл.гласник РС бр. 72/2011). Они су упућивани да свој проблем реше пред Агенцијом, а тамо где је то било могуће, у канцеларији су добијали савет и упутство о конкретним начинима прибављања потребне документације за вођење поступка враћања одузете имовине, у надлежним институцијама локалне самоуправе (Управа за имовину и инспекцијске послове, Комисија за комасацију, Историјски архив Ниша и др.), а такође и у републичким органима (РГЗ – Служба за катастар непокретности Ниш, Историјски архив Србије и др.).

ОРГАНИ ДРУГИХ ЛОКАЛНИХ САМОУПРАВА

Одређеним бројем усмених притужби и писаних представки, обратили су се институцији грађани Града Крагујевца (2), општине Дољевац (13), Алексинац (6), Меровина (4), Сврљиг (2), Гацин Хан (2), Куршумлија (2), Житорађа (1), Лесковац (1), Бела Паланка (1), Прокупље (1) и Бабушница (1). У складу са важећим прописима, притужиоци су упућивани на обраћање Заштитнику грађана републике Србије, а представке су службеним путем достављане на даљу надлежност Заштитнику. У неколико случајева дошло је до сарадње и поделе надлежности ове институције са надлежношћу Заштитника грађана републике Србије, јер се предмет представке односио истовремено и на повреду републичких прописа и на поступање градских органа, односно институција.

Уочено је да грађани из наведених општина, иако су свесни да решавање њиховог проблема није у надлежности ове институције, инсистирају на поступању управо заштитника грађана града Ниша као и на добијању савета у овој канцеларији, јер им је такав поступак економичнији, једноставнији и имају могућност непосредног контакта, а због географске и културолошке упућености гравитирају у Граду.

Институција има потпуно разумевање за овакве потребе грађана из суседних општина, али је пре свега овлашћењима из Одлуке о заштитнику грађана, а нарочито кадровским капацитетима канцеларије, у немогућности да у већој мери и на квалитетнији начин изађе у сусрет и пружи саветодавну помоћ овим грађанима.

СУБЈЕКТИ КОНТРОЛЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана је овлашћен да по представкама или самоиницијативно, штити индивидуална и колективна права и интересе грађана, тако што врши општу контролу рада градских управа, управа градских општина и јавних служби. Институција утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем наведених органа, служби и јавно комуналних предузећа које је основао Град и то уколико се ради о повреди прописа и општих аката Града и градских општина.

СТРУКТУРА ПРЕДСТАВКИ ПО ПОВРЕДИ ПРАВА

Представке које су грађани подносили у 2013.години најчешће су се односиле на повреде следећих права: ћутање администрације, неспровођење управног поступка и непоштовање процедуре, непоступање по сопственим одлукама органа управе, неправилна примена материјалног права, право на лична документа, злоупотреба овлашћења и друго.

ПРЕДСТАВКЕ НА РАД ОРГАНА ЈАВНЕ УПРАВЕ, ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВА

У извештејном периоду поднете представке односиле су се на рад органа градске и општинских управа, јавних предузећа и установа. Органи Града на чији су се рад грађани притужили:

■ ГРАДСКЕ УПРАВЕ

- Управа за имовину и инспекцијске послове (51)
(од тога Грађевинска инспекција 28 и Инспекција животне средине 2)
- Управа за планирање и изградњу (10)
- Управа за грађанска стања и опште послове (10)
- Управа за образовање, културу, омладину и спорт (6)
- Управа за комуналне делатности, енергетику и саобраћај (2)
- Комисије за комасацију (2)
- Управа за финансије, изворне приходе локалне самоуправе и јавне набавке (1)
- Буџетска инспекција (1)
- Управе за примарну, дечју и социјалну заштиту (1)

■ ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ

- Градска топлана (14)
- ЈКП Обједињена наплата (12)
- ЈКП Паркинг сервис (10)
- Центар за социјални рад „Свети Сава“ (9)
- ЈП Дирекција за изградњу града Ниша (8)
- ЈКП „NAISSUS“ (8)
- ЈКП Дирекција за јавни превоз (5)
- Предшколска установа Пчелица (5)
- ЈКП Медијана (5)
- ЈП НИШСТАН (2)
- ЈП Градска стамбена агенција (2)
- ЈКП Горица (1)
- Нишки симфонијски оркестар (1)
- Нишки културни центар (1)
- ЈКП Тржница (1)

■ ПРИТУЖБЕ ГРАЂАНА НА РАД УПРАВА ГРАДСКИХ ОПШТИНА

Грађани су се обраћали заштитнику грађана са притужбама и представкама на рад управе градских општина износећи проблеме који су се најчешће односили на: рад комуналне инспекције, држање и заштита домаћих и егзотичних животиња, функционисање служби правне помоћи у општинама, одржавање и уређивање гробља на подручју ГО Пантелеј, поступак исељења бесправно уселиених лица у станове и заједничке просторије у стамбеним зградама и др.

Притужбе су се у већем броју односиле и на неизвршавање правноснажних и извршних одлука управа градских општина и њихових служби. У поступању по овим притужбама, заштитник грађана је од надлежних служби управа градских општина добијао обавештења о реализацији и предузетим мерама уз напомену да поједина решења која доносе предметне службе, није могуће објективно спровести до краја (уклањање објеката са јавних површина) и то најпре због непостојања правног основа за извршење решења које је најчешће проузроковано тиме што градски и општински прописи нису усклађени са републичким, а такође и недостатком средстава да се кроз поступак јавне набавке изабере понуђач – извођач који би реализовао предметно решење.

Често се активност општинског органа завршава иницирањем прекршајног поступка због непоступања по налогу издатог решења, јер не постоји могућност административног извршења донете одлуке (уклањање власничких паса, објеката у којима живе домаће животиње и предузимање других мера потребних у одржавању комуналног реда).

- Управа градске општине Медијана - Комунална инспекција 7
- Управа градске општине Пантелеј - Комунална инспекција 2
- Управа градска општина Палилула 12, од тога Комунална инспекција 8
- Управа градске општине Нишка бања - Комунална инспекција 2
- Управа градске општине Црвени крст 1

ЗАВРШЕНО ПОСТУПАЊЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА У ОБЛАСТИ ДОБРЕ И ЛОШЕ УПРАВЕ

Заштитник грађана, поступајући у току 2013. године по 247 активних предмета (7 представки из 2009. и 2010. год, 17 из 2011. год, 53 активне представке из 2012. год. и 170 поднетих представки током 2013. год.), окончао је 147 поступака и то на следећи начин:

- одбацивањем представке као неблагоприятне или недопуштене 47
- одбијањем представке као неосноване 6
- позитивним решењем у току поступања и посредовањем 74
- упућивањем Заштитнику грађана РС на даљи поступак 4
- препоруком 1
- обуставом услед смрти подносиоца представке 1

Потребно је нагласити да је канцеларија у претходном испитивању благовремености и допуштености представки, у складу са чланом 16. Одлуке о заштитнику грађана, у обавештењу подносиоцима представки образложила разлог свог непоступања, тамо где је представка била непотпуна дат је примерен рок за допуну исте и истовремено је дат савет о другим могућностима заштите права подносилаца са упућивањем на начин обраћања надлежним органима.

IV ПРИКАЗ КАРАКТЕРИСТИЧНИХ СЛУЧАЈЕВА И ПРИМЕРИ ДОБРЕ УПРАВЕ

У овом делу извештаја најпре су наведени, у примерима од броја 1 до броја 4, предмети по представкама које су грађани поднели у току 2013.године и који су у току поступања заштитника грађана, позитивно решени у релативно кратком року, колико је то објективно и процедурално било могуће.

Пример број 5 приказује предмет који је окончан давањем препоруке заштитника грађана Управи градске општине Пантелеј.

Примери број 6 и 7 приказују позитивно решење предмета у току 2013.године, по представкама које су поднете пре неколико година и третирају проблеме који су стари и до 20 година, те сматрам да су карактеристични и илустративни у смислу њиховог трајања, комплексних процедура. Управо се на овим примерима примећује да заштитник грађана није увек а и не може бити, „канцеларија за брзе одговоре“ и тренутна решења и да се у пракси повремено јављају дуготрајне процедуре у којима се преплиће и више поступака исте или различитих врста а такође и њихово окончање зависи од решења претходних питања.

Карактеристична је ситуација непостојања надлежног органа и формирање истог у току трајања поступка пред заштитником грађана. Тако је по представци Д.Р. из Ниша од 04.03.2009.године, по препоруци заштитника грађана јула 2011.године, образована Комисија за спровођење комасације на територији града Ниша и након вођења поступка, дана 26.07.2013. донето је решење о расподели комасационе масе наследницима, сада покојног подносиоца представке, након скоро четири године од дана подношења представке.

Овако дуг период решавања по захтеву подносиоца представке, би свакако био још дужи да заштитник грађана није дао препоруку за образовање надлежног органа, предлагао предузимање конкретних мера и достављао ургенције и свакако активно поступао у оквиру својих овлашћења све до коначног позитивног решења по предметној представи.

ПРИКАЗ КАРАКТЕРИСТИЧНИХ СЛУЧАЈЕВА

Пример бр. 1:

Корисник новчане социјалне помоћи и повремених једнократних Центра за социјални рад „Свети Сава“ Ниш и лице које због болести не може да ради, С.Ј. је поднео представку у којој је истакао захтев за једнократну новчану помоћ или увећану једнократну новчану помоћ

којом би могао да доплати радни стаж у трајању од 11 месеци, чиме би пред РФ ПИО – Филијала у Нишу остварио право на пензију. По захтеву за информацију и предлогу заштитника грађана, Центар за социјални

рад, социјална комисија за увећане једнократне новчане помоћи је дана 14.11.2013.године донела позитивну одлуку по захтеву, односно решење којим се одобрава уплата стажа у износу од 57.012 динара. Пре доношења решења, Центар за социјални рад постигао је договор са РФ ПИО, који је, у складу са истим доставио Центру податке о износу средстава и броју рачуна на који треба извршити уплату, а како би подносилац стекао право на пензију. Решење Центра којим се одобрава уплата траженог износа, упућено је Управи за дечију, социјалну и примарну здравствену заштиту која треба да буде предметна средстава и трансфер истих врши на жиро рачун РФ ПИО.

Благовременим и ангажованим поступањем Центра за социјални рад „Свети Сава“ Ниш, подносиоцу представке је, у току поступања заштитника грађана решено питање остваривања права на пензију чиме му је трајно омогућена егзистенција.

Центар за социјални рад је поступио по предлогу заштитника грађана, а ово је такође и пример добре праксе у смислу сарадње социјалне установе локалне самоуправе са надлежним републичким органом.

Пример бр. 2:

Подносилац представке Р.Т. из Ниша, притужио се на обрачун накнаде ЈП Дирекције за изградњу града Ниша за уређивање грађевинског земљишта, у делу прикључка на водоводну мрежу. Истакао је да је, на основу Уговора о купопродаји непокретности стамбеног објекта од 2006. саграђеног на основу решења о одобрењу за изградњу и Уговора о плаћању накнаде за уређивање грађевинског

земљишта од 2004.године, инвеститор – продавац објекта, уплатио накнаду за уређивање, те да је код обрачуна трошкова секундарног опремања извршено умањење 30% за коловоз, 5% за тротоар, 25% за канализациону мрежу и 20% за водоводну мрежу. Даље је навео да је 2011.године поднео захтев за наплату за секундарно опремање за водоводну мрежу, али да до подношења представке, питање прикључка објекта још увек није решио, јер Дирекција захтева да поред наведене накнаде плати и све остале трошкове секундарног опремања, који су већ плаћени од стране инвеститора – продавца непокретности.

Заштитник грађана упутио је захтев за информацију, након које је Дирекција прихватила примедбе подносиоца из притужбе, сачинила нови обрачун по елементима уговорене накнаде и закључила са подносиоцем Анекс у коме су ревалоризоване цене свега што је опремљено и умањене за оно неизграђено. На тај начин Дирекција је, у току поступања заштитника грађана по представи, утврдила, отклонила неправилност и сачинила обрачун у свему у складу са Одлуком о мерилима за утврђивање накнаде за уређивање грађевинског земљишта („Сл.лист града Ниша“, бр. 25/10, 51/10, 64/11, 79/11). На тај начин обухваћена је накнада за секундарну водоводну мрежу за предметни стамбени објекат и иста је умањена за 156.571,42 динара у односу на првобитно сачињени обрачун накнаде. Подносилац представке је прихватио кориговани обрачун, те је на тај начин предмет поступања заштитника грађана позитивно решен у свему по захтевима подносиоца представке.

Пример бр. 3:

Канцеларији заштитника грађана представком се обратила С.М.П. из Ниша притужујући се на рад Управе на грађанска стања и опште послове, наводећи да јој је ускраћено право да на венчању свом пуном личном имену дода и презиме супруга, у ком случају би се након венчања њено пуно лично име састојало од четири речи, док би се истовремено морала изјаснити, у смислу члана 343. Породичног закона Србије, којим ће се скраћеним личним именом служити у правном саобраћају. Након захтева за информацију, Управа за грађанска стања и опште управне послове доставила је заштитнику грађана изјашњење и обавестила га да је венчање будућих супружника, подносиље представке и страног држављана Т.W.G. заказано и да поводом истог неће бити спорних питања, те да ће подносиља свом презимену додати презиме супружника и у складу са тим биће јој издата лична документа. На тај начин у току поступања заштитника грађана по представи Управа за грађанска стања и опште послове је отклонила неправилност у раду.

Пример бр. 4:

У име становника улице Др.Младена Стојановића у Нишу, Ј.А. из Ниша, обратила се представком на рад комуналне инспекције ГО Палилула, комуналне полиције и других надлежних управних органа у Нишу, а у вези проблема изливања отпадних вода из септичке јаме у функцији стамбеног објекта у дворишту суседа и истакла да се њен садржај дуж целе улице свакодневно слива.

Након обраћања Управи градске општине Палилула, ЈП Дирекцији за изградњу града и Одсеку грађевинске инспекције Управе за имовину и инспекцијске послове, заштитник грађана је добио следеће информације о предметној ситуацији. Управа градске општине Палилула – Одсек за имовинско - правне и комуналне послове је обавестио заштитника грађана да је надлежни комунални инспектор предузео све мере из оквира својих овлашћења, односно више пута налагао решењима чишћење предметне септичке јаме по којима је њен власник поступао, а такође и иницирао прекршајни поступак против власника септичке јаме о чему је Прекршајни суд у Нишу донео пресуду 23.02.2012.године, којом се окривљени власник осуђује на плаћање новчане казне. Управа градске општине Палилула такође је навела да је изградњу водоводне и канализационе мреже у предметној улици, уврстила у предлог Програма уређења грађевинског земљишта за 2013.годину, који реализује ЈП Дирекција за изградњу града Ниша.

Дирекција је обавестила заштитника грађана да су Програмом уређивања и изградње грађевинског земљишта са финансијским планом за 2013.годину, планирана средства за имовинску припрему и прибављање техничке документације за потребе изградње мреже у предметној улици.

Управа за имовину и инспекцијске послове – Одсек грађевинске инспекције је по захтеву заштитника грађана дана 07.06.2013. донела решење о уклањању септичке јаме и у истом дефинисала рок у коме су власници дужни да је сами уклоне, а уколико то не учине да ће уклањање исте бити спроведено ангажовањем Одсека за принудно извршење донетих решења о рушењу. Како чишћење септичке јаме према важећим градским прописима и поступање комуналног инспектора, нису дали резултате, а најцелисходније је решење проблема – изградња уличне канализационе мреже, која није у Програму изградње за 2013.годину, грађевинска инспекција је поступила у складу са одредбама Закона о планирању и изградњи, донела решење о уклањању предметног објекта и на тај, у том тренутку једини могући начин, на

предлог заштитника грађана, позитивно одлучила по захтеву подносиље представке.

Пример бр. 5:

Заштитник грађана је по притужби Ђ.Б. из Ниша, упутио препоруку 11.12.1013. Управи градске општине Пантелеј – Одсек за имовинско-правне и комуналне послове, да отклони пропуст на начин што ће о праву притужиље одлучити без одлагања, мериторном одлуком. Управа градске општине Пантелеј у предвиђеном року од 15 дана од дана пријема препоруке, није обавестила заштитника грађана о поступању по истој.

Притужиља је поднела захтев комуналној инспекцији КО Пантелеј за решавање проблема заузимања гробног места њене породице. По захтеву је писаним путем обавештена да сеоска гробља у приватној својини нису у надлежности града и градских општина и да се проблем мора решавати преко овлашћених институција, без упућивања притужиље на орган надлежан за пријем или у овом случају доношење закључка о одбацивању захтева због ненадлежности. 02.04.2013. Управа градске општине Пантелеј је по захтеву, заштитнику грађана доставила обавештење о том е да је гробље у селу Каменица у употреби и да су активности месне заједнице, у складу са Одлуком о сеоским гробљима ГО Пантелеј („Сл. Лист Града Ниша“, бр. 68/2009), усмерене на формирање Одбора за сеоско гробље као и да је исто у току. 11.12.2013. канцеларији је достављено обавештење Управе за имовину и инспекцијске послове – Одсек за контролу и надзор над радом комуналних инспекција градских општина о томе да је комунална инспекција упозната са предметом подносиље притужбе и да ће извршити контролу из своје надлежности. Такође наводе да и председник месне заједнице Каменица упознат са одлуком о сеоским гробљима ГО Пантелеј и надлежностима комуналне инспекције. По захтеву за информацију, председник МЗ Каменица је 14.11.2013. год. доставио обавештење из кога произилази да је Савет МЗ формирао Одбор за развој села, туризам и сеоско гробље, да је Б.Ј. који је заузео гробно место подносиље представке, није дотадио потребну документацију за уређивање гробног места и постављање надгробних обележја, те да је Одбор изашао на лице места, констатовао заузеће парцеле на штету подносиље притужбе и предложио споразумно решење странкама, јер Савет и Одбор немају могућност пресуђивања и одлучивања, већ само предлагања међусобног договора. Б.Ј. и поред опомене и обавештења Одбора није уклонио бетонски део споменика којим је заузео гробно

место подносиље представке, о чему је Савет МЗ Каменица 29.06.2013. год. обавестио комуналну инспекцију ГО Пентелеј.

Притужба је основана, јер захтев притужиље комуналној инспекцији градске општине Пантелеј представља управну ствар која се решава применом Закона о општем управном поступку тако што се доноси одлука о праву подносиоца (закључак или решење), на коју би подносилац имао могућност да улагањем правног лека заштити своје право.

Пример бр. 6:

Д.С. из Ниша поднела је 2011.године представку заштитнику грађана, наводећи да веома дуго траје поступак пред Управом за имовину и инспекцијске послове, за припајање заједничких просторија стамбене зграде – перионице и сушионице, њеном стану, те да се у поступку нису поштовали законски рокови због чега она није била у могућности да оствари своја права.

Из документације коју је приложила проистиче да поступак по њеном захтеву траје од 1992.године, да је 2003.године Скупштина станара закључила уговор о надзиђивању стамбене зграде што је поступак права притужиље усложнило и довело до нових управних и судских поступака чије су се одлуке међусобно условљавале. Свим првостепеним одлукама притужиљи је признавано право припајања наведених просторија па и решењем од 2006.године на које је од стране Скупштине станара и инвеститора надградње уложена жалба, која је одбијена од надлежног министарства 2007.године, а против кога је покренут управни спор 2008. По закључку о дозволи извршења решења од 2008.године, покушано је и административно извршење. Управа је донела 2010.године решење о поновном признавању права притужиљи. Иначе, управни спор по тужби од 2007.године окончан је пресудом којом је поништено решење Министарства финансија од 2007. У извршењу пресуде Врховног суда, Министарство доноси решење којим поништава решење Управе за имовину Града од 2006.године и предмет враћа првостепеном органу по примедбама другостепеног органа. У складу са тим, Управа доноси решење 2010.године којим усваја захтев Д.С.али на исто жалбу изјављује инвеститор надградње и за исту Управа утврђује да је неблаговремена и доноси закључак којим жалбу одбацује. На захључак о одбацивању жалбе као неблаговремене, инвеститор надградње изјављује жалбу коју првостепени орган са списима прослеђује другостепеном. Министарство поништава закључак Управе за имовину и инспекцијске послове и предмет враћа првостепеном

органу по примедбама из образложења решења. Због проблема у достави решења Министарства инвеститору надградње, првостепени орган је након истека рока за жалбу оставио нови рок за жалбу који истиче 08.11.2011. и у коме је именовани на предметно решење уложио жалбу која је достављена другостепеном органу на даље поступање.

Другостепени орган је 14.03.2012. донео решење којим је одбио као неосновану жалбу инвеститора и против кога је именовани покренуо управни спор. Управни суд је 17.05.2013.године донео пресуду којом се тужба одбија као неоснована те је решење Управе од 14.07.2010. постало правноснажно и исто је ГО Медијана прослеђено на даљу надлежност у циљу предузимања мера ради извршења наведеног решења којим се признаје право припајања заједничких просторија (перионице и сушионице) укупне површине од 27,67м², у поткровљу, стану чији је власник подносила представке.

Пример бр. 7:

У име групе грађана, П.К. из Ниша поднео је представку у којој указује на непоступање Управе за имовину и инспекцијске послове по захтеву за повраћај земљишта и враћања истог ранијим власницима, због непривођења истог намени, а изузетог решењем од 1963.године.

Првостепени поступак пред Управом је окончан маја 2006.године, без доношења решења, тако да су грађани другостепеном органу поднели жалбу због ћутања администрације, по којој је Министарство финансија 2007.године донело решење којим је првосепеном органу наложило одлучивање о захтеву у року од 30 дана. Првостепени орган ни у наредних 60 дана није донео решење, по обавештењу ни надлежно Министарство није реаговало, те су грађани поднели тужбу Врховном суду, који је исту одбио позивајући се на то да је Министарство наложило Управи доношење решења и да првостепени орган није поступио по налогу из другостепене одлуке. Како и даље није било одлуке по захтеву, грађани су упутили нову жалбу 2008.године на коју, до дана подношења представке 2013.године, није било одговора. Група грађана је такође 2010.године Уставном суду уложили уставну жалбу. Управа за имовину је 2008.године донела решење којим је утврђен престанак права коришћења на предметној катастарској парцели предузећу „Липа“ чији је правни следбеник ЈКП Медијана Ниш, јер је исто било уписано у земљишним књигама као корисник наведене непокретности. Предметна парцела је у катастарском оперативном од стране РГЗ била уписана као власништво Републике Србије, а корисништво Казнено поправног дома Ниш, по основу споразума од 1991.године и

Анекса од 1992.године. Управа је по захтеву заштитника грађана навела да је било потребно време да се утврде све одлучне чињенице за доношења решења о престанку права коришћења на земљишту у државној својини корисника КПД Ниш, управо због неусаглашености уписа предметне непокретности у земљишним књигама и катастарском операту, те је наведено решење донето 2008.године и на исто је жалбу уложило Републичко јавно правобранилаштво, а Министарство је исту одбило као неосновану решењем од 2009.године. Након тога је РЈП – Одељење у Нишу покренуо је управни спор пред Управним судом, коју је Управни суд одбацио. Решење Управе којим се утврђује престанак права коришћења на предметном земљишту, постало је правноснажно априла 2011.године и након тога је отпочео поступак спровођења истог у јавним књигама, како би предметне непокретности биле уписане на Град Ниш. Након тога је уследило доношење решења о поништају решења о изузимању од 1963.године због непривођења изузетих непокретности планираној намени, а што је и захтев странака Управи и предмет њихове представке заштитнику грађана.

По окончању претходног питања (преноса права коришћења на Град Ниш), Управа је започела поступак по захтеву подносилаца представке и октобра 2013.године донела Решење о поништају решења о изузимања предметне катастарске парцеле и на тај начин у потпуности поступила по захтевима странака. Поступак пред заштитником грађана по предметној представци на тај начин је окончан у складу с чланом 21. Одлуке о заштитнику грађана, јер је утврђено да је у току поступања Управа отклонила неправилности у раду и у свему одлучила по захтевима странака односно, подносилаца представке.

V САРАДЊА СА СУБЈЕКТИМА КОНТРОЛЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА И УОЧЕНИ НЕДОСТАЦИ

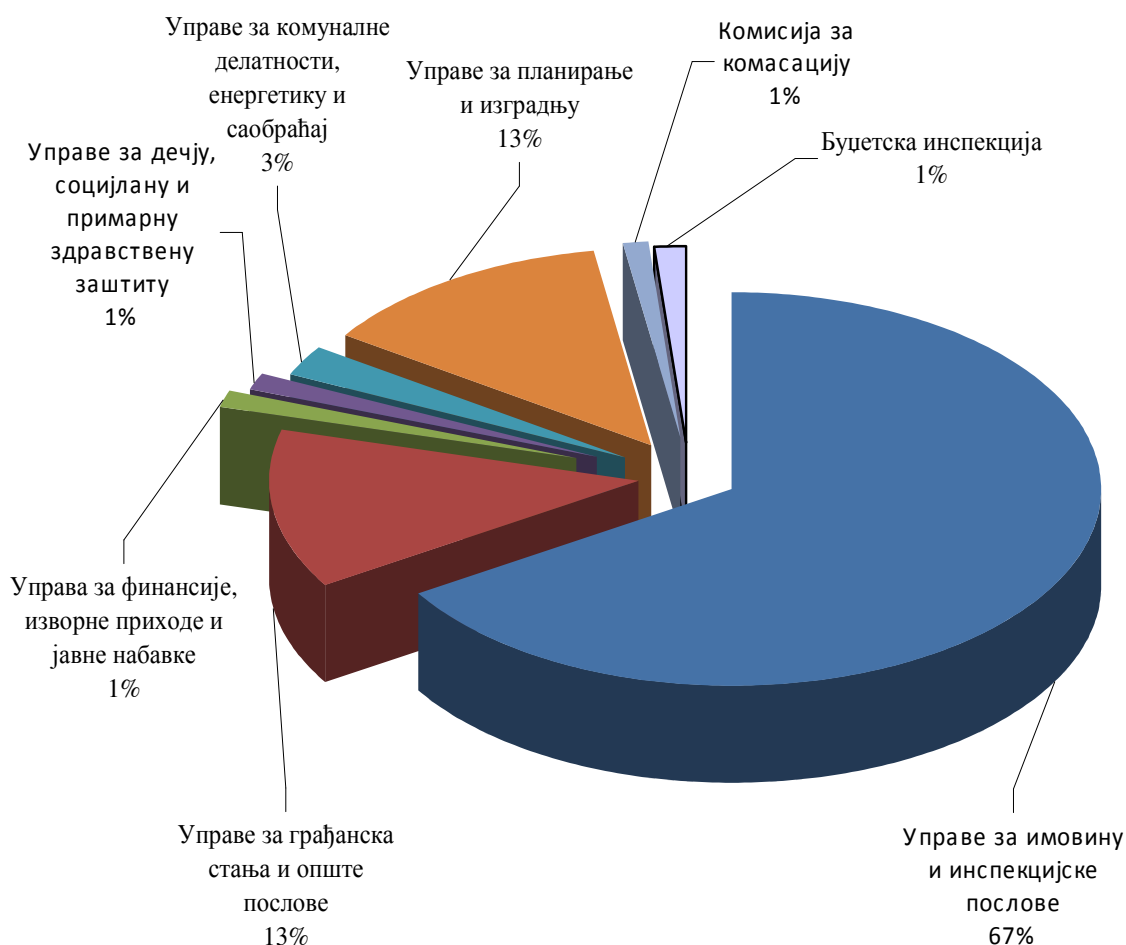
У току извештајног периода, институција је наставила, у складу са одредбама Одлуке о заштитнику грађана, да штити индивидуална и колективна права и интересе грађана вршећи општу контролу рада градских управа, управа градских општина и јавних служби, поступајући по притужбама грађана и то ако се ради о повреди прописа и општих аката Града и градских општина. Већ у току вођења испитног поступка од стране заштитника грађана, у великом броју случајева, субјекти контроле су поступили корективно, тамо где је било елемената повреде права, пропуста или неправилности у раду и на тај начин је у току поступања по притужби, повреда права или неправилност у раду, отклоњена. Институција је већ кроз покретање и вођење поступка испитивања основаности навода подносилаца представки, превентивно деловала, на начин да је субјект контроле и пре окончања поступка, повреду отклонио, односно позитивно решио по захтеву подносиоца представки.

Број поднетих притужби на рад субјеката контроле у току 2013.године незнатно је повећан у односу на претходни извештајни период и износи 170 представки. У извештајном периоду, укупан број обављених интервјуа и саветодавно-правне помоћи пружене лично или телефоном, износи укупно 2163. Никома од грађана који су се непосредним доласком у канцеларију, телефоном или електронском поштом обратили овој канцеларији, није ускраћен правни савет у оквиру овлашћења, али и ван њих, када је то било објективно могуће, те је институција и на овај начин обавила своју превентивну функцију, упућивањем на надлежне органе, давањем савета и мишљења са крајњим циљем да грађанин на што бржи и лакши начин оствари своје право, интерес или реши проблем.

Углавном је поступано по представкама које се тичу: статусних питања грађана–имовинске природе, одлучивања о захтевима грађана, издавања личних докумената, уклањања бесправно изграђених објеката, одлучивања по захтевима за легализацију, отклањања различитих начина сметања мирног уживања права својине на непокретности (мириси, бука, држање власничких паса, спровођење општинских одлука о држању домаћих и егзотичних животиња, одржавању зеленила, одвоза комуналног отпада и др.)

Број ургенција заштитника грађана за доставу информација и доказа, упућених субјектима контроле у извештајном периоду, није био велик и дати рокови су углавном поштовани.

Највише притужби поднето је на рад Управе за имовину и инспекцијске послове (51), Управе за планирање и изградњу (10), Управе за грађанска стања и опште послове –матична служба (10), Управе за образовање, спорт, омладину и културу (6), Управе за комуналне делатности, енергетику и саобраћај (2), Управе за финансије, изворне приходе локалне самоуправе и јавне набавке (1), Буџетске инспекција (1), Управе за примарну, дечју и социјалну заштиту (1), Комисије за комасацију (2).



Посебно је коректан и одговоран однос према институцији испољен од стране Управе за грађанска стања и опште послове – матична служба, која је више пута у предметима у којима је заштитник грађана поступао по службеним замолницама заштитника грађана Суботице и Крагујевца, у веома кратком року позитивно поступила по свим захтевима грађана и издала тражена лична документа.

Упогледу јавно-комуналних предузећа које је основао град Ниш, представке су се највише односиле на рад ЈКП Градска топлана, ЈКП Обједињена наплата, ЈКП Паркинг сервис, ЈП Дирекција за изградњу града Ниша, ЈКП НАИССУС, ЈКП Медијана, ЈП Нишстан, ЈКП Горица, ЈКП Градска стамбена агенција, ЈП Завод за урбанизам, ЈКП Тржница. Потребно је истаћи да иако се највећи број представки односио на рад ЈКП Градска топлана, оне углавном нису биле основане; искључење етажних власника станова у објектима колективног становања у складу са одредбама важеће одлуке није било могуће осим у случају да су кумулативно испуњени одређени услови што у ситуацијама из притужби није био случај.

Топлана је заједно са надлежном Управом за комуналне делатности, енергетику и саобраћај, предузела низ конкретних мера и донела одређене одлуке којима су се створили услови за индивидуализацију рачуна за испоручену топлотну енергију, која објективно и најпре због недостатка потребних средстава, представља процес који је још увек у току и одвијаће се у фазама у зависности од реализације предуслова потребних за потпуни прелазак на тарифни систем обрачуна испоручене топлотне енергије по индивидуалним мерачима утршка. Наиме, доношење Закона о енергетици („Сл.гласник РС“ бр. 57/2011, 80/2011 – испр. 93/2012 и 124/2012), Закона о ефикасном коришћењу енергије („Сл.гласник РС“ бр. 25/2013), Уредбе о енергетски заштићеном купцу, односно угроженом купцу топлотне енергије („Сл.гласник РС“ бр. 90/2013), створени су услови за предузимање мера од стране локалне самоуправе на том плану те је донето Решење о образовању Савета Града Ниша за енергетску ефикасност („Сл.лист Града Ниша“ бр. 54/ 2013.).

Управни одбор ЈКП Топлане донео је одлуку о утврђивању цене грејања, на основу којих се у фазама отпочело са тарифним системом обрачуна испоручене топлотне енергије на основу очитаних вредности на контролним мерачима топлоте у подстаницама објеката. Затим се приступило изради Нацрта одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом и чијим ступањем престаје да важи Одлука о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл. Лист града Ниша“ бр. 77/2010.), још увек важећа у овом извештајном периоду.

Јавне установе на које су се грађани притуживали су: Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш, Предшколска установа Пчелица, Нишки симфонијски оркестар, Нишки културни центар.

Заштитник грађана није посебно обавештавао Скупштину града на нарочито озбиљне случајеве повреде права грађана и систематска кршења индивидуалних и колективних права, јер у извештајном периоду такви случајеви нису уочени од стране ове канцеларије, те није ни било потребе за подношење посебних извештаја о истом.

Институција је са начелницима управа и директорима предузећа и установа имала задовољавајућу комуникацију те надлежним органима није предлагано покретање поступка за разрешење функционера, нити су управама поднети захтеви за привремено обустављање извршења коначног управног акта у складу са законом. Стиче се утисак да су у извештајном периоду субјекти контроле на задовољавајући начин реаговали на ауторитет институције, те заштитник грађана оцењује свој однос са управом као добар, уз постојање извесног броја уочених недостатака. У одређеним ситуацијама су заштитник грађана и субјекат контроле превазишли недостатак регулативе, што је добар пут ка отворенијој управи, у којој се грађанин, са својим проблемом који се често чини нерешивим, налази на првом месту. Иако деловање институције у локалној самоуправи утиче да управа у значајној мери коригује своје поступање у погледу повреде прописа и процедура, постоје и одређени недостаци који су уочени у извештајном периоду, а још увек су присутни и неки од недостатака из претходних година.

Претежни део недостатака уочен је кроз вођење поступка по представкама, док је до неких недостатака заштитник грађана дошао по сопственом сазнању. Грађани су упорнији и одлучнији у остваривању својих права, јер иако још увек млада институција заштитника грађана, чије су надлежности недовољно познате, ипак све више стиче улогу органа коме се грађани обраћају у ситуацији када више намају друге правне могућности да разреше проблем у коме су се нашли.

У условима сиромаштва, уочени недостаци у поступању контролних субјеката, оправдано утичу на незадовољство грађана и проузрокују основ за већи број обраћања заштитнику грађана.

Дана 02.10.2013. године заштитник грађана је у складу са чланом 7. Одлуке о заштитнику грађана поводом Нацрта одлуке о изменама одлуке о правима из области социјалне заштите на територији града Ниша - акта Градског Већа бр. 1358-2013-03 од 25.09.2013.године од 02.10.2013.године, дао мишљење које је објављено на званичном сајту Града Ниша, одељак Заштитник грађана.

Одредба члана 1. наведеног Нацрта прописује да право на бесплатан оброк имају сва лица корисници новчане социјалне помоћи са утврђеним потпуним губитком радне способности према прописима о раду и пензијском и инвалидском осигурању, под условом да имају пребивалиште на територији Града најмање годину дана пре подношења захтева односно боравишта под истим условима, уколико се ради о избеглицама или интерно расељеним лицима са Косова и Метохије. Право на бесплатан оброк имају и лица која су са наведеним лицима сауживаоци права на новчану социјалну помоћ под условом да су и она потпуно радно неспособна. На овај начин значајно се умањује круг лица која могу остварити право на бесплатан оброк и редукује се само на кориснике новчане социјалне помоћи са потпуним губитком радне способности и лица која су са њима сауживаоци наведене помоћи уколико су потпуно радно неспособни.

Текстом образложења Нацрта није у потпуности третирана могућност радно способних лица која су корисници новчане социјалне помоћи да несметано кроз друге облике социјалне заштите могу задовољити своје егзистенцијалне потребе па и потребе за храном, јер нису детаљније образложени облици социјалне заштите и начини радног ангажовања ове категорије корисника.

Заштитник грађана сматра да измена члана 57 Одлуке о правима из области социјалне заштите на територији Града Ниша („Сл.лист Града Ниша”, бр.101/2012) предвиђена чланом 1. Нацрта, снижава ниво остваривања овог вида материјалне подршке у односу на ниво достигнут у Одлуци, иако предложено решење није у сукобу са актуелним прописима и законском регулативом.

Заштитник грађана је у току рада уочио следеће недостатке:

▪ **Остваривање права грађана на мирно уживање имовине угрожено утицајем буке и мириса**

У више случајева грађани су се представкама утуживали на постојање буке из угоститељских објеката у суседству и непријатних мириса из радњи у којима се врши термичка обрада хране, а исте се налазе у објектима колективног становања. У наведеним ситуацијама, у погледу буке, градским прописима је регулисано мерење исте од стране овлашћене институције, али због недовољно прецизиране процедуре и овлашћења надлежне инспекције, након извршеног мерења, простор у коме настаје бука и даље се користи на исти начин тако да је бука и даље присутна.

У току 2013.године уочено је повећање броја представки које се односе на мирно уживања права на непокретности изостанком заштите од непријатних мириса и то у објектима колективног становања, у саставу којих се у делу пословног простора налазе радње које се баве термичком обрадом хране – пекаре, рибанице, ћевапнице. Овакве делатности у стамбеним зградама у којима се налазе, као и ближој околини, стварају изразито негативан утицај на власнике станова, у које продиру интензивни мириси и на тај начин ометају нормалан живот грађана. Градским прописима није на адекватан начин регулисана заштита од непријатних мириса, док републички прописи предвиђају заштиту само од аеро загађења високих вредности па су на тај начин грађани приморани да трпе, некада и по цену нарушавања здравља, непријатне мирисе и онемогућени су да заштите своје право мирног уживања имовине и право становања, без непријатних мириса, испарења и дима, што је испод минималних стандарда живота у граду.

▪ **Неспровођење управног поступка по захтевима грађана (ћутање администрације)**

По писаним захтевима странака упућеним органима јавне управе не одлучује се увек, не спроводи управни поступак и не доносе одлуке у складу са законом те се из неколицине поднетих представки може уочити да је изостало мериторно одлучивање. У тим случајевима подносилац захтева се само обавештава да нема одређено право или да орган није надлежан за решавање предметног питања.

▪ **Неблаговремена реакција инспекцијских служби по пријавама грађана**

По пријавама бесправно започетих грађевинских радова или изграђених објеката, инспекцијска служба често не реагује благовремено што инвеститорима омогућава да окончају започете радове и на тај начин наставе са повредом важећих прописа о планирању и изградњи.

На овај начин подносилац пријаве може стећи уверење да је тако понашање пристрасно и да инвеститори бесправних објеката имају повлашћени положај, те се у великом броју обраћају притужбама овој институцији.

▪ **Кашњење у исплати накнаде за породилско одсуство Управе за финансије, изворне приходе локалне самоуправе и јавне набавке**

Поступајући по сопственој иницијативи заштитник грађана се обратио Управи за примарну, здравствену и социјалну заштиту и Управи за финансије, изворне приходе локалне самоуправе и јавне набавке, а због кашњења у исплати накнаде зараде за време породилског одсуства и одсуства са рада ради неге детета коју је послодавац, према одредбама Закона о финансијској подршци породици са децом, у обавези да врши истовремено са исплатом зарада запосленима. Такође је уочено кашњење у исплати новчане помоћи за новорођено дете у складу са Одлуком о накнадама, додацима на плату и других примањима изабраних, постављених и запослених лица у органима и службама Града („Сл.Града Ниша“ бр. 03/2008). Заштитник грађана ће у наредном извештајном периоду појачати контролу органа јавне управе у обезбеђивању исплате предметне накнаде и новчане помоћи за новорођено дете у уверењу да се ситуација попут наведене неће поновити и у наредном извештајном периоду, а у циљу успостављања пуне родне равноправности.

▪ **Недовољна кадровска и техничка опремљеност појединих управа**

Очигледна је кадровска, просторна и техничка опремљеност Управе за имовину и инспекцијске послове и Управе за грађанска стања и опште послове. Овакви капацитети наведених управа нужно доводе до проблема у функционисању истих, спорог одлучивања, немогућности поступања по донесеним одлукама па самим тим проузрокују и незадовољство грађана који се истима обраћају са одређеним захтевима.

▪ **Недовољно организована бесплатна правна помоћ у оквиру градских општина**

Кроз контакт са грађанима који се обраћају институцији за саветодавно правну помоћ, заштитник грађана је стекао уверење да је потребна већа ангажованост и боља организација служби правне помоћи при градским општинама, а напоменом да су у Медијани и Палилули добро организоване за разлику од служби у осталим општинама.

▪ **Стање поштовања људских права**

Извесна неусаглашеност између постављених стандарда поштовања људских права гарантованих уставом, законом и другим прописима је уочена у току извештајног периода и била је присутна у појединим случајевима у односу на нарочито рањиве групе: особе са инвалидитетом, особе истополне сексуалне оријентације, националне мањине, деце и социјално угрожених.

VI ПРЕДЛОЗИ СКУПШТИНИ ГРАДА У ЦИЉУ ПОБОЉШАЊА ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

Органи јавне управе приликом свог поступања у раду имају обавезу да у сваком поступку у коме утврђују обавезе, права и на закону и другим важећим прописима засноване, интересе грађане, воде поступак формално исправно, суштински правично, транспарентно, ефикасно, објективно, стручно, брзо, љубазно и уз пуно поштовање достојанства грађанина који се налази пред органом. На овакав начин поступања грађани имају право када се нађу пред органом јавне власти. Суштински ово представља начело добре управе. У правном систему Европске уније као основно право њених грађана је право на добру управу, док у Републици Србији исто још увек није званично признато као такво.

Заштитник грађана Града Ниша настоји да у свом раду у пуној мери примењује Кодекс добре управе, које је Заштитник грађана Републике Србије начинио у присуству омбудсмана ЕУ и уручио га председнику Народне скупштине у јуну 2010.године, а како би га Парламент својим ауторитетом оснажио. Као модел за овај кодекс послужио је Европски кодекс доброг административног понашања који је на иницијативу Европског омбудсмана Европски Парламент усвојио Резолуцијом од 06.09.2001.године у циљу оснажења права грађана на добру управу.

Имајући у виду наведени начин профилисан положај националног омбудсмана и заштитник грађана Града Ниша настоји да својим активностима побољша и унапреди положај грађана у локалној самоуправи у односу на њене органе управе. При свим настојањима и начину поступања наравно је потребно имати у виду постојећу легислативу на републичком и локалном нивоу, актуелно економско стање у републици и граду и коначно капацитете канцеларије заштитника грађана у Нишу.

Како би се унапредио положај грађана у односу на јавну управу и субјекте контроле ове институције, предлажем Скупштини града предузимање следећих активности:

- Да унапређује доступност свих органа и служби локалне самоуправе, њеним грађанима, без постојања дискриминације по било ком основу и уз обавезно поштовање етичког кодекса понашања службеника у односу на грађане

- Да се залаже за потпуно остваривање права особа са инвалидитетом, а у том смислу иницира уклањање у складу са законским прописима, не само архитектонских баријера ради једноставнијег коришћења јавних објеката од стране ове најрањивије групе грађана, већ да се залаже и за уклањање менталних баријера и лимита који су често невидљиви и у многоме отежавају остваривање њихових права на рад, становање, коришћење ортопедских и других помагала, учешће у јавном и политичком животу и др.

- Да настави са предузимањем мера и реализацијом локалних планова и пројеката за побољшање заштите права детета, посебно оних из социјално угрожених породица, деце са инвалидитетом и њихових породица како би се олакшала доступност потребним третманима, помагалима, адекватном образовању и прилагођавање јавног градског и приградског превоза путника деци са инвалидитетом.

- Да обезбеди више планираних средстава за финансирање потреба у оквиру признатих права социјално најугроженијим категоријама грађана.

- Да се надлежни органи и службена лица баве суштином управне ствари, а не само унутрашњим процедурама, лошом организацијом посла и другим објективним административним тешкоћама. Присутно је постојање околности које ометају објективно ефикасност поступка и исте се не могу занемарити, али дужност органа управе и поступајућих службеника је да предузимају све што је у њиховој моћи да право грађанина које он покушава да реализује буде што пре остварено.

- Да позове органе управе да поступају по захтевима грађана на доследан начин, поштујући одредбе којима је уређен управни поступак, мериторно решавају о поднетим захтевима који представљају управну ствар, а уколико постоје разлози за другачије поступање то образложе. Свако непоступање по примљеним дописима и захтевима грађана, тј. необавештавање, представља повреду права грађана и акт

лоше управе. Наводи органа да се по закону сматра да је захтев одбијен, уколико грађанин не прими одлуку у предвиђеном року, никако се не може прихватити као оправдање за непоступање органа управе.

- Да позове надлежне управе на законит и ефикасан поступак спровођења легализације објеката, рушење бесправно изграђених објеката и других поступака у вези са овим питањима. Пропусти на које се грађани притужују односе се на вишегодишње неизвршавање решења о уклањању бесправно изграђених објеката, селективна рушења, нетранспарентне поступке по захтевима за легализацију, дужину поступка легализације и недостатак комуникације између Управе за планирање и изградњу и Управе за имовину и инспекцијске послове.

- У вези претходно наведеног предлога, неопходно је предвидети потребна средства за функционисање Одсека за принудно извршење решења о уклањању бесправно изграђених објеката.

- Да позове градске општине на предузимање мера унапређења и боље организованости служби правне помоћи у оквиру сваке од њих, јер се у овом извештајном периоду, више него у претходним, могла уочити повећана потреба грађана за коришћењем услуга ових служби које нису биле увек у могућности да благовремено пруже помоћ грађанима, а нарочито када су грађани морали поступати у кратким и преклузивним роковима пред судовима. Резултат овако организованих служби је често довела до тога да грађани не могу остварити своја права пред судом.

- Да и даље предузима мера за реализацију индивидуализације рачуна за испоручену топлотну енергију у оквиру донетих градских одлука, а такође и иницира доношење потребних прописа.

- Да обезбеди бољу кадровску, просторну и техничку опремљеност и то нарочито Управе за имовину и инспекцијске послове и Управе за грађанска стања и опште послове.

- Да се залаже на предузимању мера на спречавању кашњења у исплати накнада зараде за време породилског одсуства и за исплату новчане помоћи за новорођено дете.

- Да предвиди учешће заштитника грађана приликом усвајања аката на Скупштини Града Ниша којима се уређују питања од значаја за заштиту и унапређење права грађана. Наиме, сматрам да је у складу са „*sui generis*“ природом институције која је једини орган власти локалне самоуправе, која се бави заштитом људских и мањинских права,

потребно да иста буде присутна приликом израде оваквих докумената, а Декларација о борби против трговине људима усвојена у градској скупштини је била такав документ и у њеној припреми и изради заштитник грађана није учествовао.

- Да радни тим основан за доношење Нацрта одлуке о условима за држање домаћих животиња на територији града Ниша настави израду исте и усклади са важећим прописима, као и предвиди рок у којем ће градске општине бити дужне да донесу одлуке о држању и заштити домаћих и егзотичних животиња на својим подручјима, јер ће се на тај начин омогућити решење проблема везано за држање власничких паса и других животиња.

На крају овог дела предлажем Скупштини града да у оквиру својих овлашћења предузме активности и мере на изналажењу одговарајућег пословног простора како би институција заштитника грађана Града Ниша имала пословне, а такође и кадровске капацитете који би одговарали величини Града и значају институције заштитника грађана.

**VII SARADŃA SA DRUGIM ZAŠTITNICIMA GRAĐANA,
ORGANIZACIJAMA KOJE SE BAVE
ZAŠTITOM LЈUDSKIH PRAVA,
DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA**

У току 2013.године институција је у оквиру активности Удружења локалних омбудсмана Србије (УЛОС) уз подршку и у организацији Мисије ОЕБС-а у Србији, а и ван тог оквира, наставила интензивну сарадњу са осталим локалним омбудсманима, Покрајинским омбудсманом и Канцелеријом Заштитника грађана Републике Србије. Заштитник грађана учествовао је на следећим стручним скуповима, састанцима и конференцијама и то :

- Трибини о унапређењу положаја особа са инвалидитетом заснованом на документу Европске групе експерата за деинституционализацију: „Јединствене европске смернице за прелазак са институционалне заштите на бригу и подршку у заједници“, одржаној 22.03.2013.године у Нишу у организацији Заштитника грађана Републике Србије
- Радионици за омбудсмани на тему: „Изазови правног интервјуа и вештине комуникације“ (комуникација, емпатија и вештине активног слушања, рад са дискриминисаним/маргинализованим групама, рад са „тешким“ клијентима и „burn out“/“синдром сагоревања“ , одржана у Крагујевцу, 26.-28.03.2013.године у организацији ОЕБС-а
- Међународној конференцији „Значај и улога локалних омбудсмана“ , поводом 10 година од почетка рада првог омбудсмана у Републици Србији у организацији ОЕБС-а и Покрајинског омбудсмана одржаној маја 2013.године у Бачкој Тополи
- Презентацији истраживања „ Заштита приватности у Србији и анализа примене Закона о заштити података о личности“ , одржана у Нишу, 15.05.2013.
- Семинару за локалне омбудсмани „Комуникација са медијима“, у организацији ОЕБС-а, одржан 23.-25.06.2013. у Врањској бањи.
- Семинару за локалне омбудсмани „ Заштита права националних мањина у Србији и улога институције омбудсмана“ у организацији

Покрајинског омбудсмана АП Војводине и ОЕБС-а, одржан 05.-06.09.2013. у Аранђеловцу.

- Округлом столу „Допринос социјалној инклузији и борби против дискриминације маргинализоване популације у Србији“, организован од стране Министарства иностраних послова Краљевине Норвешке и НВО Прахис, 14.10.2013. у Београду

- Семинару „Улога омбудсмана у остваривању родне равноправности“ у организацији ОЕБС-а, одржан 02.-04.12.2013.године у Руми

- Финалном састанку УЛОС-а у 2013.години: „Припрема стратегије и акционог плана УЛОС-а“, одржаном у Београду у просторијама ОЕБС-а, 17.12.2013.године

- Презентацији пројеката Канцеларије за сарадњу са дијаспором Службе за послове градоначелника Града Ниша и то „Виртуални матичар за дијаспору“ и „Јачање капацитета и активности Канцеларије за дијаспору са фокусом на економски развој Града Ниша“ реализовани уз подршку Канцеларије за сарадњу са дијаспором и Србима у региону Владе републике Србије, одржаној 19.12.2013. у Нишу.

VIII ЈАВНОСТ РАДА И МЕДИЈСКА ЗАСТУПЉЕНОСТ

У оквиру Одлуке о заштитнику грађана, члан 7, члан 8 и члан 9, а у складу са актуелним догађајима и овлашћењима институције, заштитник грађана је гостовала у тематској емисији телевизије „Belle amie” маја 2013.године, а поводом подношења извештаја заштитника грађана Града Ниша за 2012.годину и његовог излагања на седници Градске скупштине. У току емисије грађани су имали могућност непосредног укључења у програм и постављања питања на која су у току емисије добијали одговоре.

Такође је настављена добра сарадња са Народним новинама што је од значаја за упознавање грађана са овлашћењима и улогом институције, проблемима поводом којих се грађани највише обраћају, правима и могућностима да их остваре и заштите, као и за упознавање на које субјекте контроле се подноси највећи број притужби као и да ли исти поступају према предлозима заштитника грађана.

Јавност рада институције у оквирима из Одлуке о заштитнику грађана огледа се и у саопштењима, препорукама, мишљењима и другим начинима обраћања јавности канцеларије која се налази на интернет званичне презентацији Града Ниша у одељку Заштитник грађана. На званичном сајту града Ниша у одељку Заштитник грађана, заштитник грађана дао је следећа саопштења:

- Саопштење од 01.11.2013. поводом наслова објављених јавним гласилима дана 30.10.2013. „Јужне вести“ Ниш и дана 31.10.2013. „Јужна Србија“ Прокупље, „Курир“, „Новости“ и „Блиц
- Саопштење од 14.11.2013. поводом Међународног дана толеранције
- Саопштење од 02.12.2013. поводом Међународног дана особа са инвалидитетом
- Саопштење од 10.12.2013. поводом Међународног дана људских права
- Саопштење од 18.12.2013. поводом финалног састанка Удружења локалних омбудсмана Србије у 2013. „Припрема стратегије и акционог плана УЛОС-а“.

IX ЗАКЉУЧАК

Одлуком о заштитнику грађана дефинисана је надлежност тако да заштитник грађана поступа поводом захтева грађана, који сматрају да су им актом, радњом или непредузимањем радње градских управа, управа градских општина и јавних служби, повређена индивидуална и колективна права и интереси, а може да поступа и по сопственој иницијативи. Оваквим утврђењем надлежности, јасно је разграничење делокруга рада Републичког Заштитника грађана и заштитника грађана Града Ниша.

Канцеларија заштитника грађана је доступна свим грађанима и ради по начелима добре администрације. Сваки грађанин има право да обави усмени или телефонски разговор са омбудсманом или осталим запосленима у канцеларији, чиме се успоставља поверење и обезбеђује доступност. Притужбу је могуће поднети писмено, усмено на записник или електронским путем.

Приметан пораст броја притужби у извештајном периоду, усмених и писаних, било да се ради о надлежности заштитника грађана или су у питању неки други проблеми, указује да грађани више него раније препознају институцију али не у потпуности и њену надлежност.

Стога сматрам неопходним да локална самоуправа пружи институцији већу подршку у наредном периоду, у односу на ону из претходних и то у смислу повећања финансијског, просторног и кадровског капацитета. Само уз такву подршку локалне самоуправе, канцеларија ће бити у могућности да предузима интензивније активности на едукацији грађана, буде присутнија у свим медијима, бави се истраживачким и научним радом у складу са концептом институције, те на све наведене начине постане канцеларија адекватна значају и месту Града на мапи Републике, као регионалног индустријског и културног центра и другог града по величини у држави.

Стиче се утисак из непосредних контаката са грађанима, да имају осећај беспомоћности и да су у ситуацији из које не виде излаз што упућује на, може се рећи, све тежи социо-економски статус дела становништва, који нужно утиче на психички и морални статус грађана.

Заштитник грађана и запослени у канцеларији се свакодневно сусрећу, у оквиру својих скромних просторних и кадровских капацитета, са грађанима чије понашање потврђује напред наведено запажање.

Грађани који посете канцеларију често су апатични, са ниским прагом толеранције, не само у односу на решење проблема већ и у односу на запослене, који су изложени вербалном нападу а често и покушају физичког.

У складу са одредбама Одлуке о заштитнику грађана, услед незаконитог и неправилног рада органа јавне управе којима се повређују права и интереси грађана, заштитник грађана комуницира са градским управама, управама градских општина и јавним службама, упућује им критике и препоруке, када делује корективно и даје предлоге за решење насталих ситуација те на тај начин делује превентивно и коначно о свим својим активностима подноси извештај Скупштини Града и јавности.

Поред тога, заштитник грађана може органима јавне управе предложити да поново спроводе поступак у складу са законом уз уважавање препорука, затим предложити накнаду штете услед незаконитог рада, заштитник грађана може поднети и захтев за привремено обустављање извршења коначног управног акта, предложити покретање поступка разрешења функционера у чијем раду је установљена неправилност која је довела до тешких и системских кршења индивидуалних и колективних права, а и издати препоруку за унапређење рада и односа са грађанима.

Иако одлуке и мишљења заштитника грађана немају обавезујући карактер нити институција има овлашћења извршних органа, она је своју активност усмерила на размену релевантних информација са органима јавне управе у току вођења испитног поступка по допуштеним представкама. Овакво деловање има ефекта, јер су органи јавне управе свесни да је заштитник грађана у извесној мери контролор њиховог рада, који делује снагом ауторитета, те органи управе сарађују и настоје да њихов рад не буде предмет критике. Услед непоштовања одлука заштитника грађана или игнорисања његових захтева и предлога, битно је пронаћи адекватне мере у поступању институције и успоставити равнотежу у деловању избором одговарајућег механизма због тога што нема универзалних решења за посебне случајеве па ни гаранције да ће изабрани метод довести до резултата.

Велики број грађана се због лоше обавештености обраћао институцији заштитника грађана тражећи заступање на суду и писање поднесака за исти, а из разлога што због свог сиромаштва нису у могућности да ангажују адвоката. Како заштитник грађана није овлашћен за овакво деловање, грађанима се пружа саветодавно-правна помоћ у складу са концептом институције и упућују се на адекватан поступак или надлежну службу правне помоћи у градској општини.

Органи управе, начелно и у складу са актуелним економским тренутком, својим радом задовољавају стандарде добре управе, уз постојање извесних недостатака за чије превазилажење је заштитник грађана дао предлоге који су усмерени не само на постизање квалитетнијег и ефикаснијег рада јавне управе, већ и на побољшање положаја грађана а у ширем смислу унапређење људских права, што и јесте разлог за постојање ове институције.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Марина Митић

