

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**

**ГРАД НИШ**



**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ**

**ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НИША**

**ЗА 2018. ГОДИНУ**



НИШ, 2019. година



# САДРЖАЈ

<b>1.</b>	Уводна реч	<b>4</b>
<b>2.</b>	Преглед поштовања права грађана у 2018.години	<b>5</b>
<b>3.</b>	Поступање у заштити људских и мањинских права и слобода	<b>6</b>
	Права детета	<b>6</b>
	Права националних мањина	<b>6</b>
	Права ЛГБТ особа	<b>7</b>
	Права особа са инвалидитетом	<b>8</b>
<b>4.</b>	Основни статистички подаци	<b>8</b>
<b>5.</b>	Препоруке и мишљења	<b>13</b>
	Преглед стања права грађана према субјектима контроле, са приказом специфичних поступака	<b>14</b>
	Градска управа	<b>14</b>
	Јавна и јавно комуналних предузећа	<b>18</b>
	Јавне установе	<b>22</b>
<b>6.</b>	Градске општине	<b>23</b>
<b>7.</b>	Сарадња заштитника грађана и присуство на стручним скуповима	<b>25</b>
<b>8.</b>	Просторна опремљености и запослени	<b>27</b>
<b>9.</b>	Медији	<b>28</b>
<b>10.</b>	Финансијска средства	<b>28</b>
<b>11.</b>	Закључак	<b>29</b>

# УВОДНА РЕЧ

Заштитник грађана за територију Града Ниша, установљен је на основу Одлуке о заштитнику грађана („Службени лист Града Ниша“, број 02/11), која је донета од стране Скупштине града Ниша а на основу овлашћења из Закона о локалној самоуправи („Сл.гласник РС“, број 129/07,83/14) као и Статута Града Ниша („Службени лист града Ниша", број 88/2008) .

На овај начин, је град показао у пуној мери своју приврженост формирању контролних институција у нашем друштву која има за циљ даљи развој демократских процеса и институција као и посвећеност заштити права и интереса грађана. Постојањем ове институције се најнепосредније промовише принцип владавине права и то је најближе место са кога грађани могу утицати на локалну власт.

У складу са Одлуком о заштитнику грађана („Службени лист Града Ниша“, број 02/11), установљен је Заштитник грађана као независан и самосталан, који штити индивидуална и колективна права и интересе грађана<sup>1</sup> и контролише рад градских управа, управа градских општина и јавних служби Града Ниша, односно субјеката контроле<sup>2</sup>.

Када се говори о надлежности, Заштитник грађана града Ниша није овлашћен да контролише рад Скупштине Града, Градског Већа, Председника Скупштине и Градоначелника.

Заштитник грађана такође не може да контролише ни рад судова и јавних тужилаштава основаних за територију града Ниша, иако нам се грађани доста обраћају и по основу ових проблема које имају, ова институција никада у свом раду није коментарисала одлуке ових органа.

Пред Вама је четрнаести редован годишњи извештај о раду и активностима Заштитника грађана као и стању људских права и о правној сигурности на територији града Ниша који достављамо у складу са чланом 8. Одлуке о заштитнику грађана („Службени лист Града Ниша“, број 02/11).

Извештај који је сачињен за 2018. годину садржи број и структуру притужби, обраћања - представке, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање.

Заузет је став да је целисходно извештај сачинити у краћој форми са приказом конкретних активности ове институције, а да у свему одговара захтевима из Одлуке о заштитнику грађана („Службени лист Града Ниша“, број 02/11).

Поред статистичких података у извештају се могу наћи кратки прикази најзначајнијих предмета које смо водили у протеклој години са коначним ставом, које смо заузели, да ли упућивањем препоруке и давањем објашњења, односно да ли је поступак још увек у току.

Многи проблеми на који су нам грађани указивали у претходном периоду, постоје и данас.

Запажања о стању људских права у областима из надлежности заштитника грађана обухватају област „добре управе“, односно поштовање принципа „добре управе“, владавине права и правну сигурност у раду управе.

---

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

<sup>2</sup> Израз „субјекат контроле“ у овом извештају обухвата градске управе, управе градских општина чију општу контролу рада врши заштитник грађана у циљу заштите права и интереса грађана, јавне службе као и друге органе и организације, предузећа и установе чији је оснивач Град Ниш..

Намера је представити оне области људских права које се најчешће крше и институције и органе који у томе предњаче.

Канцеларија Заштитника грађана града Ниша почела је са радом маја 2005.године, од тада па до 31.12.2018.године, Заштитнику грађана обратило се више од 35.000 грађана и укупно је формирано 2108 притужби.

У току извештајне године више од 2364 грађана се притужило овој институцији и формирано је 94 предмета у којима су грађани указивали на повреду својих права.

Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана из стварне надлежности, одређене Одлуком о Заштитнику грађана Града Ниша и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања – односно кроз притужбе(представке).

Верујем да ће разматрање извештаја у стручној и широј јавности у наредном периоду утицати на унапређење рада градских управа, управа градских општина и јавним службама у свим сегментима рада и поступања са грађанима и омогућити бољу сарадњу свих институција у граду.

## ПРЕГЛЕД ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА У 2018. ГОДИНИ

Стање људских права у Нишу и околини је изузетно сложено и на остваривање истих, највећи утицај има економско стање у граду и осиромашење грађана.

Највећи број притужби на повреду права грађана, односно људских права, које нису из посебних овлашћења ове институције, односе се на повреду права која се тичу егзистенцијалних питања из свакодневног живота.

То су питања која се по својој правној природи односе највећим делом на економска и социјална права, а у практичном смислу односе се на тешкоће у приступу услугама из делатности од општег интереса (претежно комуналних и енергетских). Посебно рањиве групе су: сиромашна лица, неука и неписмена лица, националне мањине, болесни као и жртве насиља.

Иако је број обраћања грађана канцеларији заштитника грађана задовољавајући, потребна је нова политичка култура и потребно је упознати грађане са надлежностима заштитника грађана.

Заштитник грађана је у току 2018. године примио и одређени број усмених обраћања које су се односиле на заштиту родне равноправност и активно је узимао учешћа у решавању свих како организационих тако и појединачних проблема кроз сарадњу, како са надлежним институцијама, тако и са организацијама које се баве и промовишу родну равноправност.

Што се тиче права припадника националних мањина институција заштитника грађана је била посебно ангажована у неколико предмета везано за решавање уочених и насталих проблема.

# ПОСТУПАЊЕ У ЗАШТИТИ ЉУДСКИХ И МАЊИНСКИХ ПРАВА И СЛОБОДА

## Права детета

На позив Центра за права детета одазвали смо се учешћем у пројекту „Право детета да изрази своје мишљење“ који финансира Делегација Европске уније у Републици Србији. Циљ пројекта био је остваривање права детета да искаже своје мишљење и да се оно узме у обзир у различитим поступцима који се тичу детета у оквиру система социјалне заштите, здравства, правосуђа и образовања.

У току 2018.године, посебно смо обратили пажњу на појаву која је у нашем друштву постала учестала а ради се о насиљу у школама које узима све више маха и које је све израженије. Истичемо да је потребно на сваки случај реаговати одговарајуће, те да у случају потребе треба ангажовати и друге субјекте локалне заједнице у решавању проблема, јер је познато да су узроци насиља међу младима често у породици.

Канцеларија Заштитника грађана је наставила да, у складу са овлашћењима, даје савете свим грађанима, посебно породицама са троје или више деце, које често због незнања или недовољне обавештености не остварују права која им припадају или/и не воде рачуна о роковима за подношење захтева за обнову већ признатих права у вези са начином остваривања њихових права у погледу материјалне подршке, пре свега права на новчану социјалну помоћ и права на једнократну новчану помоћ, права на додатак за помоћ и негу другог лица и увећани додатак за помоћ и негу другог лица, као и права на попуст у плаћању цене електричне енергије и ослобађање дела обавезе плаћања комуналних производа и услуга.

Такође, саветовано им је на који начин могу поднети захтев за остваривање права на дечији додатак, права на регресирање боравка у предшколској установи, права на бесплатне оброке у образовно – васпитним установама.

У области образовања имали смо пар притужби. Наиме, родитељи ученика обратили су нам се, сматрајући да су образовни радници, односно наставници или професори у свом раду повредили права њихове деце. Ови случајеви решени су саветом, односно наши суграђани су упућени на Просветну инспекцију и на Заштитника грађана Републике Србије.

## Права националних мањина

У вези са остваривањем права националних мањина у граду, уочени су примери добре праксе али и проблеми од којих неки произилазе из стереотипа, ранијих неспоразума и савремених околности.

Уопштено посматрано, уз спорадична одступања, људска и мањинска права на подручју локалне заједнице се штите и поштују.

Грађани, припадници националних мањина, обрађали су се овом органу притужбама које се односе на све проблеме поводом којих су се обрађали и други грађани локалне заједнице.

Иако не споримо чињеницу да дискриминација постоји, само једна притужба поднета у току 2018. године односила се на дискриминацију по основу националне припадности, те је сагласно члану 35. Закона о забрани дискриминације иста прослеђена на даљу надлежност Поверенику за заштиту равноправности.

На позив невладине организације YUROM Centar из Ниша, 17. септембра 2018. године заштитница грађана је својим присуством дала допринос у реализацији права мањина на Првој јавној дебати грађанског Форума Рома, посвећену Култури Рома у сали Нишког Културног центра. Форум је омогућио учесницима да искажу своје виђење потреба ромске заједнице у области културе, а представницима државе и града да стекну увид у тренутно стање и проблеме ромске заједнице у задовољавању културних потреба.

Даље, Центар за регионализам је 2018. године уз подршку и сарадњу са фондацијом Ханс Сеидел покренуо пројекат под називом „ЕУ Интеграције и питање националних мањина у Србији“, у оквиру којег је 20. септембар 2018. године одржан тематски округли сто са темом "Локалне политике и значај локалне демократије у мултиетничким општинама“.

Ова тема је изабрана имајући у виду чињеницу да се права мањинских заједница у највећој мери остварују на локалном нивоу, па је и анализа локалних политика у тој области веома важна као показатељ успешности свеукупне јавне политике у области положаја и статуса националних мањина-заједница.

Увидели смо значај овог дијалога и узели активно учешће у пројекту, обазирајући се на чињеницу да су у исти укључени представници државних органа, експерти и представници националних мањина.

На поменутом округлом столу, заштитница грађана је излагала на тему „Стање и перспектива остваривања интеркултурализма у Нишу“ и том приликом истакла да је Ниш, град који по много чему може бити пример добре праксе у моделима управљања мултиетничким заједницама.

На позив Радне групе за израду Акционог плана за спровођење Стратегије за превенцију и заштиту од дискриминације у Нишу, 26. септембра 2018. године Заштитница грађана и самостална сарадница присуствовале су 4.-ој седници Радне групе.

Такође, састанку Мобилног тима за социјалну инклузију Рома Града Ниша, на тему „Предлози решења, према смерницама Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, у вези искључења е. енергије у насељу Црвена Звезда и евентуалног искључења у насељу Булевар 12. фебруар у Нишу“, испред службе Заштитника грађана дана 15. новембра 2018. године присуствовала је самостална сарадница Маја Михајловић.

## Права ЛГБТ особа

Заштитник грађана на територији Града Ниша истиче да до сада није било предмета и случајева из праксе везано за заштиту права ЛГБТ популације. Упркос томе, припадници ЛГБТ популације недовољно користе могућност заштите својих права посредством независних институција за заштиту људских права.

Запослени у државним, локалним и јавним градским институцијама – у којима се одлучује о правима грађана, обавезни су да разумеју проблеме и штите права грађана који су на удару хомофобије и нетолеранције уопште. У току 2018. године ова институција није позвана ни на један радни састанак „Локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама“.

## Права особа са инвалидитетом

Проблеми ове категорије наших суграђана и даље су актуелни и веома присутни у њиховој свакодневници у свим сегментима њиховог живота.

Током извештајног периода, заштитнику грађана, сагласно члану 13.т.1.ст.1 Закона о забрани дискриминације („Сл.гласник РС“ бр.33/2006 и 13/2016), упућена је једна притужба из области заштите права особа са инвалидитетом у погледу доступности јавног превоза.

Оно са чим смо се сусрели је чињеница да наше друштво још увек није на нивоу на ком би требало када је у питању прихватање особа које су у било ком погледу другачије у односу на већинску популацију. Нажалост, још увек имамо предрасуде према особама са инвалидитетом.

На свакоме од нас је да те предрасуде разбијамо, јер особе са инвалидитетом треба да имају своје место у друштву а задатак свих нас је да препознамо дискриминаторско понашање и да особама са инвалидитетом, који су наши суграђани, омогућимо да подједнако уживају своја уставом и законом загарантована права.

Од кључног је значаја да локална самоуправа, јавно комунална предузећа и јавне установе у граду осигурају пуну и равноправну партиципацију особа с инвалидитетом у свим друштвеним сегментима и створе прихватљиво окружење за особе с инвалидитетом, и с особама с инвалидитетом.

## ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

По евиденцији канцеларије заштитника грађана у току 2018.године обратило се више од 2364 грађана, што представља увећање од око 6% у односу на број обраћања у току 2017.године.

По писаним притужбама формирано је 94 предмета и евидентирано 2270 интервјуа- непосредних контаката са грађанима у којима су се усмено притуживали на повреде својих права. (табела 1)

Као и у ранијим извештајним периодима, и у овом су грађани, кроз притужбе које су подносили, истовремено указивали на више повреда права, односно на неправилности у раду више органа, због чега и приказани подаци нису подложни сабирању, па је самим тим и било теже, прецизно дефинисати укупан број притужби.

Р.бр.	НАЧИН ОБРАЋАЊА	Број обраћања
1	Поднете притужбе	94
2	Обављени разговори са грађанима у канцеларији	1923
3	Телефонски разговори са грађанима	347
<b>УКУПНО</b>		<b>2364</b>

Табела 1. – Обраћања грађана у току 2018.године

Приликом подношења притужби грађани су указивали на проблеме са којима се суочавају и то: ћутање администрације, неизвршавање сопствених решења, неефикасност у раду, недовољну информисаност, пристрасност у поступању. Том приликом грађанима је остављена могућности, да сами одлуче да ли ће по изјављеној притужби поднети и писану представку (притужбу).

По свакој писаној притужби, формиран је предмет и по истој је поступано у складу са овлашћењима која ова институција има.



Грађани су се у вези са проблемима које имају обраћали заштитнику грађана: усмено-доласком у канцеларију, писаним путем (поштом), електронским и телефонским путем .

Р.бр.	НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИТУЖБЕ	Број притужби
1	Лично	60
2	Електронским путем	26
3	Поштом	6
4	На записник	1
5	Прослеђено од другог Заштитника грађана	1
<b>УКУПНО</b>		<b>94</b>

**Табела 2** – Начин подношења притужбе заштитнику грађана у 2018.години



У овом извештајном периоду као и у претходном, органи управе, јавна предузећа и установе, показале су већи степен сарадње у односу на прошле извештајне периоде, иако је и у овој извештајној години било органа који ни након више упућених ургениција нису достављали тражене информације.

У досадашњој пракси примећено је да око 90% органа управе поступа у задатим роковима и доставља своја изјашњења.

Уочена је чињеница да се на поједине дописе Заштитника грађана одговори, али да одговор има недостатке, односно достави се уопштен генералан став органа управе.

У таквим ситуацијама, када су изјашњења била непотпуна, Заштитница грађана упућивала је захтеве за додатно појашњење и достављање информација, позивајући се на позитивне прописе комуникације између свих државних органа и по истим је поступано у остављеним роковима.

Чињеница да је у многим поступцима контроле, након тражења информације по поднетим представкама, субјект контроле отклонио недостатак на који су у притужбама грађани указивали, показује да је однос заштитника грађана и субјектата контроле подигнут на један виши ниво, односно да је успостављена боља сарадња и без доношења препорука и упућивања критика.

На овај начин, Заштитница грађана је, као и више пута до сада, показала да је заједничким залагањем запослених у локалној заједници могуће променити начин одношења јавне власти према грађанима.

У следећој табели (бр.3) приказано је на које органе управе, управе градских општина и јавне службе су грађани подносили писане притужбе у току овог извештајног периода.

Р.бр.	НАЗИВ ОРГАНА	Бр. притужби	%
1	Секретаријат за инспекцијске послове -Одсек грађевинске инспекције	13	14,61
2	Јавно комунално предузеће за водовод и канализацију „NAISSUS“ Ниш	9	10,11
3	Јавно комунално предузеће Обједињена наплата Ниш	4	4,49
4	Градска општина Медијана	4	4,49
5	Јавно комунално предузеће Паркинг сервис Ниш	4	4,49
6	Секретаријат за планирање и изградњу	4	4,49
7	Комунална полиција Града Ниша	4	4,49
8	Градска општина Пантелеј	4	4,49
9	Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш	4	4,49
10	Секретаријат за дечију и социјалну заштиту	3	3,37
11	Секретаријат за озакоњење	3	3,37
12	Јавно комунално предузеће Дирекција за јавни превоз Града Ниша	3	3,37
13	ЈП „Пчелица“ Ниш	3	3,37
14	ЈП Дирекција за изградњу града Ниша	3	3,37
15	Секретаријат за комуналне делатности енергетику и саобраћај	2	2,25
16	Секретаријат за заштиту животне средине	2	2,25
17	Секретаријат за имовинско правне послове	2	2,25
18	Секретаријат за послове управе и грађанска стања	2	2,25
19	Секретаријат за финансије	1	1,12
20	Секретаријат за локалну пореску администрацију	1	1,12
21	Секретаријат за пољопривреду	1	1,12
22	Јавно комунално предузеће Медиана	1	1,12
23	Секретаријат за инспекцијске послове -Одсек просветне инспекције	1	1,12
24	Секретаријат за инвестиције	1	1,12
25	Јавно комунално предузеће Градска топлана Ниш	1	1,12
26	Секретаријат за инспекцијске послове -Одсек за заштиту животне средине	1	1,12
27	Правобранилаштво Града Ниша	1	1,12
28	Служба за послове градоначелника (Комисија за мирно решавање спорова)	1	1,12
29	Градска општина Црвени крст	1	1,12
30	Градска општина Палилула	1	1,12
31	Градска општина Нишка бања	1	1,12
32	Служба начелника градске управе	1	1,12
33	Завод за хитну медицинску помоћ Ниш	1	1,12
34	Дом здравља Ниш	1	1,12
<b>УКУПНО:</b>		<b>89</b>	<b>100%</b>

Из напред наведене табеле може се закључити да је највише притужби било на рад Секретаријата за инспекцијске послове (15), док је на рад Јавно комуналног предузећа за водовод и канализацију „NAISSUS“ Ниш поднето девет притужби.

У поступцима покренутим по писаним представкама грађана, поступци су окончани на следећи начин:

- Позитивно решене притужбе - 33,
- Одбачене притужбе - 12,
- Обустављен поступак - неосноване притужбе – 21,
- Странка одустала од притужбе - 1.
- Прослеђено Заштитнику грађана Републике Србије - 12 притужби,
- Прослеђено Поверенику за заштиту равноправности -1 притужба.

У поступку по једној представи, заштитник грађана упутио је субјекту контроле мишљење.



Разлози за одбацивање поднетих представки били су: ненадлежност за поступање, преурањена, непотпуна притужба, или се у конкретном случају радило о поновљеној притужби. Најчешћи разлог због којих је заштитник грађана обуставио поступак био је тај, што нису биле утврђене неправилности у раду субјеката контроле.



И у овом, као и ранијим извештајним периодима, грађани су подносили притужбе на рад субјеката ван контроле заштитника грађана.

Многи суграђани обраћали су се овом органу иако су знали да проблеми на које указују нису у надлежности заштитника грађана, али су свесно подносили писане притужбе, или су се

усмено обраћали, са циљем да добију смернице и објашњење на који начин могу да реше свој проблем.

Заштитник грађана је излазио у сусрет грађанима, тако да ниједна притужба, ни усмена ни писана, без обзира што није била у надлежности овог органа, није била одбачена, а да пре тога подносиоцу представке нису предочена његова права, на који начин и пред којим органом може да реши проблем на који је у обраћању овом органу указао.

Ипак, један број грађана који нам се обратио није био у могућности да оствари своја права јер је иста већ изгубио у ранијем периоду услед протока времена, неопрезности или олаког схватања да ће се одређени проблеми сами решити. Такође било је случајева где су грађани сматрали да имају одређена права, односно да су им одређена права повређена, да би се касније, у току поступка пред овом институцијом, утврдило да то није случај јер материјално-правна норма није прекршена.

За грађане који нису имали могућности да заштите своја права, на основу њихових коментара, велика је сатисфакција била чињеница да их је неко саслушао, да су проблеме које имају могли да искажу, те да су добили прецизне и детаљне информације о својим правима.

У следећој табели (бр.5.) приказане су притужбе, из извештајне године, разврстане по областима и ресорима а које се односе на рад органа који су ван контроле Заштитника грађана Града Ниша.

Р.бр.	Област	Број	%
1	Породични односи	1	3,45
2	Радни односи	4	13,80
3	Злоупотреба личних података	2	6,90
4	Професионални управници	2	6,90
5	Клинички центар Ниш	2	6,90
6	Електропривреда Србије	1	3,45
7	Министарство финансија – Пореска управа	1	3,45
8	Републички геодетски завод	1	3,45
9	Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање	2	6,90
10	Нишавски управни округ	1	3,45
11	Министарство унутрашњих послова	6	20,69
12	Град Крагујевац - Служба за грађанска стања и месне канцеларије	1	3,45
13	Остало	5	17,24
	Укупно	29	100%

# ПРЕПОРУКЕ И МИШЉЕЊА

Према одредби члана 22. Одлуке о заштитнику грађана Града Ниша, да о појавама незаконитог или неправилног рада којима се повређују права и интереси грађана, Заштитник грађана упозорава градску управу, управу градске општине и јавне службе, упућује им критике и препоруке и о томе подноси извештај Скупштини града и јавности.

Градска управа, управа градске општине или јавна служба којој је упућена критика или препорука, дужна је да обавести заштитника грађана о мерама које је преузела, најкасније у року од 15 дана од дана пријема критике или препоруке.

Поред критике и препорука, заштитник грађана може издати препоруку градској управи, управи градске општине или јавној служби за унапређење њиховог рада и односа са грађанима.

## I.

Грађанин Ниша поднео је притужбу на рад Градске општине Медијана из разлога немогућности издавања дозволе за заузеће јавне површине, у складу са Одлуком о комуналном реду.

Подносилац представке наводи да је надлежној градској општини поднео захтев за одобрење за заузеће јавне површине опремом за извођење уметничких активности, али да по његовом захтеву није одлучивано, нити је добио било какав одговор ни након месец дана од дана подношења захтева. Телефонским позивом, који је сам иницирао, добио је обавештење од стране запослених у надлежној градској општини да Комисија која одлучује о издавању одобрења за заузеће јавне површине није заседала, а није познат ни тачан датум када ће иста заседати.

По пријему представке, заштитник грађана је утврдио да је у иста у надлежности овог органа и у циљу испитивања њене основаности упутио захтев за доставу информације, у вези са наводима представке, Градској општини чији рад је предмет представке.

Након пет месеци и упућене две ургенције, из достављеног одговора, заштитник грађана је дошао до сазнања да Комисија коју образује Градска општина Медијана, а која даје предлог за заузеће јавне површине опремом за извођење уметничких активности није формирана, тако да о захтеву подносиоца представке није ни одлучивано.

У даљем поступку заштитник грађана је упутио захтев за изјашњење и доставу информације колико је грађана поднело захтеве за постављање опреме за уметничке активности на површинама јавне намене и површинама у јавном коришћењу од почетка 2018.године, као и да ли је од доношења Одлуке о комуналном реду формирана Комисија и када је и из којих разлога иста престала са радом.

Чланом 69. Одлуке о комуналном реду прописано је да опрему за уметничке активности (музичке, ликовне и сл.) поставља корисник на основу одобрења које издаје управа надлежне градске општине. Одобрење се издаје у форми решења које садржи: место постављања, површину која се заузима, време на које се одобрава постављање, радно време, рок за уклањање по истеку важења одобрења и рок и обавезу довођења површине у уредно стање након уклањања. Одобрење се издаје на предлог Комисије коју образује надлежна општина, а која је састављена од признатих уметника из одређене области.

Заштитник грађана је дана 06.12.2018.године обавештен од стране начелника Градске општине Медијана, да је дана 04.12.2018.године, на 40. Седници Већа Градске општине Медијана,

формирана нова Комисија, са задатком да предузме све неопходне радње како би се омогућио несметан рад уличним извођачима у складу са позитивним прописима.

Из свега напред наведеног произилази да Комисија за одређивање локација и давање предлога за заузеће површине јавне намене на подручју ГО Медијана и постављање опреме за уметничке активности (музичке, ликовне и сл.) није била формирана у периоду од око једанаест (11) месеци. Својим пасивним ставом Градска општина Медијана проузроковала је повреду принципа добре управе, а самим тим и повреду права подносиоца притужбе, као осталих грађана/грађанки који су у периоду од јануара до децембра 2018.године подносили захтеве за заузеће јавне површине за постављање опреме за уметничке активности на територији Градске општине Медијана.

С тим у вези, након спроведеног поступка, заштитник грађана превентивно је упутио Мишљење Градској општини Медијана у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских слобода и права, како до оваквих и сличних пропуста у будућем периоду не би долазило, јер ови извођачи чине део колорита града.

## ПРЕГЛЕД СТАЊА ПРАВА ГРАЂАНА ПРЕМА СУБЈЕКТИМА КОНТРОЛЕ, СА ПРИКАЗОМ СПЕЦИФИЧНИХ ПОСТУПАКА

У следећем поглављу представљени су статистички подаци појединачно за сваки субјекат контроле у току овог извештајног периода. Приказани су и предмети са различитом тематиком, са циљем јаснијег увида у проблеме са којима се наши суграђани свакодневно суочавају.

### ГРАДСКА УПРАВА

На рад **Секретаријата за дечију и социјалну заштиту** у току 2018.године поднете су три (3) притужбе.

Једна притужба односила се на остваривање права на легитимацију за бесплатан превоз у градском превозу за труднице, друга се односила на остваривање истог права за особу са инвалидитетом, а трећа на остваривање права на једнократну новчану помоћ.

Сви поступци који су у односу на овај Секретаријат покренути, окончани су у току трајања извештајног периода.

У поступку по једном предмету притужиља је одустала од истог, поступак по другој притужби окончан је позитивним решењем, док код треће притужбе није утврђена неправилносту у раду Секретаријата за дечију и социјалну заштиту и иста је одбијена као неоснована.

На рад **Секретаријата за инвестиције** поднета је једна (1) притужба и поступак по њој је још увек у току.

Укупан број притужби поднетих на рад **Секретаријата за инспекцијске послове** је **петнаест (15)**. Од укупног броја, тринаест (13) притужби се односи на рад Одсека грађевинске инспекције, једна на рад Одсека за заштиту животне средине и једна на рад Одсека за просветну инспекцију и спорт.

Од тринаест (13) притужби упућених на рад Грађевинске инспекције, поступак је окончан по њих девет и то на тај начин што су: две одбачене као неосноване, једна притужба је била непотпуна, док је за два притужбе Заштитник грађана утврдио да се ради о поновљеним притужбама. Позитивно је окончан поступак по четири притужбе, док је поступак још увек у току за преостале четири.

У притужбама које су поднете на рад Грађевинске инспекције грађани су указивали на непоступање грађевинске инспекције (7), ћутање администрације (1), неизвршавање решења (2) и непоступање по захтевима (3).

У притужби поднетој на рад Одсека за заштиту животне средине, притужитељ је указао овом органу на неправилан рад органа Управе, коме се обратио захтевом за решавање проблема буке која допире из једног угоститељског објекта, због чега му је ускраћено права на миран живот и сан. Након спроведеног проступка контроле, заштитник грађана је утврдио да није било неправилности у раду органа Управе, о чему је и обавестио подносиоца притужбе и истим путем притужитељу је дат савет и поучен је на који начин може да реши свој проблем.

Притужба упућена на рад Одсека за просветну инспекцију и спорт, односила се на пријаву дискриминаторног понашања у једној основној школи у Нишу. Заштитник грађана је у складу са својим овлашћењима спровео поступак испитивања основаности поднете притужбе и по окончању истог утврдио да није било неправилности у раду наведеног одсека, након чега је поднета притужба одбачена као неоснована.

#### Пример поступања:

У име подносиоца притужбе овом органу обратио се пуномоћник, адвокат И.Ж. Притужба је поднета на рачун Секретаријата за инспекцијске послове – Одсек Грађевинске инспекције и иста се односила на ћутање администрације. Подносилац притужбе је надлежном Одсеку упутио пријаву због неовлашћеног коришћења дворишта од стране трећег лица. Имајући у виду да ни четири месеца касније, по захтеву подносица притужбе није поступано, именовани се обратио овом органу за помоћ.

Увидом у поднету притужбу, заштитник грађана је утврдио да се притужитељ обратио надлежном органу Управе дана 22.06.2018.године, како по поднетом захтеву није поступљено, дана 03.09.2018.године истом је упућена ургенција, али ни по њој орган Управе није поступио.

Имајући у виду законом предвиђен рок за поступање, заштитник грађана обратио се надлежном Одсеку на чији рад је упућена притужба. Из одговора који је достављен на захтев заштитника грађана, овај орган је дошао до закључка да је представка притужиоца основана, али и да је у току поступка орган управе сам отклонио пропуст на који му је указано, тако да ни у овом случају није било потребе за упућивањем критике ни препоруке од стране заштитника грађана.

На рад **Секретаријата за заштиту животне средине** поднете су две (2) притужбе.

У својим представкама грађани су износили притужбе на рад Секретаријата због непоступања, а у вези са проблемима које су пријављивали и за које су сматрали да су у надлежности овог секретаријата. То су најчешће били проблеми везани за емисије штетних гасова и буку која допире из одређених угоститељских објеката у граду.

Поступак је окончан у оба случаја и то на тај начин што је једна притужба одбијена као неоснована, односно није утврђена неправилност у раду Секретаријата за заштиту животне средине. Поступак по другој притужби окончан је позитивно у току самог поступка, јер и ако није уочена неправилност у раду Секретаријата, подносиоцу притужбе је дат савет и поучен је на који начин може да реши проблем на који је указао у својој представи.

На рад **Секретаријата за планирање и изградњу** поднете су четири (4) притужбе.

Притужбе су се односиле на: немогућност улагања примедби у поступку јавног увида измене и допуне Плана генералне регулације једне градске општине; незаконито поступање у смислу давања налога за уплату већ плаћене таксе у поступку који се пред овим Секретаријатом води; непредузимање мера у складу са овлашћењима због чега је подносиоцима представке онемогућено коришћење њиховог пословног простора и непоступање у поступку који се односи на изградњу потпорног зида.

Од укупног броја поднетих притужби једна је одбачена као поновљена, из разлога јер је заштитник грађана већ поступао по притужби подносиоца и исти није доставио нове чињенице и доказе.

У поступку по другој, након спроведног поступка контроле, заштитник грађана није утврдио неправилност у раду наведеног секретаријата и иста је одбијена као неоснована.

Поступак за две притужбе је настављен и у 2019. години.

На рад **Секретаријата за озакоњење поднете** су три (3) притужбе. Предмет притужби односи се на поступак озакоњења нелегално изграђених објеката.

Поступак по две (2) притужбе је још увек у току, док је једна притужба прослеђена Заштитнику грађана Републике Србије на даљу надлежност.

На рад **Секретаријата за имовинско правне послове** поднете су две (2) притужбе.

У поступцима утврђивања надлежности и основаности поднетих притужби, заштитник грађана је утврдио да предмет поднетих притужби није у надлежности заштитника грађана, па је у складу са својим овлашћењима исте проследио Заштитнику грађана Републике Србије.

На рад **Секретаријата за послове управе и грађанска стања** поднете су две (2) притужбе.

Предмет поднетих притужби односио се на немогућност овере изјаве о издржавању и неспровођење промене у матичној књизи рођених.

Поступак је окончан по обе поднете представке на тај начин што је једна представка одбијена као неоснована, а ово из разлога што у поступку контроле заштитник грађана није утврдио неправилност у раду Секретаријата, док је у току поступања по другој притужби отклоњена неправилност на коју је подносилац исте указивао.



### Пример поступања:

Овом органу обратила се М.С. притужбом на рад Секретаријата за послове управе и грађанска стања. У својој притужби притужила је навела да је рођена у Нишу, да је приликом закључивања брака променила презиме, али да иста промена није благовремено спроведена у матичној књизи рођених због чега није могла да добије Уверење о држављанству и Извод из матичне књиге рођених са новим презименом, што је довело до проблема у прибављању личних докумената.

У поступку испитивања основаности поднете представке, заштитник грађана утврдио је да је представка основана. Без упућивања критике и препоруке, уз залагање запослених у надлежном секретаријату, већ након захтева за доставу информације који је овај орган упутио Секретаријату, предметна неправилност је отклоњена и именовананој је од стране шефа надлежног одсека упућено извињење због учињеног пропуста.

На рад **Секретаријата за пољопривреду** поднета је једна(1) притужба.

Предмет притужбе односио се на немогућност добијања потврде, у вези са поступком комасације, а која је притужили била неопходна за остваривање права пред другим органима.

Поступак по поднетој притужби окончан је на тај начин што је уз активно залагање и ангажованост запослених у Секретаријату за пољопривреду, проблем на који је подносила указала отклоњен.

На рад **Секретаријата за комуналне делатности, енергетику и саобраћај** поднете су две (2) притужбе.

Предмети поднетих притужби односили су се на непоступање надлежног Секретаријата у поступцима који су у вези исплате накнаде због уједињавања мачке луталице и остваривање права на легитимацију за бесплатан превоз за пензионере.

Поступак по једној притужби је позитивно решен, отклањањем пропуста на који је подносилац притужбе указао, док је друга притужба одбијена као неоснована (није утврђена неправилност у раду Секретаријата).

На рад **Секретаријата за финансије** поднета је једна (1) притужба. Поступак по истој је позитивно решен по подносиоца притужбе на тај начин што је отклоњена неправилност у раду на коју је притужитељ указао.

На рад **Секретаријата за локалну пореску администрацију** поднета је једна притужба и поступање по истој је у току.

У току овог извештајног периода заштитник грађана је примио и притужбе које су биле упућене на: **Службу начелника градске управе, Службу за послове Градоначелника (Комисији за мирно решавање спорова) и Правобранилаштво Града Ниша.**

Притужбе упућене на рад Службе начелника градске управе и Службе за послове Градоначелника, прослеђена су Заштитнику грађана Републике Србије на даљу надлежност, док је поступак по притужби упућеној на рад Правобранилаштва Града Ниша окончан позитивним решњем по подносиоца.

### Пример поступања:

Притужила се обратила овом органу због непоштовања споразума о вансудском поравнању, који је закључила са Градом, а у вези исплате накнаде, нематеријалне штете, због уједа мачке луталице. У поступку испитивања основаности поднете притужбе заштитник грађана утврдио је да је предметни споразум закључен 24.04.2017.године, да се истим Град обавезао да на име нематеријале штете изврши исплату у року од 30 дана од дана закључења споразума, да до реализације предметног споразума није дошло и да је представка коју је притужила поднела у надлежности овог органа, као и да је иста основана.

Након тога, заштитник грађана обратио се надлежним органима Градске управе и тражио да се исти изјасне о наводима из поднете притужбе.

Иако је притужила упућивана да своја права може остварити једино уколико се обрати извршитељу, заштитник грађана указао је на чињеницу да извршни поступак није обавезна фаза у наплати потраживања, већ поверилац исти иницира само уколико дужник добровољно не испуни своју обавезу, односно не изврши исплату у остављеном року, као и да би вођењем извршног поступка настали додатни трошкови за Град.

У конкретном случају заштитник грађана је утврдио да су Буџетом Града за 2018.годину предвиђена средства за ту намену.

Без упућивања, препоруке, заштитник грађана је извршио координацију између Секретаријата за комуналне делатности енергетику и саобраћај, Правобранилаштва Града Ниша и Секретаријата за финансије, након чега је притужили уплаћена уговорене накнада.

На рад **Комуналне полиције** у току 2018.године поднете су четири (4) притужбе.

У поднетим притужбама грађани су указивали на непоступање Комуналне полиције у вези са пријавама које су грађани подносили, а које су се односиле на загађивање од чађи која допире из димњака једне приватне зграде, немогућности да добију тражену информацију, буку која допире из суседног угоститељског објекта, као и на буку од стране станара у стамбеној згради.

Од укупног броја притужби, две (2) су одбијене као неосноване и у оба случаја заштитник грађана није утврдио неправилност у раду субјекта контроле. Поступак по једној решен је позитивно по подносиоца притужбе, на тај начин што је притужиоцу дат савет на који начин може да реши проблем на који указује, док је у једном поступку притужба одбачена из разлога што подносилац исте није искористио редовна правна средства пре обраћања овом органу.

## ЈАВНА И ЈАВНО КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

### **ЈКП ДИРЕКЦИЈА ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ ГРАДА НИША**

У току 2018. године на рад ЈКП Дирекције за јавни превоз поднете су три (3) притужбе.

Притужбе које су грађани подносили односиле су се на: повлашћени превоз за пензионере, дискриминацију особе са инвалидитетом од стране возача у јавном градском и приградском превозу и покретање прекршајног поступка.

У спроведеном поступку контроле заштитник грађана је једну притужбу одбио као неосновану, једну одбацио из разлога што предмет притужбе није био у надлежности заштитника грађана, док је поступак по једној притужби позитивно окончан по подносиоца представке.

### Пример поступања:

Заштитнику грађана поднета је представка од стране особе са инвалидитетом, због дискриминације учињене од стране ЈКП Дирекције за јавни превоз града Ниша.

Подносилац представке истиче да на аутобуском стајалишту, возач аутобуса који саобраћа на једној од градских линија, није обратио пажњу на његову сигнализацију руком да приђе ближе тротоару, како би могао несметано да уђе у аутобус, а ни на сугестију других присутних грађана, већ је само затворио врата и отишао.

Имајући у виду да из поднете притужбе не произилази чињеница да се притужитељ, пре обраћања заштитнику грађана, обратио ЈКП Дирекције за јавни превоз, заштитник грађана је упутио подносиоца притужбе да се најпре и сам обрати надлежном предузећу и образложи непријатност коју је доживео.

Након тога, с обзиром да се предмет притужбе односи на субјекат контроле који је у надлежности овог органа, заштитник грађана је упутио захтев за изјашењење ЈКП Дирекција за јавни превоз града Ниша, да ли су против запосленог предузете адекватне мере, а све ово са циљем како се овакве и сличне ситуације у будућности више не би дешавале.

Заштитник грађана је обавештен да је ЈКП Дирекција за јавни превоз упутила захтев за поступање према возачу који је управљао возилом јавног градског превоза и није омогућио подносиоцу притужбе да уђе у аутобус.

Против возача је спроведен поступак и он је због свог неодговорног поступка кажњен на тај начин што му након истека уговора није омогућено да исти уговор продужи, односно више није запослен у фирми која обавља градски и приградски превоз на територији града Ниша.

Притужба коју је подносилац поднео није овој институцији основана, а ово из разлога што је ЈКП Дирекција за јавни превоз, након обраћања притужиоца, предузела одговарајуће мере. До свега овог не би дошло да у конкретном случају да притужитељу није било предочно на који начин и како може да заштити своја права.

Напомињемо да овде није био циљ кажњавање ради кажњавања, већ да се, можда на један грубљи начин, подигне свест о дискриминацији особа са инвалидитетом, а све ово како се овакве и сличне ситуације у будућности не би дешавале.

### **ЈКП МЕДИАНА**

На рад овог јавно комуналног предузећа поднета је једна притужба и поступак по истој је окончан.

У притужби упућеној овом органу притужитељ је указао, како се наводи, на „незаконито поступање“ овог јавно комуналног предузећа. Подносилац притужбе наводи да је оштећен од стране ЈКП Медиана Ниш, на тај начин што му је погрешно обрачуната површина стамбеног простора, која је основ за обрачун једне од услуга коју ово предузеће пружа.

По спроведеном поступку контроле заштитник грађана је утврдио да није било пропуста у раду ЈКП Медиана и притужбу је одбио као неосновану.

## **ЖКП ПАРКИНГ-СЕРВИС НИШ**

У 2018.години поднете су укупно четири (4) притужбе на рад ЖКП Паркинг сервис Ниш.

У притужбама које су поднете, грађани су указивали заштитнику грађана на незаконито уклањање возила, непризнавање уплаћене карте за паркирање, неблаговремено обавештавање о постављању ознаке за паркирање, издавање доплатне карте за паркирање.

Заштитник грађана окончао је поступак по свим поднетим притужбама. Поступак је окончан на тај начин што код две (2) поднете притужбе није утврђена неправилност у раду ЖКП Паркинг сервис Ниш и исте су одбијене као неосноване, једна је одбачена из разлога јер притужитељ није искористио сва правна средства пре обраћања заштитнику грађана, док је поступак по једној притужби позитивно окончан по подносиоца.

## **ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈУ „NAISSUS“ НИШ**

У овом извештајном периоду највећи број притужби, од свих јавних и јавно комуналних предузећа, био је упућен управо на рад ЖКП за водовод и канализацију „NAISSUS“ Ниш, њих (9).

Притужбе које су грађани упућивали односе се углавном на искључење са дистрибутивног система, високе рачуне, немогућност плаћања рачуна и др.

Поступајући по поднетим притужбама заштитник грађана је вршио проверу основаности поднетих притужби, упућивао грађане коме да се обрате и на који начин могу да реше проблеме на које су указивали.

Од укупног броја поднетих притужби, поступак је окончан по њих осам (8), док је поступање по једној притужби још увек у току.

Поступак по три (3) притужбе окончан је на тај начин што су исте одбијене као неосноване, јер у поступку контроле, заштитник грађана, није утврдио неправилност у раду ЖКП „NAISSUS“.

Поступање по осталих пет (5) притужби позитивно је окончано и то на тај начин што је у поступку по једној притужби, у току самог поступања, отклоњена неправилност у раду, док је осталим притужитељима дат савет и образложен начин на који могу да реше проблеме на које су у својим притужбама указали.

### Пример поступања:

У име групе грађана, овом органу обратила се Н.С. притужбом на рад јавно комуналног предузећа „NAISSUS“. Притужила је у свом обраћању овом органу изјавила да петнаест дана нема воду, да је надлежно јавно комунално предузеће приликом извођења радова ископало цев, након чега је од корисника – потрошача тражило да плате насталу штету, иако исту нису скривили. Истом представком, притужила је навела да су становници тог подручја Града пре више од двадесет година (1996. и 1997.) тражили сагласност за прикључење на водоводну мрежу, али да по њиховим захтевима до дана обраћања овом органу (2018.год.) ништа није предузето. Иако корисник социјалне помоћи, подносила представке се обавезала (дала изјаву) надлежном предузећу да је сагласна са проценом потрошње воде закључно са 01.11.2014.године и да ће исти износ измирити по добијању легалног прикључка и личног матичног броја.

У поступку испитивања основности поднете притужбе, заштитник грађана је прибаво информацију надлежног органа и утврдио да у конкретном случају није било пропуста у раду надлежног предузећа, односно да се ради о притужби која није основана.

Упркос томе, заштитник грађана је посредовао између ЈКП „NAISSUS“ и групе грађана, са циљем да се проблем на који су указали и реши.

Као крајњи резултат у поступку по поднетој представци, подносили притужбе и представницима групе грађана омогућен је непосредан контакт – разговор са лицима овлашћеним од стране директора ЈКП NAISSUS, након чега се приступило решавању њихових захтева, а све са циљем да им се омогући стицање статуса легалних корисника. Утврђени су параметри за обрачун нелегалне потрошње за претхдни период и приступило се решавању захтева за стицање услова и потписивање Уговора о прикључењу на водоводну мрежу и снабдевање корисника на простору обухваћеном Генералним урбанистичким планом града Ниша.

### **ЈКП ГРАДСКА ТОПЛАНА НИШ**

На рад овог јавно комуналног предузећа поднета је једна (1) притужба. У конкретном случају радило се о службеној замолници која је од стране Заштитника грађана Републике Србије прослеђена у надлежност овом органу.

Предмет притужбе био је као и у ранијим извештајним периодима, искључење са система даљинског грејања.

Подносиоцу притужбе детаљно је образложена Одлука о условима, начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом, и исти је упућен на који начин и под којим условима може да оствари своја права пред надлежним предузећем.

### **ЈКП ОБЈЕДИЊЕНА НАПЛАТА НИШ**

На рад овог јавно комуналног предузећа поднете су четири (4) притужбе.

Притужбе које су подношене углавном су се односиле на поступке принудне наплате које је ово предузеће покретало због дуговања за извршене, а неплаћене услуге.

Од укупног броја поднетих притужби, поступак по две (2) окончан је позитивно по подносиоце притужби, једна притужба је одбијена као неоснована, док је поступак по једној још увек у току.

### **ЈП ДИРЕКЦИЈА ЗА ИЗГРАДЊУ ГРАДА НИША**

У току 2018.године на рад ЈП Дирекција за изградњу града Ниша поднете су три (3) притужбе.

Притужбе су биле упућене на непоступање овог предузећа у поступцима који се односе на изградњу водоводне и канализационе мреже и издавање локацијске дозволе.

У поступцима по поднетим притужбама, заштитник грађана утврдио је следеће: једна притужба је била неоснована, односно након сагледавања свих правних елемената утврђено је да није било неправилности у раду ЈП Дирекције за изградњу града Ниша, поступак по другој притужби позитивно је решен и у току самог поступања неправилност у раду је отклоњена, док је поступак по трећој притужби још увек у току.

# ЈАВНЕ УСТАНОВЕ

## ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД „СВЕТИ САВА“ НИШ

На рад ове установе поднете су четири (4) притужбе и поступак по њима је окончан у току овог извештајног периода.

Притужбе које су упућене заштитнику грађана односиле су се на немогућност плаћања рачуна за струју и воду и искључње са дистрибутивних система, због тешког материјалног стања, неисплаћивање накнаде за рад хранитеља, остваривање права на једнократну новчану помоћ, непрофесионалног понашања запосленог у Центру за социјални рад.

Поступак по три (3) упућене притужбе окончан је позитивно по притужиоце, у смислу да су у два (2) поступка, подносиоци притужби добили савете на који начин могу да реше своје проблеме, док је у току поступања по једној притужби отклоњена неправилност на коју је подносила указала.

Једна притужба прослеђена је Заштитнику грађана Републике Србије на даљи поступак и надлежност.

## ЈАВНА ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА „ПЧЕЛИЦА“ НИШ

На рад јавно предшколске установе „Пчелица“ у току 2018.године поднете су три (3) притужбе.

Поступак по свим притужбама је окончан у току трајања извештајног периода.

Притужбе упућиване на рад ове установе односиле су се углавном на немогућност уписа деце у вртић, док је једна поднета због немогућности рефундирања новца код исписивања детета из вртића.

У поступцима контроле по две (2) поднете притужбе, заштитник грађана је утврдио да није било пропуста у раду Установе. У сарадњи заштитника грађана и ове установе, проблеми на који су притужиоци указивали решени су позитивно по подносиоце притужби, док је у једном случају подносилац притужбе поучен о начину на који може да реши проблем на који је указао.

### Пример поступања:

Подносилац притужбе обратила се овом органу притужбом на рад ЛПУ „Пчелица“ Ниш, због немогућности уписа детета у вртић.

Притужиља је навела да је више пута подносила захтев за упис детета у вртић, али да је сваки пут њен захтев одбијен, без адекватног разлога. Посебно је нагласила да је самохрани родитељ, да је у радном односу и да нема ничију помоћ око чувања детета. Овом органу обратила се јер сматра да њено дете испуњава услове за упис у вртић.

По пријему поднете притужбе, заштитник грађана обратио се ЛПУ „Пчелица“ и тражио да се изјасни на наводе из притужбе, како би испитали основаност исте.

Из информације коју је доставила ЛПУ „Пчелица“ произилази да је притужиља поднела захтев за упис детета у вртић „Б“. Међутим, за децу рођену 2013.-те, 2014.-те године према важећим нормативима ове установе није био предвиђен пријем (упис) у предметни вртић, због недовољног броја слободних места.

У контретном случају, установа је узела у обзир чињенице да је притужиља самохрана мајка, да је радно ангажована и омогућила притужиљи да своје дете упише у други вртић.

Подносила притужбе је прихватила понуђену могућност.

Иако, у поступку контроле заштитник грађана је утврдио да је притужба неоснована, посредовањем и у сарадњи са ЈПУ „Пчелица“, проблем на који је притужиља указала је позитивно решен.

## ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ

### ГО МЕДИЈАНА

На рад Градске општине Медијана у току ове извештајне године поднете су четири (4) притужбе. Поднете притужбе односиле су се на издавање одобрења за заузеће јавне површине за потребе одржавања културних, пословних, спортских, рекреативних, забавних, хуманитарних, политичких и других манифестација (свирање на јавној површини), остваривање права на једнократну новчану помоћ, непоступање комуналне инспекције по пријави због буке која допире из једног угоститељског објекта (кафића), непоштовање Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на подручју Градске општине Медијана.

Од укупног броја поднетих притужби, две (2) су биле упућене на рад Комуналне инспекције.

Једна притужба одбачена је као недопуштена, а ово из разлога јер подносилац представке, пре обраћања овом органу, није искористио сва редовна правна средства; једна притужба одбијена је као неоснована, јер у поступку контроле, заштитник грађана није утврдио неправилност у раду Градске општине Медијана; док су поступци по две (2) притужбе окончани позитивно по притужиоце, на тај начин што је код једне странка поучена на који начин може да реши свој проблем, а у поступку подругој притужби, након спроведеног поступака контроле, отклоњена је неправилност на коју је овај орган указао, након чега је заштитник грађана упутио и мишљење ГО Медијана о уоченом пропусту у раду, а све са циљем да у будућем периоду до истих не би долазило.

### ГО ПАНТЕЛЕЈ

На рад градске општине Пантелеј поднете су укупно четири (4) притужбе од којих су две (2) упућне на рад Комуналне инспекције.

Предмет притужби односи се на: немогућност одржавања збора грађана, изградња водоводне и канализационе мреже, заузеће јавне површине и непоступање Комуналне инспекције у поступку пријављене неисправности септичке јаме.

Поступци су окончани на тај начин што су: две одбијене као неосноване (није утврђена неправилност у раду ГО Пантелеј), једна је окончана позитивним решењем по притужиоца док је поступак по једној притужби још увек у току.

### ГО ЦРВЕНИ КРСТ

У току 2018.године поднета је једна притужба на рад градске општине Црвени крст.

Поднета притужба односила се на непоступање по поднетом захтеву, а поступак по истој окончан је на тај начин што је након спроведеног поступка контроле, заштитник грађана утврдио да нема

неправилности у раду ове градске општине, о чему је обавестио подносиоца а поднету притужбу одбио као неосновану.

### **ГО НИШКА БАЊА**

На рад Градске општине Нишка Бања упућена је једна притужба која се односила на постављање уличне расвете у селу Ч., које припада Градској општини Нишка Бања.

У току испитивања основаности поднете притужбе, није утврђена неправилност у раду надлежне градске општине, али је уз залагање надлежних јавно комуналних предузећа отклоњена неправилност на коју је притужитељ указао, па у том смислу, није било места даљем поступању од стране овог органа.

### **ГО ПАЛИЛУЛА**

На рад Градске општине Палилула – Одсек за правне и комуналне послове упућена је једна притужба и иста се односила на непоступање по пријави која је поднета због буке која допире из једног угоститељског објекта, односно на непредузимање мера из оквира надлежности Градске општине Палилула.

У поступку који је спроведен, заштитник грађана није утврдио неправилност у раду ове градске општине, али је подносиоца представке поучио на који начин може да реши проблем на који је указао.

### **ЗАВОД ЗА ХИТНУ МЕДИЦИНСКУ ПОМОЋ**

На рад Завода за хитну медицинску помоћ у току 2018.години, поднета је једна притужба која се односила на непоштовање Закона о заштити узбуњивача ("Службени гласник РС", бр. 128/14) и иста је због ненадлежности прослеђена Заштитнику грађана Републике Србије.

### **ДОМ ЗДРАВЉА НИШ**

На рад Дома здравља Ниш, поднета је једна притужба, али је иста одбачена јер није у надлежности овог органа. Упркос томе, притужитељ је упућен на који начин и пред којим органом може да заштити своја права.



# САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА И ПРИСУСТВО НА СТРУЧНИМ СКУПОВИМА

Заштитница грађана сарађивала је са републичким и већином локалних заштитника грађана, у смислу размене искустава, поступања по замолницама и учествовања на округлим столовима и скуповима. Оно што је предуслов за успешан рад су стручна оспособљавања, посебно из области која се тиче заштите права лица из угрожених категорија.

С том намером, заштитница грађана укључила се у активности невладиних организација на нивоу града Ниша, који су учешће овог органа и његову подршку сматрали важним за реализацију истих, присуствовала скуповима, подстицала рад истих у конкретним настојањима унапређења и заштите људских права, подржавала их у иницијативама за измену и допуну градских одлука које се тичу права грађана.

У извештајној години, заштитница грађана је остварила веома значајну сарадњу са Заштитником грађана Републике Србије, која је била од великог значаја како самој институцији заштитника грађана Града Ниша и раду канцеларије, тако и грађанима Ниша у смислу унапређења и заштите њихових права.

На позив Удружења локалних омбудсмана Србије у сарадњи са Организацијом за европску безбедност и сарадњу – Мисија у Србији, заштитница грађана присуствовала је у периоду од 08.-09. маја 2018. године на скупу који је одржан у Врњачкој бањи на тему „Питања родне равноправности и борбе против дискриминације – Улога локалних и покрајинског омбудсмана“. Предавачи на скупу биле су: проф. др Невена Петрушић редовни професор Правног факултета Универзитета у Нишу, Косана Бекер – Експерткиња за родну равноправност и антидискриминацију и Биљана Малатин – Експерткиња за родну равноправност.

Заштитница грађана Сања Стојанчић и самостална сарадница Марија Младеновић, присуствовале су саветовању „Новине и примена општинских и финансијских прописа у јавном и приватном сектору“, на Златибору који је одржан од 27.-30. маја 2018. године.

Национална коалиција за централизацију је 15.06.2018. године у ЕУ Инфо кутку одржала консултативну радионицу на тему „Како до већег учешћа грађана у процесу доношења одлука?“. На скупу су представљене препоруке за повећање учешћа грађана у процесу доношења одлука у Граду Нишу, а поменутој радионици присуствовала је и заштитница грађана.

Такође, на позив Националне коалиције за децентрализацију, 14. августа 2018. године у Медиа реформ центру у Нишу одржан је дискусионички форум у циљу презентовања резултата праћења имплементације мера из Акционог плана за Поглавље 23 у три округа: Пиротски, Топлички и Нишки, на коме су присуствовали представници канцеларије Заштитника грађана Града Ниша.

Београдски фонд за политичку изузетност уз подршку Савета Европе организовао је Годишњи семинар – Алумни генерација у периоду од 14.-16. септембра 2018. године са темом „Политичке партије и институције у Србији“ на коме је заштитница грађана узела активно учешће. Годишњи семинар је једногодишњи циклус едукативних активности намењен истакнутој генерацији млађих политичара, из парламента, странака, као и њихових колега и колегиница из јавне управе и локалних самоуправа, невладиних организација, медија, пословног сектора. Основни циљ програма је да омогућистални развој и дијалог демократски оријентисаних лидера у

сфери политике и јавног живота који ће на одговоран начин државу и друштво водити ка европским интеграцијама.

Заштитница грађана Сања Стојанчић је са самосталном сарадницом Мајом Михајловић присуствовала Међународној конференцији омбудсмана под називом „Досадашња искуства и правци даљег развоја институције омбудсмана“ у организацији Удружења локалних омбудсмана Србије а поводом обележавања 15 година од почетка рада првог омбудсмана у Републици Србији која је била одржана у Бачкој Тополи 27.-ог и 28.-ог септембра 2018.-е године. Конференција је одржана уз подршку Организације за европску безбедност и сарадњу, Мисија за Србију.

На свечаном отварању конференције говорили су амбасадор ОЕБС-а, Мисија за Србију Андреа Орицио, Повереница за заштиту равноправности Бранкица Јанковић, Роберт Сепи заменик Заштитника грађана Републике Србије, Покрајински заштитник грађана-омбудсман проф. др Зоран Павловић, Заштитник људских права и слобода Црне Горе Шућко Баковић и Теодора Матеј представница Пучке правобранитељице Хрватске.

Циљ конференције између осталог био је разматрање питања која се односе на досадашња искуства у раду као и на правце даљег развоја институције омбудсмана, стицање нових знања и јачање интегритета ове институције.

Заштитница грађана Ниша је дана 09. новембра 2018.године узела учешће у раду округлог стола под називом „Образовање на језицима националних мањина у Републици Србији-могућност за имплементацију концепта интеркултуралног образовања“. Ово је била прилика за представљање теоријског и законодавног оквира за увођење концепта интеркултуралног образовања у Србији и размена искустава у вези са досадашњим истраживањима и иницијативама организација цивилног друштва у погледу афирмације поменутог концепта.

На позив заштитнице грађана Новог Сада Марине Попов Иветић, дана 15.-ог новембра 2018.године присуствовали смо презентацији извештаја „Истраживање о нивоу свести грађана Града Новог Сада о постојању канцеларије Заштитника грађана и промовисање рада канцеларије“ коју је организовала Омладина „Јазас“ Нови Сад и Заштитник грађана Новог Сада.

Заштитница грађана Града Ниша је дана 10.октобра 2018.године присуствовала радном састанку који је одржан у просторијама ОЕБС у Београду, са темом израде усаглашених Одлука о локалном омбудсману. Састанку су присуствовали чланови Удружења локалних омбудсмана Србије и шеф Одељења за политички систем локалне самоуправе СКГО.

Заштитник грађана Републике Србије је 18.октобра 2018.године у згради Медија центра у Београду представио „Посебан извештај заштитника грађана о заступљености жена на местима одлучивања и позиција и активност локалних механизма за родну равноправност у јединицама локалне самоуправе у Србији“. Представљању извештаја присуствовала је заштитница грађана са сарадницама.

Дана 05.-ог децембра 2018.године заштитница грађана присуствовала је конференцији „Подржимо грађане и грађанке“ која је организована у сарадњи са удружењем „Архус центар“ из Крагујевца и уз подршку Мисије ОЕБС у Србији. Конференција је одржана у Београду у просторијама Заштитника грађана Републике Србије и имала је за циљ унапређење остваривања права грађана и грађанки у области заштите животне средине.

На предлог Иницијативе младих за људска права, дана 11.децембра 2018.године одржан је састанак у канцеларији Заштитника грађана града Ниша у вези пројекта „Промоција и мониторинг рада институције Заштитника грађана у Србији“, који се реализује уз подршку Амбасаде Сједињених Америчких држава.

На састанку је постигнут договор о учешћу заштитнице грађана на тренингу „Институција омбудсмана и писање притужбе“. Дана 21.децембра 2018.године у Дели простору у Нишу, на поменутом тренингу, Заштитница грађана је у својству предавача говорила на тему „Локални проблеми грађана/ки и искуства у раду са локалним Заштитником грађана/ки“, остали предавачи на тренингу били су: проф.др Невена Петрушић са Правног факултета Универзитета у Нишу, Маја Митић-Заштитница грађана града Врања и Бобан Стојановић са Факултета политичких наука-Универзитет у Београду.

## ПРОСТОРНА ОПРЕМЉЕНОСТ И ЗАПОСЛЕНИ

Поред Заштитнице грађана Града Ниша која руководи радом, у овој институцији запошљена су још четири лица и то: један дипломирани правник на пословима самосталног сарадника, једна сарадница са VI степеном стручне спреме на информатичко-административним пословима, један сарадник (виши референт) на пословима подршке за контакт са грађанима и једна сарадница (референт) на пословима писарнице .

Упркос изазовима друштвених кретања, низу донетих системских закона и сталном повећању обраћања и интересовања грађана за рад Канцеларије, број извршилаца од оснивања институције није се мењао. Четворо запослених службеника и заштитница грађана настоје да својим ентузијазмом и ангажовањем одрже квалитет и ефикасност институције на одговарајућем нивоу, као и да буду свакодневно на услузи грађанима у остваривању њихових права.

У циљу ефикасног и функционалног обављања послова из оквира овлашћења институције, у односу на величину и значај Града, неопходно је да Канцеларија кадровски буде ојачана тимом правника, са искуством у области унапређења и заштите права грађана.

Обезбеђено је коришћење базе правних прописа, што је значајно унапредило рад ове институције, с'обзиром на спектар обраћања и проблеме грађана из широког круга правних области у вези којих нам се грађани обраћају.

У погледу просторних капацитета канцеларије заштитника грађана ситуација је иста као и у претходним извештајним годинама.

Предност пословног простора који користи заштитник грађана је његова локација у близини свих значајних градских органа, као и доступност старијим грађанима и особама са инвалидитетом јер се предњи део простора, односно заједнички ходник налази у приземљу објекта који има приступну рампу.

# МЕДИЈИ

Обзиром на изузетно скромне кадровске ресурсе Канцеларије заштитника грађана града Ниша је настојала да институција буде присутна у јавном животу, при чему је гостовала у пар тематских емисија које су имале за циљ да упознају грађане са радом Заштитника грађана ( Јужне вести „15 минута“, Нишка телевизија „Добар дан“ , Портал Нишке вести-продукција Roma World..). Штампани медији су објавили пар чланака о активностима институције Заштитника грађана (Блиц, Народне Новине, Данас).

Један од важних задатака у наредном периоду је даље промовисање институције и у том смислу повећане активности на присуству у медијима, а тиме и успешније оставривање једног од најважнијих овлашћења заштитника грађана, односно информисање јавности о питањима значајним за оставривање права грађана и едукација грађана о могућностима и начинима да заштите своја права.

Може се закључити да су извештавања о заштитнику грађана на телевизији и новински натписи о њему од стране медија, били у извештајној години коректни и афирмативни за институцију.

# ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Одлуком о Буџету Града Ниша за 2018.годину („Сл.листа града Ниша“, бр. 104/2018 ) Заштитнику грађана Града Ниша, обезбеђена су средства у износу од 5.552.000,00 динара, која се у целости остварују из прихода из буџета.

У току 2018.године утрошено је 5.002.622,31 динара, што представља 90,10% од укупно одобрених средстава Буџета Града Ниша. Од овог износа 87,90% је утрошено за зараде запослених (додатак и накнаде запослених, социјални доприноси на терет послодавца, накнада у натури, јубиларне награде) за службено путовање утрошено је 1,44%, за услуге по уговору утрошено је 2,94%, за специјализоване услуге утрошено је 0,39 %, док 7,33% чине остале дотације и трансфери.

На име неутрошених средстава у Буџет Града Ниша, Заштитник грађана је вратио 549.377,69 динара.

# ЗАКЉУЧАК

У периоду који обрађује овај извештај од 01.јануара 2018. до 31.децембра 2018.године, дошло је незнатног смањења у укупном броју притужби које су грађани поднели заштитнику грађана.

Са друге стране, број личних долазака и обраћања овој институцији је у континуираном порасту од оснивања ове институције, што значи да је оваква канцеларија неопходна у нашем граду.

У изради овог Годишњег извештаја потрудили смо се да Скупштину града и ширу јавност извештамо о што више конкретних, појединачних области и предмета којима се бавимо.

Ова институција, осим што бесплатно несебично пружа помоћ суграђанима, на принципима добре сарадње, добре управе, растеређује и бројне градске институције и службе.

Као што се из напред наведених података и примера може видети, Заштитник грађана Града Ниша је успео да обезбеди присутност у граду и одговори на потребу за постојањем независне институције која се бави заштитом и унапређењем људских права и контролом органа управе, управа градских општина и јавних служби. (Одлука о заштитнику грађана, (Службени лист Града Ниша број 02/11)).

У анализи стања права грађана Града Ниша, сагледавањем свих околности, потребно је да институције, органи, установе и јавна предузећа локалне самоуправе у сарадњи и без анимозитета према Заштитнику грађана Града Ниша заједничким снагама препознају права грађана, отклоне недостатке и поступају превентивно у овој области.

Похвално је да су поједини органи управе и јавне службе, већ приликом самог тражења информације од стране Заштитника грађана, на брз и ефикасан начин отклањали недостатке и на тај начин излазили у сусрет и решавали проблем на који грађани указују.

Проблеме грађана треба решавати транспарентно, јасно и недвосмислено, а одлуке које се тичу права грађана треба доносити уз претходно дато мишљење Заштитника грађана Града Ниша, што је и предвиђено чланом 7. Одлуке о заштитнику грађана (Службени лист Града Ниша број 02/11).

У вези са активностима и питањима која су разматрана у овом извештају периоду сматрамо да градска управа, управа градских општина и јавне службе треба да посвете значајну пажњу према активностима које ће бити усмерене на побољшању стања људских права и обезбедити висок ниво правне сигурности у Граду.

Надлежни органи локалне самоуправе приликом доношења нових прописа треба да раде на томе да донети прописи буду применљиви, свеобухватни и усаглашени, односно да приликом њихове примене у пракси грађани буду у равноправном положају .

Изазов институције локалног заштитника грађана је очување независности и постизање ефикасности без средстава принуде, са крајњим циљем унапређења квалитета јавне управе и јавних служби.

Годишњи Извештај Заштитника грађана града Ниша за 2018.-у годину сачињен у складу са горе наведеном Одлуком.

**ГРАД НИШ**  
**ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**  
**ЗГ Број: 66/2019**  
**Датум: 25.март 2019.**  
**Н И Ш**

**ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА**  
**Сања Стојанчић**