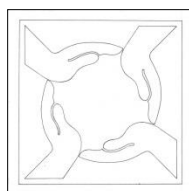


РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД НИШ



**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ  
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НИША  
ЗА 2019. ГОДИНУ**



НИШ, Март 2020. година



## САДРЖАЈ

	<b>Страна</b>
<b>I</b> Уводна реч	4
<b>II</b> Основни статистички подаци	5
<b>III</b> Преглед стања права грађана према субјектима контроле	11
Градска управа	11
Јавна и јавно комуналних предузећа	13
Јавне установе	15
Градске општине	16
<b>IV</b> Мишљења	17
<b>V</b> Поступање у заштити људских и мањинских права и слобода	20
Права националних мањина	20
Права особа са инвалидитетом	21
Права ЛГБТ особа	22
<b>VI</b> Активности Заштитника грађана и присуство на стручним скуповима	23
<b>VII</b> Медији	26
<b>VIII</b> Финансијска средства	27
<b>IX</b> Закључак	27

## I 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, Град је 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 пресуде ових органа.

Пред Вама је петнаести 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 2019. годину садржи број и структуру притужби, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање.

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

Многи проблеми на који су нам грађани указивали у претходном извештајном 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.

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

---

<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..

Канцеларија Заштитника грађана града Ниша почела је са радом маја 2005.године, од тада па до 31.12.2019.године, Заштитнику грађана Града Ниша обратило се више од 37.622 грађана и укупно је формирано 2.211 притужба.

У току извештајне године више од 2.622 грађана се притужило овој институцији и формирано је 103 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).

Имајући у виду да је у члану 97. новим Законом о локалној самоуправи („Службени Гласник РС“ бр.129/2007, 83/2014, др.закон, 101/2016, др.закон и 47/2018.године) измењен назив институције, односно да је уместо „Заштитника грађана“ уведен нови назив „Локални омбудсман“, у складу са Законом стекли су се услови за свеопшту и суштинску измену Одлуке о заштитнику грађана Града Ниша из 2011.године.

Град Ниш један је од последњих градова који није усвојио нову Одлуку о локалном омбудсману Града Ниша. Целокупна документација за усвајање је достављена надлежнима те се надамо да ће се и тај поступак ускоро позитивно реализовати. Нова Одлука о локалном омбудсману Града Ниша допринеће већој ефикасности у обављању послова из делокруга послова локалног омбудсмана.

Верујем да ће разматрање извештаја стручној и широј јавности у наредном периоду утицати на унапређење рада градске управе, управа градских општина и јавних служби у свим сегментима рада и поступања са грађанима и омогућити бољу сарадњу свих институција у Граду.

## II ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

У току 2019.године, Заштитника грађана Града Ниша остварио је остварио укупно 2622 контаката са грађанима (табела 1.) и том приликом су грађани указивали на недостатке, пропусте и проблеме у раду органа јавне власти.

Анализом Извештаја Заштитника грађана Града Ниша у претходним годинама може се уочити да се грађани из године у годину жале на рад мање-више истих органа.

Као и у ранијим извештајним периодима и у овом грађани су 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 било теже, прецизно дефинисати укупан број притужби.

Број поднетих притужби варира, али се структура органа не мења у значајној мери.

Р.бр.	НАЧИН ОБРАЋАЊА	Број
1	Број притужби	103
2	Обављени разговори са грађанима у канцеларији	2134
3	Телефонски разговори са грађанима	385
	УКУПНО	2622

Табела 1. – Обраћања грађана у току 2019.године

Оно што је приметно, јесте да се наставља тренд из претходних година, да велики број грађана лично долази у канцеларију Заштитника грађана и обраћа се са захтевима за помоћ. Сви грађани који су долазили у канцеларију и са којима је обављен разговор, евидентирани су, како би сачували податке о броју обраћања грађана и проблемима на које се жале, као и о начину на који су им запослени у канцеларији Заштитника грађана Града Ниша у сваком појединачном случају помогли.

Р.бр.	НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИТУЖБЕ	Број
1.	Лично	56
2.	Електорнским путем	40
3.	Поштом	6
4.	Прослеђено од стране другог Заштитника грађана	1
УКУПНО		103

Табела 2 – Начин подношења притужбе Заштитнику грађана у 2019.години



Приказ поднетих притужби према органу на чији су се рад грађани жалили у 2019.години је приказан у табели број 3.

Р.бр.	НАЗИВ ОРГАНА	Број
1.	Секретаријат за инспекцијске послове Града Ниша	1+9
	Одсек-Грађевинске инспекције	7
	Одсек за правне, опште и послове извршења	1
	Одсек просветне и спортске инспекције	1
2.	Секретаријат за послове управе и грађанска стања	2
3.	Секретаријат за локалну пореску администрацију	10
4.	Секретаријат за озакоњење	5
5.	Секретаријат за планирање и изградњу	2
6.	Секретаријат за дечију и социјалну заштиту	2
7.	Секретаријат за имовинско-правне послове	5
8.	Секретаријат за инвестиције	1

9.	Дирекција за изградњу града Ниша	3
10.	Јавно предузеће за стамбене услуге „НишСтан“	2
11.	ЈП Завод за урбанизам Ниш	1
12.	ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш	1
13.	ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш	4
14.	Јавно комунално предузеће за водовод и канализацију „NAISSUS“	6
15.	ЈКП „Горица“ Ниш	1
16.	ЈКП „Медиана“ Ниш	4
17.	ЈКП Дирекција за јавни превоз Града Ниша	2
18.	ЈКП Тржница	1
19.	Градска општина Пантелеј	1+2
	Савет МЗ Малча	1
	Комунална инспекција	1
20.	Градска општина Медијана	1+6
	Управа Градске општине Медијана	6
	Веће Градске општине Медијана	1
21.	Градска општина Црвени Крст	1
22.	Градска управа Града Ниша - Служба за заједничке послове	2
23.	ЈПУ „Пчелица“ Ниш	1
24.	Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш	5
25.	Комунална милиција Града Ниша	3
26.	Градско веће Града Ниша	1
27.	ОШ „Ратко Вукићевић“ Ниш	1
<b>УКУПНО:</b>		<b>86</b>

Табела број 3.- Преглед поднетих притужби према органу на чији рад се грађани жале

Може се уочити да се највећи број грађана жали на рад Секретаријата Градске управе Града Ниша, док се мањи број њих жали на рад јавних предузећа.

Од свих секретаријата Градске управе Града Ниша, по броју притужби предњачи Секретаријат за локалну пореску администрацију (10) и Секретаријат за инспекцијске послове (10). На рад секретаријата који нису приказани у табели, нису подношене притужбе током 2019.године.

Током 2019.године, поднета је и једна притужба на рад Градског већа Града Ниша. Након спроведеног поступка, ценећи све прибављене доказе и информације, иста је одбијена као неоснована.

Од свих установа које је основао Град Ниш, током 2019.године грађани су се жалили на рад само две и то: Центар за социјални рад „Свети Сава“ (5) и ЈПУ „Пчелица“(1).

Од свих предузећа које је основао Град Ниш, највише притужби је поднето на рад ЈКП „NAISSUS“ (6).

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

Р.бр.	Начин окончања поступка по притужби	Број
1.	Позитивно решене , утврђена неправилност у раду	20
2.	Одбачене	23
3.	Обуостављен поступак – неосноване притужбе	23
4.	Странка одустала од притужбе	2
5.	Прослеђено Заштитнику грађана Републике Србије	14
6.	Прослеђено Поверенику за заштиту равноправност	2
7.	Мишљења	4

Табела број 4.- Начин окончања поступка по притужбама грађана у 2019.години<sup>3</sup>

Начин окончања поступка по притужбама грађана у 2019. години приказан је у табели број 4. Један од начина окончања поступка пред Заштитником грађана јесте да орган након нашег обраћања реши проблем на који грађанин указује, што пружа могућност да грађани на ефикаснији начин остваре своја права.

Разлози за одбацивање поднетих представки били су: ненадлежност за поступање, преурањена, непотпуна притужба или се у конкретном случају радило о поновљеној притужби.

У погледу обуставе поступка, најчешћи разлог због којих је Заштитник грађана Града Ниша обуставио поступак био је тај, што није била утврђена неправилности у раду органа.

Такође, поступак пред Заштитником грађана се обуставља и у случају када орган поводом поднете притужбе достави своје изјашњење, о чему Заштитник грађана обавештава притужиоца, који се поводом истог не изјасни на одговор органа, односно не укаже Заштитнику грађана да ли је задовољан поступањем органа у конкретном случају.

Р.бр.	Разлог за одбацивање притужбе	Број
1.	Ненадлежност за поступање	15
2.	Преурањена притужба	1
3.	Притужба није допуњена у остављеном року	4
4.	Поновљена притужба	3
	УКУПНО	23

Табела број 5. - Разлози одбацивања притужби у 2019. години

Један део притужби Заштитник грађана Града Ниша је одбацио из разлога преурањености. Реч је о ситуацији када грађанин укаже на проблем који има, а да се при том није претходно обратио надлежним органима, у складу са одредбом члана 16. Одлуке о Заштитнику грађана.

<sup>3</sup> Подаци наведени у табелама нису подложни сабирању јер обухватају само начин окончања поступка, не и неке друге критеријуме и елементе.



У свим овим случајевима, након сагледавања проблема, Заштитник грађана је упутио подносиоце притужбе на орган који је надлежан за поступање и указао им да уколико не добију одговор органа или уколико истим нису задовољни да се могу обратити Заштитнику грађана Града Ниша.

Уколико би у претходном испитивању притужбе било утврђено да притужитељ уз притужбу није доставио сву потребну документацију, Заштитник грађана Града Ниша би упутио притужитељу допис у ком би оставио додатни рок за доставу потребних доказа, те уколико притужитељ не достави доказе у додатно остављеном року, притужба би била одбачена.

У највећем проценту, притужбе грађана су одбачене из разлога ненадлежности за поступање. Без обзира на овај показатељ грађани и даље нису довољно упознати са институцијом Заштитника грађана Града Ниша и његовим надлежностима, обзиром да се грађани обраћају и са проблемима чије решавање није у надлежности Заштитника грађана Града Ниша. Уочено је да су грађани били упућивани Заштитнику грађана Града Ниша и од стране самих органа локалне самоуправе.

Разлози због којих је Заштитник грађана Града Ниша у протеклој години одбацио притужбе услед ненадлежности су различити.

И у овом, као и ранијим извештајним периодима, грађани су подносили притужбе на рад субјеката ван надлежности Заштитника грађана Града Ниша. Поједини су то свесно радили са циљем да добију смернице и објашњење на који начин и пред којим органом могу да реше свој проблем.

У свим овим случајевима, иако не постоји надлежност Заштитника грађана Града Ниша за решавање проблема изнетог у притужби, Заштитник грађана је сваку притужбу размотрио и подносиоце притужбе упознао са њиховим правима.

У конкретним случајевима указана је могућности обраћања надлежним органима, и то: Заштитнику грађана Републике Србије, Инспекцији рада, Поверенику за заштиту равноправности, Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, надлежном суду, Народној банци Србије, Министарству унутрашњих послова, Центру за социјални рад, председницима судова или јавним тужиоцима, Комори јавних извршитеља, Комори јавних бележника, Удружењу за заштиту потрошача и др.

У следећој табели број 6. приказано је који су то субјетки контроле ван надлежности Заштитника грађана Града Ниша, на које су се грађани највише жалили у току 2019.године.

Р.бр.	Област обаћања ван надлежности	Број
1.	Јавни извршитељи	1
2.	Министарство унутрашњих послова ПУ Ниш	8
3.	Електропривреда Србије	4
4.	Републички геодетски завод	2
5.	Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање	1
6.	Републички фонд за здравствено осигурања–Филијала Пирот	1
7.	Републичка управа јавних прихода (Пореска управа)	2
8.	Нишавски управни округ	2
9.	Поштанска штедионица	2
10.	Центар за социјални рад Алексинац	1

11.	Казнено поправни завод Ниш	1
12.	Факултет уметности Ниш	1
13.	Републички фонд за пензијско осигурање –Филијала Алексинац	1
14.	Привредно друштво Ерозија д.о.о	1
15.	Министарство финансија – Управа царине	1
16.	Агенција за реституцију	1
17.	Остало	12
	УКУПНО	42

Табела бр.6. - Област обраћања грађана ван надлежности Заштитника грађана Града Ниша у 2019.години

У табели број 6. налази се категорија „остало“ у коју су сврстани предмети који нису могли да се подведу под остале категорије. Наиме, у тим предметима Заштитник грађана Града Ниша је поступио према органу на чији рад се грађанин жали, али исход поступка није могао да се окарактерише ни под једну понуђену групацију.

Наиме, притужбе из категорије „остало“ односиле су се на: закључивање купопродајног уговора са инвеститором, накнаду штете услед повреде на јавној површини, тумачење закона о становању, судски поступак, заштиту права потрошача, преиспитивање Одлуке о оджавању чистоће, интернет насиље, издавање у закуп паркинг места, рад такси службе, писање тужбе за развод брака, насиље у породици, рад кабловског оператера итд. Заштитник грађана је излазио у сусрет свим грађанима.

Пракса је показала да грађани, када не знају коме да се обрате, заштиту својих права покушавају да остваре у канцеларији Заштитника грађана Града Ниша чак и у ситуацијама када ова институција није надлежна. Неспорна је чињеница и то да грађани у великој мери нису упознати са надлежностима Заштитника грађана, али због поверења у рад овог органа често затраже помоћ.

Примећено је да су грађани у 2019. години, као и ранијих година, од Заштитника грађана Града Ниша неретко тражили заштиту и као потрошачи. У оваквим случајевима, грађани су упућивани да се обрате или тржишној инспекцији или удружењу заштите потрошача.

У протеклој години, учестала су била обраћање грађана који су тражили помоћ везано за проблеме у поступцима пред јавним извршитељима, као и због проблема са јавним бележницима. У оба случаја грађани су упућивани на Комору јавних извршитеља и Комору јавних бележника.

### **III ПРЕГЛЕД СТАЊА ПРАВА ГРАЂАНА ПРЕМА СУБЈЕКТИМА КОНТРОЛЕ**

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 инспекцијске послове** у току 2019.године поднето је десет (10) притужби. Притужбе на рад Секретаријата за инспекцијске послове односиле су се углавном на непоступање Одсека грађевинске инспекције по пријавама грађана, односно грађани су се обраћали јер нису били задовољни поступањем и резултатима поступања овог органа.

На рад **Одсека грађевинске инспекције** упућено је седам (7) притужби, док је на рад **Одсека за правне, опште и послове извршења** и **Одсека просветне инспекције** поднета је по једна (1) притужба.

Од укупног броја поднетих притужби у току 2019.године поступак је окончан по њих четири (4) и то на тај начин што је једна одбачена због ненадлежности, једна је позитивно решена, једна је прослеђена Заштитнику грађана Републике Србије, једна је одбачена због формалних и материјалних недостатака и иста није допуњена у остављеном року, док је поступак по осталих (6) настављен у току 2020.године.

На рад **Секретаријата за послове управе и грађанска стања** упућене су две (2) притужбе и обе су се односиле на рад **Одсека за грађанска стања** и по њима је поступак окончан у току извештајног периода.

Притужбе су се односиле на немогућност прибављања личних докумената конкретно уверења о држављанству као и у везу наплате таксе за издавање докумената.

Након спроведеног поступка, једна притужба је одбачена због недостављања доказа о наводима из притужбе, док је друга одбачена као неоснована јер је утврђено да није било неправилности у раду Секретаријата за послове управе и грађанска стања.

На рад **Секретаријата за локалну пореску администрацију** поднето је десет (10) притужби. Поступак по девет окончан је у току извештајног периода, док је поступак по једној настављен у току 2020.године.

Од укупног броја поднетих притужби, позитивно је окончан поступак по њих четири, три притужбе одбијене су као неосноване, једна је одбачена јер се радило о поновљеној притужби, док је у поступку по једној притужитељ одустао.

Предмет поднетих притужби односио се на ћутање администације, неетично понашање, неосновано увећање пореза на имовину за пољопривредно земљиште, отпис камате, захтев за плаћање таксе на поднет приговор, недостављање решења о обавези плаћања таксе за истицање фирме, погрешно процењену површину стамбеног простора као основ за обрачун пореза на имовину, неосновано дуговање, неоснована наплата локалне комуналне таксе за куповину аутомобила за потребе малолетног ивалидног лица.

На рад **Секретаријата за озакоњење** поднете су четири (4) притужбе и ниједан од поступака покренутих по поднетим притужбама није окончан у току извештајног периода, већ су сви поступци настављени у току 2020.године.

У поступцима покренутим по поднетим притужбама Заштитник грађана је утврдио да су се притужбе углавном односиле на проблеме грађана у поступцима о захтевима за озакоњење, дугог трајања поступка, тражења додатне документације након више година са нејасним упутствима. Један од проблема представља и недоношење подзаконских акта, због којих су многи поступци прекинути.

Имајући у виду проблем на који су овом органу указали и сами запослени у надлежном Секретаријату, Заштитник грађана Града Ниша обратио се надлежном Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, Сектор за грађевинске послове, спровођење обједињене процедуре и озакоњење - Одсек за озакоњење незаконито изграђених објеката, издавање лиценци, нормативне послове и аналитику - Група за нормативне послове и аналитику, са питањем у којој је фази поступак доношења предметних подзаконских акта али повратну информацију овај орган није добио.

На рад **Секретаријата за планирање и изградњу** поднете су три (3) притужбе. Предмет поднетих притужби односио се на немогућност промене урбанистичког плана, затим на поступак легализације помоћних просторија и гараже, док се једна од поднетих притужби односила на ћутање администрације и неодговарање по поднетом приговору.

Од укупног броја поднетих притужби, поступак је окончан по две и то на тај начин што су исте одбијене као неосноване јер није утврђена неправилност у раду секретаријата, док је поступак по једној настављен и у 2020.-ој години.

На рад **Секретаријата за дечју и социјалну заштиту** поднете су две притужбе и за обе је поступак настављен и у 2020.-ој години. Поднете притужбе односиле су се на остваривање права на бесплатан превоз у градском и приградском саобраћају пратиоцу инвалидног лица, док се друга односила на непоступање по захтеву за враћање поднете документације.

На рад **Секретаријата за имовинско правне послове** поднете су пет (5) притужбе. Поступак је окончан у поступцима по три на тај начин што су две притужбе позитивно решене, док је једна притужба одбијена као неоснована, а за остале две поступак је настављен и у 2020.-ој години.

На рад **Секретаријата за инвестиције** поднета је једна притужба и поступак по истој је још увек у току.

Заштитник грађана Града Ниша је у току извештајне године констатовао да је изостала потребна сарадња органа, и то Секретаријата за инвестиције и Заштитника грађана Града Ниша. Имајући у виду утврђено чињенично стање, Заштитник грађана Града Ниша је поступио у складу са овлашћењима из члана 22. своје Одлуком утврђене надлежности.

На рад **Службе за заједничке послове** поднете су две притужбе и обе су окончане у току трајања овог извештајног периода и то на тај начин што је једна притужба позитивно окончана, док је друга одбачена због ненадлежности.

## **ЈАВНА И ЈАВНО КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА**

### **ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша**

У току 2019. године на рад ЈКП Дирекције за изградњу Града Ниша поднете су три (3) притужбе које су се односиле на : немогућност приступа јавној саобраћајници, проблем неуређене саобраћајнице и на издавање услова и података за израду техничке документације.

У спроведеном поступку контроле Заштитник грађана Града Ниша је једну притужбу одбио као неосновану, у току самог поступка по једној притужитељ је одустао, док је поступак по трећој настављен у 2020.-ој години.

### **ЈП „НишСтан“ Ниш**

На рад овог јавног предузећа у току извештајног периода поднете су две (2) притужбе чији се предмет односио на онемогућавање извођења радова на водовој мрежи и накнаду штете због квара на водоводној мрежи. Поступак по обе притужбе окончан је позитивно по притужиоце.

### **ЈП Завод за урбанизам Ниш**

На рад овог јавног предузећа поднета је једна притужба која се односила на немогућност легализације помоћних просторија и гараже. У спроведеном поступку контроле, Заштитник грађана Града Ниша је утврдио да у поступању јавног предузећа није било неправилности у раду те је притужбу одбио као неосновану.

### **ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш**

У 2019.години поднета је једна притужба на рад ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш и иста се односила на приговор који је поднет због неплаћеног паркинга и на основу тога издате дневне карте (налога). У претходном испитивању благовремености и допуштености представке, Заштитник грађана Града Ниша по истој није поступао с обзиром да је утврђено да је притужба преурањена, односно да нису исцрпљена сва редовна правна средства за отклањање повреде.

### **ЈКП Обједињена наплата Ниш**

У току 2019.године поднете су четири (4) представке притужбе на рад овог предузећа и поступак по свим притужбама окончан је у току овог извештајног периода. Поступци су окончани на тај начин што је поступак по једној позитивно окончан, две представке су одбијене као неосноване, док је у једном поступку представка одбачена из разлога што предмет представке није био у надлежности Заштитника грађана.

Предмет поднетих представки односио се на ћутање администрације, погрешан обрачун, нејасне износе дуговања, као и на књижење уплата грађана, незакониту обуштава пензије због неосованог дуга, немогућност плаћања дуга социјално угрожених лица.

Велики број усмених обраћања грађана као и претходне године односио се на поступак принудне наплате дуговања од стране извршитеља које ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш ангажује ради наплате дуговања за извршене услуге. Грађани се углавном жале на висину трошкова извршитеља, потом на начин њиховог поступања у ком случају су упућени да се обрате надлежној Комори извршитеља.

*\* Напомињем да међу притужбама поднетим на рад ЈКП Обједињена наплата Ниш, ЈКП „Медиана“ Ниш и ЈКП „NAISSUS“ Ниш постоје и притужбе које је поднео већи број грађана, а које се тичу истог проблема због којег су притужбе и поднесене.*

### **ЈКП за водовод и канализацију „NAISSUS“ Ниш**

Као и претходних година и у овом извештајном периоду највећи број притужби, шест (6) било је упућено на рад ЈКП за водовод и канализацију „NAISSUS“ Ниш.

Притужбе које су грађани упућивали односиле су се углавном на: искључење са система водоснабдевања, превисоке рачуне за воду, превисоку цену прикључка на канализациону мрежу, на проблем немогућности да се корисник услуга у евиденцији правилно наведе, погрешно прокњижење уплата и нејасноће око тачног износа дуговања, плаћање застарелог дуга, расну дискриминацију и др.

Од укупног броја поднетих притужби, поступак је окончан по њих пет (5), док је поступање по једној притужби још увек у току. Поступак по две притужбе окончан је на тај начин што су исте одбијене као неосноване, јер у поступку контроле, није утврђена неправилност у раду ЈКП „NAISSUS“ Ниш. Поступање по осталих две (2) притужби позитивно је окончано и то на тај начин што је у току самог поступања, отклоњена неправилност у раду, док је једна притужба прослеђена Поверенику за заштиту равноправности.

### **ЈКП „Горица“ Ниш**

На рад овог јавно комуналног предузећа поднета је једна (1) притужба. У конкретном случају радило се о ћутању администрације и непоступању по захтеву поднетом за накнаду штете настале, услед лоших временских услова, на гробном месту.

Након детаљно спроведеног поступка контроле заштитник грађана је утврдио да нема неправилности у раду овог јавно комуналног предузећа и притужба је одбијена као неоснована.

### **ЈКП „Медиана“ Ниш**

У току 2019.године на рад ЈКП „Медиана“ Ниш поднете су четири (4) притужбе. Поднете притужбе су се односиле на проблеме са немогућношћу ослобођења од плаћања за одвожење смећа, проблем наплате изношења смећа за цео објекат од лица које за тај исти објекат има мали удео власништва, као и посебно велики проблем напуштених паса.

Поступци по свим притужбама окончани су у току овог извештајног периода и то на тај начин што су три притужбе одбијене као неосноване, док је поступак по једној окончан позитивно по подносиоца исте.

## **ЖКП Дирекција за јавни превоз Града Ниша**

На рад овог предузећа поднете су две притужбе. Након спроведеног поступака, Заштитник грађана Града Ниша утврдио да се у једном случају радило о поновљеној притужби и иста је одбачена, док је у другом поступку утврдио да нема неправилности у раду овог јавно комуналног предузећа, због чега је притужба одбијена као неоснована.

## **ЖКП „Тржница“ Ниш**

У току 2019.године поднета је једна притужба због повреде права из радног односа. У наведеном случају грађанин је упућен на органе који су надлежни за поступање по наведеним – надлежну инспекцију рада и суд.

## **ЈАВНЕ УСТАНОВЕ**

Установе су посебан и битан облик организовања јавне службе, који обавља делатности и послове којима се обезбеђује остваривање права грађана, односно задовољавање потреба грађана и организација као и других законом утврђених интереса. Оснивају се за трајно обављање делатности васпитања, образовања, науке, културе, информисања, здравства, старања о деци, социјалног старања, спорта и слично и као такве дужне су да савесно и професионално, у складу са законом и другим правним прописима, врше своју функцију у друштвеној заједници.

## **Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш**

На рад ове установе поднете су пет (5) притужбе и поступак по њима је окончан у току овог извештајног периода.

Притужбе које су упућене заштитнику грађана односиле су се на проблеме социјално-економске природе, немогућност остваривања права на личина документа лицу које је пријављено на адреси Центра за социјални рад, остваривање права на једнократну новчану помоћ, непотпуне информације од стране запослених у центру, кашњење или неизвршавање решења о признатом праву на једнократну новчану помоћ.

По спроведеним поступцима, заштитник грађана је три притужбе одбио као неосноване из разлога није утврдио неправилност у раду ове установе, једна притужба прослеђена је Заштитнику грађана Републике Србије, док је поступак по једној окончан позитивно у току самог поступка.

## **Јавна предшколска установа „Пчелица“ Ниш**

На рад јавно предшколске установе „Пчелица“ у току 2019.године поднета је једна притужба која је упућена због нарушавања принципа добре управе услед тзв.“ћутања администрације, а у вези промене услова из понуде за зимовање деце, без сагласности родитеља, као заинтересованих страна.

Наиме, у притужби је наведено да су представници савета родитеља у више наврата покушавали да закажу састанак са директорком Предшколске установе „Пчелица“ Ниш и на тај начин остале ускраћене за информације везано за организовање зимовања деце из једног вртића на територији града.



Поступак је окончан у току извештајног периода на тај начин што није утврђена неправилност у раду установе, а савет родитеља је у току самог поступка добио информације које су им биле ускраћене.

## **Комунална милиција**

На рад Комуналне милиције у току 2019.године поднете су три (3) притужбе. Поднете притужбе односиле су се на злоупотребу службеног положаја, прекорачење овлашћења, непоступање по пријавама, као и на пропусте у обавештавању грађана о предузетим радњама и мерама по пријавама, преусмеравања надлежности.

Поступак је окончан по две притужбе на тај начин што је једна позитивно решена, поступак по другој окончан је на тај начин што је иста одбијена као неоснована, али без обзира на то, Заштитник грађана Града Ниша заузео свој став и упутио Мишљење овом органу. Поступак по једној притужби настављен је у току 2020.године.

*\*Мишљење се налази се у посебном одељку у извештају.*

## **ОШ „Ратко Вукићевић“ Ниш**

На рад директорке ОШ „Ратко Вукићевић“ Ниш достављена је једна притужба. Имајући у виду да подносилац притужбе није поступио по датом налогу и није извршио допуну исте, притужба је истеклом остављеног рока, одбачена, о чему је притужилац благовремено обавешетен.

## **ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ**

### **Градска општина Медијана**

На рад Градске општинске Медијана у току ове извештајне године поднето је седам (7) притужби. Од укупног броја поднетих притужби, шест (6) се односило на рад Управе Градске општине Медијана, од тога три (3) притужбе фокусираше се на рад Комуналне инспекције ГО, док је једна притужба поднета на рад Већа Градске општине Медијана.

Поднете притужбе односиле су се на ћутање администрације у поступцима који су се бавили питањем избора управника у стамбеним зградама, незаконито поступање управника стамбених заједница, непоштовања Одлуке о кућном реду у стамбеним зградама („Сл.лист Града Ниша“ бр.29/2017) .

Од укупног броја поднетих притужби, поступак је окончан по њих четири и то на тај начин што су одбијене као неосноване, односно није утврђена неправилност у раду контролисаног субјекта. Без обзира на чињеницу да у поступку по једној притужби, није утврђена неправилност у раду у конкретном случају, Заштитник грађан Града Ниша је изнео свој став и упутио Мишљење Већу Градске општине Медијана.

*\*Мишљење се налази се у посебном одељку у извештају.*

По преосталим притужбама (3) поступак је настављен и у 2020.-тој години.



## Градска општина Пантелеј

На рад Градске општине Пантелеј поднето је укупно три (3) притужби од којих је поступак по једној окончан на тај начин да није утврђена неправилност у раду органа, док је поступак по остале две притужбе настављен у току 2020.-те године.

Притужбе су се односиле на немогућност кориговања урбанистичког плана, на противправно постављање саобраћајне сигнализације (знак Ш-30 дозвољено паркирање за возила полиције) на углу улица Косовске девојке и Велебитске, као и на вишегодишњи проблем водоснабдевања у селу Малча.

## Градска општина Црвени крст

У току 2019.године поднета је једна притужба на рад Градске општине Црвени крст. Поднета притужба односила се на проблем водоснабдевања четири села која гравитирају на територији Града, а у конкретном случају ради се о водоводу Врело. Поступак по истој притужби настављен је и у току 2020.-те године.

## IV МИШЉЕЊА

У складу са чланом 22. Одлуке о Заштитнику грађана Града Ниша, да о појавама незаконитог или неправилног рада којим се повређују права и интереси грађана, Заштитник грађана Града Ниша упозорава градску управу, управу градске општине и јавне службе, упућује им критике и препоруке и о томе подноси извештај Скупштини града и јавности.

Активност Заштитника грађана се у протеклој 2019. години, састојала и у давању мишљења која се односе на рад органа Града Ниша.

У току претходне године Заштитник грађана Града Ниша је упутио четири мишљења надлежним органима, у ситуацијама када је сматрао за сходно да им упути мишљење у погледу одређених ставова које заступају и одлука које доносе, а у циљу унапређења рада органа управе. У даљем тексту биће приказана нека од упућених мишљења.

### I

Заштитник грађана Града је Ниша је у периоду од јануара 2019.-те до јуна 2019.-те године примио пет писаних и двадесетседам усмених притужби упућених на рад Секретаријата за локалну пореску администрацију.

О свим притужбама које су поднете писаним путем Заштитник грађана Града Ниша је у поступку испитивања основаности поднетих притужби обавестио надлежни Секретаријат и упознао га са садржајем истих.

Предмет писаних притужби односио се на: ћутање администрације, неправилну примену материјалног права приликом утврђивања пореза на имовину, необавештавања о евентуалном дуговању на име пореза на имовину, застарелост потраживања.

У усменим обраћањима овом органу, грађани су указивали на лошу организацију, неприступачне службенике, као и на недостатак или изостанак недвосмислене и адекватне информације.

Након спроведеног поступка контроле, ценећи све доказе и информације до којих је дошао, Заштитник грађана Града Ниша упутио је мишљење надлежном Секретаријату за локалну пореску администрацију да је неопходно да исти благовремено врши израду и доставу Решења о утврђивању висине пореске обавезе на имовину у првом кварталу текуће године за коју се та обавеза утврђује, а најкасније до датума доспећа прве рате.

По мишљењу Заштитника грађана Града Ниша, потребно је уз Решења којим се утврђује порез на имовину, грађанима доставити и опомену за плаћање евентуалног дуговања из претходног периода, са посебним одређењем главног дуга и износа камате, као и са јасним податком о периоду из ког дуг потиче и опоменом о покретању поступка принудне наплате.

Такође, по мишљењу овог органа, потребно је да се сви запослени у надлежном Секретаријату придржавају Кодекса понашања службеника и намештеника запослених у Градској управи Града Ниша, који је донела Скупштина Града Ниша дана 21.07.2017.године, а који је ступио на снагу дана 29.07.2017.године.

## II

Заштитнику грађана Града Ниша обратила се М.П из Ниша, притужбом на рад ГО Медијана. Увидом у достављену притужбу, Заштитник грађана Града Ниша је утврдио да се притужиља Јула 2018.године обратила Већу ГО Медијана и да ни једанаест месеци од дана упућивања акта, није добила писани одговор.

Имајући у виду да се предмет притужбе односио на регистрацију стамбене заједнице која је у надлежности Управе Градске општине, а не Већа Градске општине, Заштитник грађана је затражио изјашњење у вези са наводима притужиље, која је са правом дошла до закључка да се Веће ГО оглушило на њен захтев.

Иако проблем притужиље није био у надлежности Већа, већ Управе Градске општине Медијана, њена неукост није смела да буде препрека да пред надлежним органом оствари, односно заштити своја права.

По окончању покренутог поступка, Заштитник грађана Града Ниша је заузео свој став и упутио Мишљење о томе да је неопходно да Веће Градске општине Медијана благовремено поступа по писаним актима грађана, на тај начин што ће по захтевима који су им упућени, а нису у њиховој надлежности, доставити писани одговор и усмерити грађане на надлежне органе пред којима могу да остваре своја права.

## III

Заштитнику грађана Града Ниша обратила се А.П. притужбом на рад Комуналне полиције Града Ниша. У поднетој притужби, именована је навела да је била неоправдано оптужена од стране комуналних милицајаца, који су вршили теренску контролу по пријави о извршеном прекршају који се односи на нарушавање јавне површине у парку Чаир.

По наводима, притужиље приликом провере њеног идентитета није била обавештена о разлозима провере, нит је имала увид у записе за дело које јој се ставља на терет, већ јој је била понуђена једна врста нагодба у случају признања прекршаја.

Трагајући за правим информацијама, о делу које јој се ставља на терет, притужила је упућивана на различите локације јединица Комуналне милиције Града Ниша и за то време, како се наводи била је изложена „лицитацији прекршајних пријава“.

Заштитник грађана је, након што је пажљиво рамотрио поднету притужбу и на основу прибављених информацију Комуналне милиције, дошао је до закључка, да је орган спровео поступак по пријави у складу са Одлуком о комуналном реду („Службени лист Града Ниша“ бр.118/2018 и 85/2019) и Одлуком о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији града Ниша („Службени лист града Ниша“ бр. 139/2017), па у том делу Заштитник грађана Града Ниша није утврдио неправиност у раду, о чему је притужила и обавештена.

С друге стране, имајући у виду да свако може, уколико сматра да за то има основа, да поднесе притужбу на рад Комуналних милицијаца, Заштитник грађана је сматрао да притужила није била била благовремено упозната са чињеницом да има права да у законом остављеном року поднесе пријаву на рад комуналних милицијаца па је, не својом кривицом, тај рок пропустила.

Заштитника грађана Града Ниша сматра да сви грађани који се нађу у процедурама пред органима који врше јавна овлашћења, морају бити поучени о својим правима као и обавезама. У том циљу Заштитник грађана Града Ниша упутио је мишљење Комуналној милицији Града Ниша у коме се наводи да грађани којима се ставља на терет да су учили неки прекршај односно дело које је по закону кажњиво, а нису затечени у вршењу истог, морају бити поучени о њиховим правима и према њима се не сме поступати на начин који чини да се они осећају уплашено и угрожено за своју безбедност.

Поступак утврђивања прекршајне, односно кривичне одговорности поверен је судским органима, па се тако грађани не могу третирати као криви све до момента док надлежни орган о томе, у законом прописаном поступку, мериторно не одлучи.

Од стране овог органа притужила је поучена да своја права даље може остварити у поступцима који су покренути пред Прекршајним судом у Нишу и по пријави коју је поднела Основном јавном тужилалштву у Нишу.

#### IV

Заштитнику грађана обратио се већи број грађана који користе станове који су у својини Града Ниша . у обраћању овом органу, притужиоци су предочили да станове који су у својини Града користе по основу Уговора о закупу стана на неодређено време.

Предмет обраћања односио се на висину закупнине која је од Јануара 2019.године увећана више од четири пута. Сви притужиоци су корисници права на новчану социјалну помоћ, тако да свака промена висине закупнине (трошкова становања) директно утиче на несметано функционисање сваког домаћинства, нижег материјално-социјалног статуса.

Заштитник грађана Града Ниша је у поступку по притужби грађана, на основу информација добијених од стране Секретаријата за имовинско правне послове Града Ниша и ЈП „НишСтан“, дошао до сазнања да корисници станова у својини Града, о промени износа закупнине као и о временском интервалу почетка примене нових цена , нису били благовремено обавештени, већ су то сазнали тек по достави рачуна.

Наиме, у складу са Законом о становању и одржавању зграда („Службени гласник РС“, бр.104/2016) измењен је начин обрачуна закупнине, те је кроз сагледавање свих елемената који су утицали на доношење мишљења, Заштитник грађана Града Ниша дошао до закључка да , с обзиром да закупнина представља битан елемент уговора о закупу, да је

уговарач (Град Ниш) био у обавези да на благовремено, без одлагања о томе обавести закупце.

Иако у самој процедури нису утврђени конкретни пропусти у раду ЈП „НишСтан“ и Секретаријата за имовинско правне послове Града Ниша, односно да је у поступању орган управе испунио формално – правни услов, и да је обрачун закупнина станова извршен у складу са важећим прописима, Заштитник грађана Града Ниша је у остваривању своје функције, руководећи се принципом правичности, заузео и упутио мишљење да орган јединице локалне самоуправе, у будућем раду мора да предузима потребне радње, како би грађане (закупци станова у својини Града) упознао са важним егзистенцијалним питањима, јер само на тај начин обезбедићемо већи степен поштовања права грађана.

## **V ПОСТУПАЊЕ У ЗАШТИТИ ЉУДСКИХ И МАЊИНСКИХ ПРАВА И СЛОБОДА**

### **Права националних мањина**

На позив невладине организације „YUROM Centar“ из Ниша, 05. маја 2019. године Заштитница грађана је својим присуством дала подршку поводом отварања Ромског културног центра у Нишу. Еманципација било ког народа немогућа је без културе. Култура мора да се развија и да буде доступна што већем броју људи. Град Ниш је ромској заједници доделио простор у коме ће припадници ове заједнице неговати своју културну баштину.

Такође, на позиву невладине организације „Praxis“, одазвали смо се састанку који је одржан у Нишу на тему „Подршка укључивању ученика ромске националне мањине у средње образовање – улога локалних институција. Континуирано укључивање ромске деце у образовни систем позитивно утиче на њихову конкурентност на тржишту рада и спречава њихову дугорочну маргинализацију у друштву.

Сматрам да дугорочан циљ треба да буде укључивање свих релевантних институција и актера на локалном нивоу и јачање њихове сарадње у пружању подршке ромским ученицима у образовању. Потребно је интезивирати ефикасност доступних механизма за боље укључивање ромских ученика и ученица у образовни систем.

Удружење грађана „Тернипе“ у партнерству са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања организовало је дана 09. децембра 2019. године панел дискусију „Упознај, не суди!“, којој је испред Канцеларије Заштитника грађана присуствовала саветница Маја Михајловић. Једна од тема била је проблем сегрегације у Основној школи „Вук Караџић“ у Нишу.

У завршном делу дискусије, саветница у Канцеларији заштитника грађана упознала је присутне са надлежностима заштитника грађана и указала да се Канцеларија заштитника грађана увек одазивала свим скуповима који су организовани на тему дискриминације и на тај начин увек пружала подршку у стварању толерантног друштва без дискриминације. Том приликом, именована је указала да грађани и грађанке, нису довољно упознати и не знају шта је то дискриминација, односно не умеју да препознају ситуације у којима су изложени дискриминационом понашању, ни оне у којима и сами, можда несвесно, врше дискриминацију.

Циљ одржане дискусије био је подизање свести о дискриминацији и подстицање на адекватно реаговање и превенцију, а иста је организована као део истоимене кампање подржане од стране Немачке организације за међународну сарадњу „GIZ“ у оквиру Немачко српске развојне сарадње.

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.

У прилог томе је податак да је у току 2019.године Заштитник грађана Града Ниша примио само три притужбе које су се односиле на дискриминацију, а које су без одлагања прослеђене Поверенику за заштиту равноправности, са којим је успостављена изузетна сарадња

### Права особа са инвалидитетом

Проблеми ове категорије наших суграђана и даље су актуелни и веома присутни у њиховој свакодневници у свим сегментима њиховог живота. Ситуација је идентична као и у ранијим извештајним годинама.

На Светски дан особа са инвалидитетом, 03.децембра 2019.године у Нишу, одржан је панел на тему „Приступ странкама са инвалидитетом – примери са терена“, као и „Заштита права грађана/ки са инвалидитетом – међународни уговори, упоредна искуства/решења из праксе“ који је водила Милица Мима Ружић-Новковић председница Центра „Живети усправно“ из Новог Сада.

Оно са чим смо се сусрели у досадашњем раду 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 разбијемо, 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.

У прилог томе говори пропуст који се догодио септембра 2019.године у згради Градске управе Града Ниша. Наиме, приликом Јавне расправе о Нацрту закона о изменама и допунама Закона о забрани дискриминације, иста је организована у сали Скупштине Града Ниша на првом спрату. Том приликом представник организација која се бави активностима везаним за питања особа са инвалидитетом је стављен у неравноправан положај у односу на остала лица, јер као корисник инвалидских колица није могао да учествује у поменутој јавној расправи.

Проблем је на први поглед камуфлиран на тај начин што су запослени у Градској управи пренели ову особу до сале у којој се одржавала јавна расправа о закону који би требао да га штити од онога што је он тог момента осетио на својој кожи.

Представници канцеларије Заштитник грађана су својим присуством дали подршку презентацији Фондације ПОНС у вези апликације за мобилне телефоне која има за циљ да особе са инвалидитетом у Нишу пријављују своје проблеме и препреке у саобраћају у граду Нишу, било да се налазе у улози пешака, возача или путника у јавном градском саобраћају.

## Права ЛГБТ особа

Заштитник грађана на територији Града Ниша истиче да до сада није било притужби 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.

У току 2019.године ова институција позвана је на радионицу Удружења грађана ЕГАЛ на тему „Процедуре и механизми на националном и локалном нивоу за суочавање са насиљем и дискриминацијом“ са освртом на реалне потребе и ситуације на терену ЛГБТИ заједнице.

Истичемо, као и до сада да запослени у државним, локалним и јавним градским институцијама – у којима се одлучује о правима грађана, су обавезни да разумеју проблеме и штите права грађана који су на удару хомофобије и нетолеранције уопште.

\*\*\*

Поступајући сагласно члану 3. Одлуке о заштитнику грађана Града Ниша, да за свој рад одговара Скупштини Града, Заштитница грађана Града Ниша је у складу са овлашћењима ове институције, да штити и унапређује људска права са циљем указивања на кршење истих, дана 27.03.2019.године издала Саопштење поводом „дискриминације и говора мржње“ које се односи на понашање политичара у јавном животу.

Наиме, у вези са у медијима објављеним изјавама одборника Скупштине града Ниша, г-дина Николе Савића, изреченим дана 19.03.2019.године на 32.седници Скупштине Града Ниша уследиле су бројне осуђујуће реакције од стране представника цивилног сектора који се баве људским правима.

У саопштењу се поред осталог наводи да равноправни третман и недискриминација представљају минимум општих стандарда понашања и да је обавеза свих да их у свакој прилици поштују. Наиме, сви актери у јавном простору имају велику одговорност и дужни су да предузму све потребне мере у циљу спречавања ширења и објављивања увредљивих ставова и мишљења.

## **VI АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА И ПРИСУСТВО НА СТРУЧНИМ СКУПОВИМА**

Оно што је предуслов за успешан рад су стручна оспособљавања, посебно из области која се тиче заштите права лица из угрожених категорија.

Заштитница грађана Града Ниша сарађивала је са републичким и већином локалних заштитника грађана, у смислу размене искустава, поступања по замолницама и учествовања на округлим столовима и скуповима.

С том намером, Заштитница грађана Града Ниша укључила се у активности невладиних организација на нивоу Града Ниша, које су учешће ове институције и његову подршку поздравили у конкретним настојањима унапређења и заштите људских права и као такву сматрали важном за реализацију у иницијативама за измену и допуну градских одлука које се тичу права грађана.

На позив Центра за развој цивилног друштва из Зрењанина (CRCD), уз помоћ донатора British Embassy Belgrade, Организације за европску безбедност и сарадњу – Мисија у Србији, Заштитница грађана Града Ниша одржала је у оквиру Школе интеркултурализма у периоду од 24.-26.јануара 2019.године у Нишу предавање на тему „Однос локалних власти и институције Заштитника грађана“.

Остали предавачи на тренингу били су: проф.др Владимир Илић са Филозофског факултета Београд, доц.др Јово Бакић, Драшко Ђеновић (Христова црква Београд) и Осман Балић (Угом центар, Ниш).

Заштитница грађана Града Ниша Сања Стојанчић је са самосталном сарадницом Мајом Михајловић присуствовала консултативном састанку поводом израде Нацрта националног акционог плана за родну равноправност за период 2019-2020, који је одржан 6.марта у Градској кући у Нишу. Један од циљева овог пројекта јесте пружање подршке Влади Републике Србије у ефикасној примени законодавства ЕУ о родној равноправности и Националне стратегије за родну равноправност за период до 2020.године.

На позив GIZ-а у сарадњи са Повереником за заштиту равноправности и у партнерству са невладином организацијом „Центар за образовање и усавршавање“ (ЦЕУС), организован је скуп „Бизнис и људска права-Кодекс равноправности“ у Нишу 2.априла 2019.године, на коме је учешће узеле Заштитница грађана са сарадницама. Циљ скупа био је да се учесници упознају са појмом дискриминације и антидискриминационих политика у области рада и запошљавања, као и да се представи улога и надлежност канцеларије Поверенице за заштиту равноправности.

На позив Београдске отворене школе и Националне коалиције за децентрализацију 2. Јула 2019.године у просторијама Media&Reform Centra у Нишу, Заштитница грађана је са сарадницом присуствовала Дискусионом форуму „Грађанско учешће у процесу доношења одлука – куда и како даље“. У оквиру Дискусионог форума, разговарало се о перспективама и изазовима грађанског учешћа у процесу доношења одлука.

У периоду од 07. до 09. октобар 2019. године у Новом Саду у организацији Заштитнице грађана Града Новог Сада у сарадњи са Мисијом ОЕБС-а у Србији, Покрајинским заштитником грађана и Удружењем омбудсмана Србије одржана је

интернационална конференција на којој је присуствовала и Заштитница грађана Града Ниша са сарадником.

На скупу су присуствовали скоро сви локални омбудсмани из Републике Србије, Покрајински заштитник грађана – омбудсман са својим заменицима, као и гости из иностранства, генерални секретар Европског омбудсман института и заменик омбудсмана Тирола из Аустрије др Џозеф Зигел, секретар Европског омбудсман института и заменик омбудсмана покрајине Западна Померанија у Немачкој, Волфганг Шло, члан управног одбора Европског омбудсман Института и заменик Омбудсмана покрајине Тоскана у Италији, који је раније био изабран за Локалног омбудсмана Града Фиренце, Виторио Гаспарини, као и заменица Омбудсмана Града Барселоне, Наталиа Фере Гиро.

Идеја скупа била је размена искуства, знања и примере добре праксе у циљу доношење квалитетних закључака који ће допринети унапређењу будућег рада.

На скупу је потписан Протокол о разумевању између Удружења омбудсмана Србије и Европског омбудсман института.

У организацији Центра за истраживање етничитета, Удружења омбудсмана Србије и Института дрштвених наука одржано је дводневно саветовање у периоду од 17.октобра 2019.године на Фрушкој Гори, поводом пројекта „Јачање капацитета локалних заштитника грађана за борбу против дискриминације“.

Том приликом, Заштитница грађана Града Ниша узела је активно учешће. На саветовању се говорило о дискриминацији у локалној заједници-како је препознати, како водити поступак, како спречити и елиминисати дискриминацију са освртом на праксу заштитника грађана у јединицама локалне самоуправе. Пројекат је подржала Канцеларија за људска и мањинска права Владе Републике Србије.

Дана 24.октобра.2019.године у Београду одржана је Регионална конференција о злочинима из мржње у југо-источној Европи са радним насловом „Образовање о злочинима из мржње“ на којој је учешће узела Заштитница грађана Града Ниша. Конференцију је организовала Мисија ОЕБС-а у Србији са циљем да се регионалним актерима омогући да размене искустава, примера добре праксе и представе изазови у вези са образовањем о злочинима из мржње.

У уводном делу конференције присутнима се обратила његова екселенција Шеф Мисије ОЕБС-а у Србији Adnrea Orizio,Сузана Пауновић, директорица канцеларије за људска и мањинска права, Др Јасмина Киурски, заменица Републичког јавног тужиоца и Ненад Вујић, директор Правосудне академије.

Главне области о којима се дискутовало на конференцији тичале су се образовања о злочинима из мржње, као и кампање подизања свести у проблему злочина из мржње и покретању иницијативе за супростављање овом облику криминалног испољавања

Од 29. до 30. октобра 2019. године у организацији Покрајинског заштитника грађана – омбудсмана и Института за криминолошка и социолошка истраживања из Београда, а уз подршку Министарства просвете, науке и технолошког развоја, Заштитница грађана Града Ниша са сарадником присуствовала је трећој међународној научно-стручну конференцију „Заштита права детета – 30 година од усвајања конвенције о правима детета“ која је одржана у згради Ректората Универзитета у Новом Саду .

На конференцији су присуствовали омбудсмани из региона и локални омбудсмани, као и око 50 излагача, односно аутора радова, представника академских,



научноистраживачких, независних и других релевантних институција и организација из преко 15 земаља ( Сједињене Америчке Државе, Аустралија, Румунија, Босна и Херцеговина, Норвешка, Италија, Македонија, Хрватска, Мађарска, Русија, Н.Р. Кина, Црна Гора, Енглеска, Холандија и Србије).

Том приликом размењена су искуства и проблеми из праксе о улози независних институција у заштити права детета, а све у циљу унапређења рада и унапређења заштите права детета.

На позив мр Зоран Пашалић, Заштитник грађана Републике Србије, Заштитница грађана Града Ниша присуствовала је 07. новембра 2019.године у Нишу, регионалној конференцији „Јачање капацитета институције и повећање доступности Заштитника грађана свим грађанима“. Овај догађај окупио је омбудсмане држава региона, представнике релевантних државних институција, локалних самоуправа и удружења грађана.

Том приликом представљени су резултати пројекта „Повећање доступности Заштитника грађана грађанима који живе у унутрашњости Србије“ који су даље искоришћени као увод у дискусију о размени искустава омбудсмана у доступности институције грађанима.

Поред наведеног, на конференцији је осветљена тема заштите права и слобода националних мањина у Републици Србији и коначно је покренута дискусија о независном мониторингу активности у борби против трговине људима.

У периоду од 19. до 20.новембра.2019. године у Београду одржана је конференција „Промоција локалног омбудсмана у јединицама локалне самоуправе у којима ова институција није установљена“ у организацији Иницијативе младих за људска права из Београда уз финансијску подршку Амбасаде Сједињених Америчких Држава у Србији.

На конференцији је представљена анализа стања у јединицама локалне самоуправе по питању установљења институције локалног омбудсмана као и питање актуелне потребе за установљењем институције локалног омбудсмана у локалним самоуправама у Републици Србији у којима ова институција није установљена. такође, разматран је и Акциони план за промоцију институције локалног омбудсмана у јединицама локалне самоуправе.

У оквиру конференције, на којој је учешће узела заштитница грађана, одржано је предавање на тему „Друштвене мреже као средство у раду институција“ и промоција „Водича кроз институцију заштитника грађана“ у Установи културе Стари град.

Комитет правника за људска права – ЈУКОМ одржао је дана 25. новембра 2019. године у Београду, у великој сали Куће људских права и демократије, други округли сто на тему „Улоге локалних омбудсмана“. На састанку је присуствовала заштитница грађана Града Ниша Сања Стојанчић, генерална секретарка Заштитника грађана Републике Србије Наташа Јовић и десет локалних омбудсмана Србије.

Кроз заједничку дискусију на састанку су се разменила искуства која се односе на улогу локалних омбудсмана, свакодневне активности, услове рада, специфичне примере из праксе, присуство у медијима. Том приликом најављена је израда водича за грађане који би допринео ефикаснијем остваривање права грађана.

Округли сто организован је у оквиру пројекта „Заштитник грађана у контексту европских интеграција“, финансираног од стране амбасаде Савезне Републике Немачке.

Главни циљ пројекта је пружање подршке у унапређењу ефикасности институције Заштитника грађана као и повећање њене независности, омогућавајући грађанима лакши приступ информацијама везаним за рад заштитника као и једнак приступ правди.

У периоду од 02. до 04. децембра 2019. године у Нишу у организацији Мисије ОЕБС-а у Србији у сарадњи са Заштитницом грађана Града Ниша и Удружењем омбудсмана Србије, одржан је скуп под називом „Изазов рада омбудсмана и вештине комуникације“. На скупу, који је бројао више од тридесет учесника, присуствовали су скоро сви локални омбудсмани Републике Србије, док је испред канцеларије Заштитника грађана Републике Србије присуствовала Драгана Грабовица, као и заменик Покрајинског заштитник грађана – омбудсмана, Милан Дакић.

Овај догађај је за институцију локалног омбудсмана, а посебно за Град Ниш био изузетно важан скуп, с обзиром на то да је у Граду Нишу 2012.године одржана оснивачка скупштина Удружења локалних омбудсмана Србије (УЛОС). Идеја скупа била је размена искуства, знања и примере добре праксе у циљу доношење квалитетних закључака који ће допринети унапређењу будућег рада.

Како је Заштитница грађана Града Ниша истакла у поздравној речи: *„Пред нама су велики друштвени и професионални изазови, тако да сарадња локалних омбудсмана у Србији има велики значај у решавању проблема везаних за остваривање права у корист грађана, јер је међусобна комуникација, како са јавношћу тако и са грађанима и представницима рањивих група, важна за изазове који су битни за формирање безбедног и сигурног друштва“.*

На позив Комитета правника за људска права YUCOM 20.децембра 2019.године у Београду, одржана је завршна конференција пројекта „Заштитник грађана у контексту европских интеграција“. Указујући на то да се институција Заштитника грађана суочава са бројним изазовима у области људских права у Републици Србији, на конференцији су представљене спроведене пројектне активности и изнети закључци и препоруке за наредни период.

## **VII МЕДИЈИ**

Обзиром на изузетно скромне кадровске ресурсе Канцеларије заштитника грађана града Ниша је настојала да институција буде присутна у јавном животу.

Током 2019. године медији су пратили активности Заштитника грађана града Ниша. Тако се Заштитница грађана Града Ниша одазивала на позиве регионалних медија у Србији и то: Јужне вести, Nova S, N1, Нишка телевизија (NTV), ТВ Зона плус, Belami.

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.

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 информисање јавности о питањима значајним за оставривање права грађана и едукација грађана о могућностима и начинима да заштите своја права.

## VIII ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Средства за финансирање рада канцеларије Заштитника грађана Града Ниша обезбеђују се у буџету Града Ниша.

Канцеларија Заштитника грађана Града Ниша је директни корисник буџетских средстава. Буџетом за 2019. годину, односно финансијским планом Заштитника грађана Града Ниша и са три измене истог, за рад канцеларије предвиђено је 6.306.000 динара, а укупно утрошена средства су износила 5.331.298,15 динара, односно на нивоу од 84,54 %.

## IX ЗАКЉУЧАК

У 2019. години локални омбудсмани на локалном нивоу су спроводили значајне активности у циљу оснаживања институције. То свакако није омело Заштитника грађана Града Ниша у свакодневним активностима које спроводи по притужбама грађана и на пољу заштите и унапређења људских права.

У изради овог Годишњег извештаја потрудили смо се да Скупштину града Ниша и ширу јавност известимо 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.

Пропусти у раду се дешавају, а провера постоји да би се они открили и да би се спречило да се поново догоде. Не треба заборавити да смо ми сви у органима јединица локалне самоуправе сервис грађанима због чега, једино тако можемо да поступамо, да се права грађана не доводе у питање.

Заштитник грађана Града Ниша је у одређеним случајевима поступао и ван оквира својих овлашћења и то онда када је служба била суочена са драматичним животним и правним ситуацијама грађана. Кроз овакав вид контакта са грађанима значајно је било пренети поруку да неко „може и има намеру“ да саслуша човека са проблемом и пружи помоћ макар и делимично, ако већ не у потпуности.

Канцеларија заштитника грађана је, у складу са наведеним, пружала саветодавно-правну помоћ у питањима из своје надлежности, док је грађане који су указивали на проблеме у судским и извршним поступцима и другим питањима ван надлежности институције, и често захтевали израду поднесака и других правних аката, упућивала на службе правне помоћи при градским општинама и организацијама цивилног друштва које пружају одређене врсте бесплатне правне помоћи. Многи грађани су при одласку рекли да је то био први пут да их је неко од „власти“ уопште хтео да их саслуша, што иде у прилог тези да Заштитник грађана никада „није власт“, већ управо њен надзор.

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 2019.-у годину сачињен у складу са горе наведеном Одлуком.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД НИШ  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
ЗГ Број: 100/2020  
Датум: 24. Март 2020.

ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА  
Сања Стојанчић