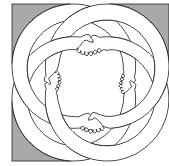




РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД НИШ
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
ЗГ-103/16
29.03.2016. год.



ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
ГРАДА НИША
ЗА 2016. ГОДИНУ

НИШ, март 2017. година

САДРЖАЈ

I УВОД	... 03
- УВОДНА РЕЧ	... 03
- ПРЕГЛЕД ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА	... 04
- ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ	... 09
- ГЕНЕРАЛНО О ПРАВИМА ГРАЂАНА У 2016. ГОДИНИ	
II ПРАВНИ ОКВИР	... 10
- ОМБУДСМАН У МЕЂУНАРОДНИМ ПРОПИСИМА И СТАНДАРДИМА	... 11
- ПРАВНИ ОКВИР РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НИША	... 15
- ПОТРЕБА ИЗМЕНЕ ОДЛУКЕ О ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА	... 19
III НАДЛЕЖНОСТ, ПОСТУПАК И НАЧИН РАДА	...20
- НАДЛЕЖНОСТ	... 20
- ПОСТУПАК И НАЧИН РАДА	...21
- ПОСЕБАН ОСВРТ НА НЕПОСРЕДНИ КОНТАКТ СА ГРАЂАНИМА	...27
IV САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА	.. 29
- ОРГАНИ ДРЖАВНЕ УПРАВЕ И ГРАДСКИ ОРГАНИ	...29
ЧИЈИ РАД ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА НЕ КОНТРОЛИШЕ	
- ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАНИ И МЕЂУНАРОДНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ	...31
- ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА	...31
- МЕДИЈИ	...32
V ПРЕГЛЕД СТАЊА ПРАВА ГРАЂАНА ПРЕМА СУБЈЕКТИМА КОНТРОЛЕ	..33
- ГРАДСКЕ УПРАВЕ	...34
- ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ	... 45
- ЈАВНЕ УСТАНОВЕ	... 48
- ЈАВНА И ЈАВНО-КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА	... 50
VI СТАТИСТИКА О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА И СТАТУС ПРЕДМЕТА	.. 58
- УКУПНА АКТИВНОСТ	...58
- НЕПОСРЕДНИ КОНТАКТИ СА ГРАЂАНИМА - ИНТЕРВЈУИ	...60
- ПРЕДСТАВКЕ	...62
- СТАТУС ПРЕДМЕТА	... 67
VII ЉУДСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ РЕСУРСИ СА ФИНАНСИЈСКИМ ИЗВЕШТАЈЕМ	... 69
- КАДРОВСКИ КАПАЦИТЕТИ	... 69
- ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ	... 71
-	
VIII АНЕКС I	... 72
- ПРЕДЛОЗИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПРАВА ГРАЂАНА	... 72

I УВОД

УВОДНА РЕЧ

Заштитник грађана Града Ниша и троје запослених службеника у Канцеларији заштитника грађана, у складу са кадровским капацитетима и у оквиру својих овлашћења, израдили су Годишњи извештај о раду институције за 2016. годину, са настојањем да одборницима и јавности прикажу општу слику поштовања права грађана у 2016. години на територији Града Ниша, као и уочене недостатке у раду градских, односно општинских органа и јавних служби, податке о активностима и трошковима које је начинио заштитник грађана и предлоге за побољшање положаја грађана у Анексу I овог извештаја.

Извештај о раду за 2016. годину конципиран је на исти начин као и извештаји из претходних година, уз кратак приказ укупних активности заштитника грађана почев од његовог оснивања 2005. године.

У складу са одредбама Одлуке 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 (1*) и контролише рад градских управа, управа градских општина и јавних служби Града Ниша, односно субјеката контроле (2*).

Заштитник грађана има обавезу да поднесе Скупштини Града једном годишње извештај о свом раду, који садржи број и структуру представки, уочене пропусте у раду субјеката контроле и препоруке за њихово отклањање, у складу са чланом 8. поменуте одлуке. Извештај се објављује на званичној интернет презентацији Града, у одељку заштитника грађана.

Ово је једанаести годишњи извештај о раду заштитника грађана Града Ниша, од када је установљена институције 2005. године, када је као први заштитник грађана Града Ниша на функцију изабран Миливоје Арсић на седници Скупштине Града априла 2005. године. Канцеларија заштитника грађана почела је са радом маја 2005. године у улици Николе Пашића број 24 у Нишу, од када је променила три различите локације, до последње у улици Наде Томић број 13, на којој се и данас налази.

* Реч „грађанин“ у овом извештају користи се родно неутрално и равноправно означава особе оба пола.

** Израз „субјекти 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

На седници Скупштине Града одржаној марта 2010. године, за заштитницу грађана изабрана је Добрила Здравковић, која је ту функцију обављала до маја 2012. године, када је по сопственом захтеву разрешена.

На седници Скупштине Града одржаној септембра 2012. године за заштитницу грађана изабрана је Марина Митић, која обавља функцију и у тренутку израде овог извештаја.

На дан 31.12.2016. године у Канцеларији заштитника грађана била су запослена, као и у тренутку израде извештаја, три службеника – извршиоца, и то **само један дипломирани правник**, инжењер информатике и администратор. Заштитник грађана нема заменика, Канцеларија нема шефа нити координатора. У дванаестој години постојања, након многих нормативних решења и доношења бројних системских закона који су условили промене градских прописа и упркос повећаном броју обраћања грађана, број запослених у Канцеларији заштитника грађана је остао исти. Наведене промене околности и нужност веће примене међународних стандарда о људским правима, промениле су и технологију рада институције, те је током година недостатак кадрова постајао све очигледнији. Број запослених код заштитника грађана у супротности је са потребама грађана и њиховим очекивањима, као и са бројем становника на територији Града. **У Републици Србији, кадровски најскромнију сразмерно броју становника и величини територије Града, од осталих двадесетак локалних заштитника, има заштитник грађана Града Ниша.**

И поред скромних ресурса, запослени у Канцеларији заштитника грађана радили су ефикасно и квалитетно у оквиру поменутих, са ентузијазмом, посвећеношћу и потребном дозом емпатије, неопходном за функционисање институције.

Почев од 2005. године, овој институцији укупно се обратило готово 35.000 грађана, од чега је усмених притужби било 33.000, док је писаних представки поднето око 1.900. У поглављу VI „Статистика о активностима заштитника грађана и статус предмета“, приказан је укупан број обраћања грађана – усмене притужбе (интервјуи) и поднете писане представке, у периоду од 2012. године до 2016. године, класификација према субјектима контроле и исход поступања по представкама (статус предмета).

ПРЕГЛЕД ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА

Након значајног повећања броја обраћања у периоду од 2012. године до 2015. године, у току 2016. године дошло је до смањења броја обраћања грађана заштитнику грађана, те тиме и смањења броја представки, формираних предмета, препорука и мишљења. Истовремено пад броја препорука, мишљења и иницијатива у 2016. години, последица је такође и промена у структури проблематике са којом су се грађани обраћали, као и позитивног окончања поступака након обраћања заштитника грађана субјекту контроле. Овакав тренд није умањио допринос и значај институције, већ се може рећи да у извесном смислу и допринео њеној афирмацији.

Наиме, заштитник грађана више није прва инстанца којој се грађани у већини случајева обраћају, већ последња контролна инстанца, након већ искоришћеног редовног правног средства или на нивоу унутрашње контроле уколико правно средство не постоји, а како је управо и замишљена институција локалног омбудсмана. Извесно је да, више него раније, грађани када одлуче да остваре своје право, не подносе одмах представку заштитнику грађана, већ претходно то покушају пред надлежним органом, што је у духу ове институције.

Позитивном тренду смањења обраћања грађана, између осталог допринела је и примена Закона о озакоњењу објеката („Службени гласник РС“, број 129/15) а у извесном смислу и Закона о енергетици и Закона о заштити потрошача, док се добри ефекти Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС“, број 18/16) и Закона о вршењу инспекцијског надзора, тек очекују. Закон о становању и одржавању зграда („Службени гласник РС“, број 104/2016), који је одрживост становања прогласио јавним интересом, такође ће допринети смањењу притужби грађана на рад субјеката контроле (ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш и комунални инспектори), када је у питању остваривање права становања у погледу одржавања зграда, наплате комуналних и сличних трошкова.

Доношење Одлуке о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом („Службени лист Града Ниша“, број 74/2015) септембра 2015. године, која је предвидела могућност крајњих купаца топлотне енергије да се трајно искључе са система даљинског грејања, односно откажу уговор о испоруци топлотне енергије, под условима прописаним законом и без сагласности Скупштине станара, као и могућност привремене обуставе са система, извесно је допринело вишеструком смањењу представки на рад ЈКП. „Градска топлана“ Ниш у односу на предходни извештајни период (са 25 на 9).

Дакле, нова решења у вези режима уклањања бесправно изграђених објеката, односно озакоњења истих, поступака вршења инспекцијског надзора, и напред наведених услова испоруке топлотне енергије, **генерално су утицала на смањење броја усмених обраћања и писаних представки грађана**, и то најпре оних које су се односиле на рад Управе за имовину и инспекцијске послове – Одсек грађевинске инспекције и ЈКП. „Градска топлана“ Ниш.

Може се такође закључити да и грађани више **препознају надлежности и овлашћења** заштитника грађана, те и отуда смањење обраћања, која су у већем броју одбацивана због ненадлежности или застарелости.

Током августа 2016. године, Градоначелник Града Ниша је препоручио одговорним, лицима свих органа, служби и организација у јавном сектору Града, да сваког петка у току целог радног времена, обезбеде непосредан контакт грађана са одговорним, односно овлашћеним лицима, што је такође утицало да се смањи број грађана који се притужују заштитнику грађана. Пракса „отворених врата“ створила је услове за функционалније отклањање неправилности у раду градских органа, служби и уопште узев, јавном сектору, а став је заштитника грађана да је и јавни сектор јасније детектовао проблеме и недаће са којима се грађани суочавају. „Дан отворених врата“, намењен личном контакту са незадовољним грађанима, је добра пракса и у складу је са међународним стандардом

„отворене управе“, чији је циљ приоритет интереса грађанина у локалној заједници.

Међутим, и поред наведених помака у решавању притужби грађана, **многа проблематична питања која се понављају из године у годину, била су присутна и током 2016. године**, а као што су неодговарање на дописе странака; дужина трајања поступка пред органима и решавања јавно – комуналних предузећа по захтевима грађанима; селективно одлучивање по захтевима за искључење са система даљинског грејања; висина рачуна и наплата стамбено – комуналних услуга; комунално опремање улица; проблем држања домаћих животиња и нарочито проблем паса луталица на градским улицама; проблем неизвршења правноснажних и коначних решења о рушењу; касно достављање решења о утврђивању пореза на имовину; неспровођење сопствених правноснажних и извршних решења, итд. Вишегодишње понављање истих проблема на које грађани указују, говори да су недостаци у раду субјеката контроле заштитника грађана и пропусти у значајном броју и даље присутни, те да надлежни органи и службе не предузимају у довољној мери активности како би исте отклонили.

Истовремено, неопходно је појаснити да велики број представки поднетих услед неких од напред наведених типичних проблема које грађани имају, не подразумева окончање контролног поступка заштитника грађана утврђивањем неправилности у раду субјекта контроле. Наиме, значајан број притужби грађана буде окончан на начин да субјекат контроле у току трајања поступка заштитника грађана отклони неправилност, дакле позитивно по притужиоца, у којим случајевима заштитник грађана обуставља поступак. На тај начин, без потребе за упућивањем препоруке, мишљења или критике, одређени број предмета решен је позитивно за странку након обраћања заштитнику грађана, а у појединим случајевима и већ након првог захтева за достављање информације субјекту контроле. Овакав начин окончања поступка по представци је практичан, брз и јефтин, те стога и најповољнији по грађане.

У извештају су приказани и карактеристични предмети са ставом заштитника грађана у погледу истих, који реално илуструју опсег поступања и начин рада Канцеларије.

Са аспекта личног обраћања грађана Канцеларији заштитника грађана у току извештајне године, потребно је нагласити **интензиван, проактиван и непосредан контакт са грађанима – бившим радницима друштвених предузећа у стечају**, током јула 2016. године, када је готово стотини грађана, пружањем добрих услуга, дата саветодавна помоћ и едукација у погледу упознавања са начинима решавања проблема и могућности да остваре своја потраживања по основу заосталих зарада, као и у погледу разјашњавања недоумица које су ови грађани имали у вези самог поступка стечаја, извршног поступка и стечајних управника, као и упознавање грађана о томе шта реално могу очекивати од Града, у решавању овог системског проблема.

У другој половини извештајне године заштитник грађана је отпочео са учешћем и активностима као члан Савета за рад са особама са инвалидитетом на територији Града Ниша, у тиму за пружање правне помоћи ОСИ. Такође се отпочело са активностима, радионицама и обуком ради формирања Локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама у Нишу, кроз међусекторску сарадњу са релевантним

представницима градских и републичких институцијама у Граду. Заштитник грађана је један од потписника првог Меморандума о сарадњи локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама на територији Града, у фебруару 2017. године, какав је потписан у још шест градова у Србији.

Најзад, као и у претходном извештајном периоду, може се закључити да је стање права грађана у 2016. години у Граду обележено неповољним социо – економским статусом грађана, који је допринео да грађани имају проблеме приликом измиривања обавеза према јавно – комуналним предузећима, и у вези тога покренут је већи број извршних поступака. Грађани, као извршни дужници, услед недостатка средстава и нередовног измиривања дугова у претходним годинама, нису били у могућности да исте редовно намирују, или измире стара дуговања, нити да плаћају накнаду за адвокатске услуге за подношење правног лека којим би истакли нпр. приговор застарелости, уколико за то има основа. Дакле, заштитнику грађана се велики број грађана обраћао, непосредно у Канцеларији заштитника грађана, „као бесплатном адвокату“ или социјалној установи, поводом системских проблема, за чије решавање ова институција није надлежна.

Начин обраћања грађана одсликавао је њихово стање правне несигурности у погледу оставривања права пред градским органима јер се сами нису могли снаћи у „лабиринту прописа“ са којима се свакодневно суочавају у контакту са управом. У наредном периоду ће пуна примена Закона о општем управном поступку унапредити однос грађана и управе, јер је смисао закона управо налажење ефикаснијих начина да се грађанин квалитетно послужи и да коначно, након вишедеценијски супротстављених интереса, грађани и управа постану партнери.

Осећају правне несигурности допринео је и недостатак адекватног функционисања служби правне помоћи при градским општинама. Наиме, њихов концепт не одговара потребама грађана, а исте су уз адвокатуру једине Уставом и законом овлашћене за пружање правне помоћи. Трајно решење овог проблема свакако је доношење Закона о бесплатној правној помоћи, чиме би се уредила ова област и уклонила баријера у приступу правди и праву, и то нарочито угроженог становништва и рањивих група које не могу да плаћају накнаду за рад адвоката.

Заштитник грађана и запослени у Канцеларији су током извештајне године, као и претходних, у скромним кадровским и просторним условима (у Канцеларији је запослен само један дипломирани правник), настојали да грађане макар упуте о могућностима остваривања њихових права у одређеном судском поступку, и едукују их пружањем општих информација о правним средствима и надлежностима органа, а такође је сарађивао са удружењима грађана и невладиним организацијама које пружају одређени вид саветодавно – правне помоћи и то у случајевима када грађани у својој општини такву помоћ нису могли добити.

У остваривању својих права нарочито су били ускраћени: веома сиромашни појединци, старије особе, особе са инвалидитетом, запослени због дискриминације на раду, незапослени (средњовечни), Роми, интерно расељени и избегла лица из Хрватске и са Косова, оболели од тешких болести, као и појединци који су износили критичке ставове у односу на органе локалне самоуправе.

ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

Са статистичког аспекта, у току 2016. године, заштитник грађана Града Ниша остварио је **укупну активност од 2490 евидентираних обраћања** грађана, од чега су **160 активних предмета** (158 формираних по писаним представкама и 2 самоиницијативно) и **2330 интервјуа** - непосредних контаката са грађанима у којима су се усмено притуживали на повреду својих права.

Потребно је напоменути да кадровска и просторна опремљеност Канцеларије заштитника грађана, објективно не омогућава интерно евидентирање свих личних контаката грађана са заштитником и запосленима у Канцеларији, те је мишљење да је и до **5000 грађана посетило канцеларију заштитника грађана и затражило његову помоћ**. Наиме, како се одређени број усмених притужби и писаних представки истовремено односи на више повреда права или неправилности у раду више органа, логичко – рачунски није могуће усагласити њихов број.

Већ више пута поменут тренд смањења личних контаката грађана са заштитником и поднетих представки, не утиче на константан недостатак кадрова у Канцеларији.

Такође је дошло и до смањеног броја поднетих представки, 125, што са 33 неокончаних у 2015. години, чини **160 активних предмета**.

У извештајној години је **оконечно 145 предмета**, док је решавање у **15 предмета** настављено у 2017. години.

Детаљнији статистички подаци о активностима и статусу предмета, са графичким приказима, дати су у поглављу VI „Статистика о активностима заштитника грађана и статус предмета“.

У највећем броју случајева, усмене притужбе и писане представке односиле су се на области комуналних послова, инспекцијских послова, уклањање бесправно изграђених објеката и озакоњење истих и социјалне подршке и помоћи.

ГЕНЕРАЛНО О ПРАВИМА ГРАЂАНА У 2016. ГОДИНИ

У 2016. години није било значајнијих и константних кршења права грађана, нити повреда постојећих процедура и градских прописа, о чему у прилогу говори околност да заштитник грађана није донео ни једну препоруку или критику, већ само мањи број мишљења, ставова, предлога и једну иницијативу, којима је најпре настојао да превентивно делује у циљу заштите права грађана.

Међутим, и поред непостојања већих неправилности у раду Градске управе и релативно доброг нормативног оквира, стање људских права и права грађана није било на очекиваном нивоу. Наиме, присутно је незадовољство грађана, највише по питањима из надлежности органа државне управе, али такође и по питањима из надлежности градских органа (социјалне и економске недаће – плаћање рачуна за комуналне услуге; незапосленост средовечних и маргинализованих група; притужбе младих, високообразованих запослених код приватних послодаваца остварују минималну зараду и указују на повреде права из рада и у вези рада – упућују се на Инспекторат рада; немогућност Рома и избеглих да реше привремени смештај – „неформални колективни центар“ у улици Косовке девојке у Нишу – пожар, без воде и струје, упућују се на надлежне органе; искључење електричне енергије у насељу Црвена Звезда – желе да плаћају рачуне, али не преко, како наводе седам бројила за око 500 становника, постоји Препорука Поверенице за заштиту равноправности због утврђене дискриминације, а заштитник грађана их упућује на договор са ЕПС-ом).

Може се закључити да је, и поред позитивних помака у погледа унапређења права грађана у одређеним сегментима из надлежности Града, положај грађана и даље тежак, те је задатак Града да унапређује постојећи нормативни оквир у делу заштите права грађана, да учини потребне мере у циљу обуке запослених за промену става у односу на грађане уз њихову посвећеност и љубазност на послу, као и да настоји да сви органи, организације и службе у јавном сектору информишу грађане о остваривању њихових права и захтева.

II ПРАВНИ ОКВИР

Са циљем да код јавности и одборника афирмише институцију омбудсмана, односно локалног омбудсмана, у правном поретку Републике Србије и градским прописима, а одређеног да као самосталан и независан штити индивидуална и колективна права и интересе грађана, у овом делу извештаја приказан је најпре кратак осврт на институцију у међународним прописима, и то са аспекта УН-а, и европског права, односно права Европске уније.

Затим је изложен законодавни оквир локалног омбудсмана у републичким прописима и најзад, правни оквир за делокруг рада заштитника грађана Града Ниша у градским прописима. Настојало се такође указати на положај заштитника грађана Града Ниша у односу на омбудсманску мрежу у Србији (Заштитник грађана РС, Покрајински омбудсман и око 20 заштитника грађана у општинама и градовима). Истакнута је и неопходност унапређења правног оквира у градским прописима, који је делимично условљен претходним одговарајућим изменама, Закона о локалној самоуправи. У фази израде нацрта закона локални омбудсмани односно УЛОС, настојали су да буду прихваћена нормативна решења која су предлагали, а која би ојачала и у вишем степену нормирала овлашћења и надлежности локалних омбудсмана, и учинила га видљивијим у правном сиситему (јасно разликовање од заштитника грађана РС).

Наиме, у републичкој легислативи и прописима јединица локалне самоуправе у којима је установљен, локални омбудсман је недовољно нормиран, и појединачне одлуке о заштитнику грађана локалних самоуправа нису уједначене (разликују се у погледу процедуре, овлашћења, надлежности, трајања мандата, формирања стручне службе односно канцеларије...), те постоји потреба за доношење подзаконског акта наведеног закона, којим би се детаљније уредио начин функционисања локалног омбудсмана.

При сагледавању правног оквира за функционисање локалног омбудсмана такође је **неопходно имати у виду Препоруку Европске комисије у извештају о скринингу за Поглавље 23, упућену Републици Србији „Ојачати капацитете Заштитника грађана, Покрајинског омбудсмана и локалних служби омбудсмана“ (Препорука 3.2.1. Акционог плана за Поглавље 23).**

ОМБУДСМАН У МЕЂУНАРОДНИМ ПРОПИСИМА И СТАНДАРДИМА

Ретко која институција која се бави заштитом и унапређењем људских права је стекла такву распрострањеност и популарност, почев од средине шездесетих година XX века, као што је то институција омбудсмана, која је “... инспирација, ако не и модел за напоре који постају све нужнији у погледу реконструкције традиционалних политичких институција које је створила рационалистичка и доцније, све више посредничка бирокатска и легалистичка мисао и пракса“ (Јован Ђорђевић, Политички систем, Савремена администрација, Београд 1985 год.). **Омбудсман је настао у Шведској 1809. год., што указује да је ова институција заштите људских права и права грађана постојала у европском праву значајно раније од периода у којима се је први пут препознале међународне организације у својим документима у току 20 века.** Као институција „*sui generis*“ до данас се заштитник грађана није значајно изменио у погледу својих најважнијих обележја, односно надлежности, мандата, функционисања, дејства, одлука... У упоредно-правној теорији и истраживањима, *омбудсман је наглом експанзијом обележио другу половину двадесетог века*, а сврха постојања ове институције је била спречавање *неправилности и незаконитости*, односно *лошег поступања управе (mal administration)* према грађанима. Дакле, слично као што је независно правосуђе у заштити законитости, обележило почетак двадесетог века.

Без обзира на широки законодавни оквир у вези људских права, слобода и права грађана, бројности међународних инструмената, прописа, као и националних прописа о људским правима, сврха поменутих није ипак у њиховом обиму, већ у могућности примене и квалитетном остваривању без декларативног приступа, дакле, да прописи не буду „мртво слово на папиру“.

.....

Са аспекта УН-а међународна кодификација људских права и основних слобода, веома је широка, прожима велики део политичког, социјалног, економског и културног дискурса, а посебно након Другог светског рата, грађанин и људска права доспели су су у средиште државе и права и међународне заједнице. Универзална декларација о људским правима (усвојена 1948 год. на Генералној скупштини УН-а), заједно са Међународним пактом о грађанским и политичким правима и Међународним пактом о економским, социјалним и културним правима (оба усвојена 1966. год.), чини оно што је познато под називом *Међународни закон о људским правима*, на чијем су основу установљени бројни инструменти (конвенције и уговори), у свим аспектима људског живота, и то и обавезујући и необавезујући. Међутим, највећи изазов у остваривању корпуса људских права, је управо примена усвојених стандарда, а нарочито независно деловање парламентарне, извршно-управне и судске власти, као начело поделе власти, које је предуслов владавине права и примене универзалних стандарда људских права.

Парламент представља грађане који преко њега учествују у управљању јавним пословима, и као такав је гарант људских права. Људска права парламент унапређује и штити на следеће начине: ратификацијом међународних уговора о људским правима; усвајањем буџета; надзором над извршном, односно управном влашћу (питања извршној власти, интерпелација, одбори и комисије, изгласавање неповерења); праћењем спровођења препорука и одлука; формирањем парламентарних тела за људска права; доношењем законских прописа, као и стварањем и подршком институција за људска права.

Парламентарне институције за унапређење људских права обухватају низ тела са различитим правним статусом, саставом, структуром, функцијом и мандатима, а која су независна, налик правосуђу. Током последњих деценија, независна и регулаторна тела за унапређење и заштиту људских права, својим значајем издвојила су се као четврти ниво власти, иако нису власт и немају империум, а њихове одлуке нису обавезујућег карактера.

Заштитник грађана (Омбудсман), међу националним, парламентарним, независним телима заузима значајно место, иако постоје извесна преклапања између његових и активности националне, парламентарне комисије за људска права (достављају препоруке, унапређују усклађеност националних закона са међународним стандардима, поступају по појединачним или групним жалбама о кршењу људских права, подстичу ратификацију и спровођење међународних стандарда).

Седамдесетих година двадесетог века пред Уједињеним нацијама су поједини „локални Омбудсмани“ значајно промовисали институцију Омбудсмана на свим нивоима власти, чиме су допринели ширењу институције Заштитника грађана на локалном нивоу. Дакле, први међународни документ на нивоу Уједињених нација, који препознаје локалног омбудсмана, су *Смернице за функционисање националних институција за заштиту људских права из 1978. године*, усвојен 1978. године у Женеви на Семинару о националним и локалним институцијама за унапређење и заштиту људских права.

.....

У Европским државама упоредна пракса је указала да са традиционалним модалитетима управне и судске контроле, извршне власти и њихових варијанти, постоји потреба за увођењем новог контролног механизма управе, лишеног формализма и ригидности, дакле „једноставног и јефтинеог“ органа контроле управе. У томе је иначе и суштина институције омбудсмана, без обзира да ли радио националном, покрајинском или локалном нивоу.

Савет Европе - Комитет министара је 1985 год. у Препоруци Р (85) 13 о институцији омбудсмана, предложио владама држава чланица да **уваже могућност оснивања омбудсмана на националном, регионалном и локалном нивоу.**

Омбудсман ЕУ установљен је 1992 год., Уговором из Мастрихта у циљу унапређења демократичности и транспарентности заједничке управе ове међународне организације. 1994. год. Европски парламент је донео Одлуку о правилима и општим условима вршења дужности Омбудсмана Европске уније, коме се жалбом обраћају грађани земаља чланица када сматрају да су им заједничке институције угрозиле одређено право (Савет, Комисија, Парламент ЕУ).

.....

Може се закључити да је институција омбудсмана, било да је националног, покрајинског, регионалног или локалног нивоа, последица потребе да грађанин буде у центру збивања државе, права и власти, као и намере да се грађанин не препусти сам себи у кретању кроз бирократске процесе. Управо због тога, омбудсман је подобан да се у циљу заштите права грађана, креће „зачараним бирократским круговима“, чинећи на тај начин администрацију транспарентном и доступном парламентарној контроли и контроли јавности, а све ово поступајући по жалбама односно представкама или притужбама грађана.

У Србији је разлог спорог увођења и ширења омбудсмана одн. локалног омбудсмана, управо недовољан правни оквир и факултативни приступ конституисању институције, јер од воље јединице локалне самоуправе зависи да ли ће је установити (члан 97 Закона о локалној самоуправи). Оснивање локалног заштитника грађана је у постојећем правном оквиру, комплексно је питање са којим се институција суочава и од које зависи њен опстанак и даљи развој, а чини се да је њено постојање неопходно у већем броју локалних самоуправа. Наиме, број локалних заштитника грађана на територији Републике, вишеструко је мањи од оног у АП Војводина.

Након 2000. године, **први омбудсман, установљен је у АП Војводина - Покрајиски омбудсман, а први локални заштитник грађана, тада Грађански бранилац, у бившој Државној заједници Србије и Црне Горе, установљен је у Бачкој Тополи 2003. године.** Након тога, до данас је у Србији од 145 локалних самоуправа установљен тек у 20-так, што представља његову заступљеност у око 11 процената општина и градова, јер је оснивање институције могућност а не обавеза.

Најближе место са кога грађани могу утицати на локалну власт, је управо локални заштитник грађана. Његовим постојањем најнепосредније се промовише принцип владавине права на коме почива европска цивилизација, којој Србија у сваком смислу припада, а и формално од отварања приступних преговора ЕУ и нарочито поглавља 23 и 24.

ПРАВНИ ОКВИР РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА НИША

Законодавни оквир за остваривање људских права и права грађана и функционисање заштитника грађана, у Републици је широк, почев од Устава, Уставног закона о примени Устава, међународних докумената, Закона о заштитнику грађана, Закона о локалној самоуправи, и других бројних закона и подзаконских аката, стратегија, прописа и аката јединице локалне самоуправе. Нормираност функционисања локалног заштитника грађана, је међутим недовољна, чему је узрок најпре релативно кратко постојање институције у Републици Србији од 14 година, а такође и њено непознавање од стране законодавца, који јој је посветио само један члан Закона о локалној самоуправи. Овакав правни оквир не учвршћује положај институције, те због тога и постоје само у око 20-так градова и општина.

Институцију „локалног омбудсмана“ увео је у правни систем Републике Србије **Закон о локалној самоуправи из 2002. год.** („Сл.Гласник РС“, бр. 9/02), којим је била предвиђена могућност да се у јединици локалне самоуправе установи **грађански бранилац** (Омбудсман), који штити индивидуална и колективна права и интересе грађана и то на начин да врши општу контролу рада управе и јавних служби. Грађански бранилац је упозоравао управу и јавне службе о појавама незаконитог и неправилног рада којима се повређују права и интереси грађана и упућивао им препоруке и критике о којима је обавештавао скупштину јединице локалне самоуправе и јавност. На захтев грађанског браниоца управа јединице локалне самоуправе и јавне службе биле су дужне да му дају податке и информације од значаја за вршење његових овлашћења. Грађанског браниоца је постављала скупштина јединице локалне самоуправе из реда угледних и политички непристрасних личности, под условима и на начин утврђен Статутом и општим актом којим се регулишу надлежности, овлашћења, процедуре и престанак и избор дужности грађанског браниоца.

Закон о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, број 129/07 и број 83/14) прописује чланом 97 да се у јединици локалне самоуправе може установити **заштитник грађана**, који је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе и јавних служби, ако се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе. Надлежност и овлашћења, начин поступања и избора и престанак дужности заштитника грађана, сагласно ставу 3 наведеног члана Закона, уређује се Статутом и други општим актом. Такође је предвиђена могућност да две или више јединица локалне самоуправе донесу одлуку о установљавању заједничког заштитника грађана.

Закон о Заштитнику грађана („Службени гласник РС“, број 79/05 и 54/07) прописује међусобну сарадњу Заштитника грађана Републике Србије (у даљем тексту: Заштитник грађана) са заштитником грађана аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе, и то у оквиру надлежности Заштитника грађана утврђених овим законом. Заштитника грађана сарађује

са Покрајинским омбудсманом и локалним омбудсманима у јединицама локалне самоуправе у којима је установљен, у циљу размене информација о уоченим проблемима и појавама у раду и поступању органа управе са становишта заштите и унапређења људских слобода и права. На овај начин су уређени међусобни односи сва три нивоа омбудсманске мреже, односно мреже заштитника грађана у Републици Србији, националног са покрајинским и локалним омбудсманима.

Законом је тако успостављен однос и координација између републичког, покрајинског и локалних омбудсмана још 2005. год., иако је први Заштитник грађана изабран и почео са радом након доношења Устава 2006. год., средином 2007. год.

Чланом 35. Закона регулисана је сарадња свих заштитника грађана у погледу достављања притужби у зависности од тога на које се повреде прописа односе, односно да ли притужиоци указују на повреде републичких прописа или општх аката, или се ради о повреди прописа или општег акта аутономне покрајине, односно јединице локалне самоуправе. У члану 35. став 2 предвиђено је да уколико заштитник грађана прими притужбу која се односи на повреде републичких прописа, других прописа или општег акта, такву притужбу без одлагања доставља на даљу надлежност Заштитнику грађана Републике Србије. Чланом 35 став 1 је прописано да ће заштитник грађана поступати по притужбама које му достави Заштитник грађана Републике Србије уколико се односе на повреде права грађана учињене актима, радњама или нечињењем органа управе, а не ради се о повреди републичких закона, прописа и општих аката, већ о повреди прописа или општег акта аутономне покрајине, односно општинских прописа или општих аката.

Ставом 3 истог члана Закона је предвиђено да ако се притужба односи истовремено на повреду закона, републичких прописа или аката и на повреду прописа јединице локалне самоуправе и прописа или општег акта Аутономне покрајине, Заштитник грађана Републике Србије доставља такву притужбу без одлагања, Покрајинском заштитнику – омбудсману и копију исте заштитнику грађана јединице локалне самоуправе, а како би свако поступао у делу својих надлежности (Покрајински омбудсман и заштитник грађана у јединици локалне самоуправе).

Закон о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС“, број 21/2016) унео је новине у радно-правном положају запослених у локалним самоуправама, по принципима „службеничког права“ са прецизирањем поступка конкурса, напредовања и других важних института, а по први пут је унео правно решење по коме препорука локалног омбудсмана под одређеним условима има обавезујуће дејство. Наиме, чланом 15 Закона, предвиђено је да функционер не може остварити право на накнаду плате по престанку функције уколико је разрешен функције, између осталих начина, и по основу препоруке за разрешење заштитника грађана, градског, односно општинског заштитника грађана.

Статут Града Ниша („Службени лист града Ниша“, број 88/2008 и број 143/2016), као највиши правни акт јединице локалне самоуправе, односно Града, у члановима од 111 - 116, установио је заштитника грађана који штити индивидуална и колективна права и интересе грађана, тако што врши општу контролу рада градских управа, управа градских општина и јавних служби. Статут је такође прописао начин постављења и престанка, односно разрешења заштитника грађана, начин рада, дужност субјеката контроле да заштитнику грађана дају на његов захтев податке и информације у вези његовог овлашћења, као и обавезу заштитника грађана да упозорава субјекте контроле о убијеним неправилностима, упућује им препоруке и критике о којима подноси извештаје Скупштини Града и јавности а такође и одредбу да због изнетог мишљења о уоченим појавама не може бити разрешен ни позван на кривичну одговорност. За обављање послова из своје надлежности заштитник грађана образује канцеларију.

Скупштина Града Ниша је на седници одржаној дана 12.12.2016. год. донела Одлуку о промени Статута Града Ниша којом је у поглављу VII Заштита локалне самоуправе у члану 112 и 113 замењена реч „поставља“ речју „бира“ односно, реч „постављен“ речју „изабран“, чиме је ојачан положај овог инокосног тела, а такође усаглашен и са важећим прописима о запосленима у јединицама локалне самоуправе.

Такође, чланом 37 став 1 тачка 25 прописано је да Скупштина Града као највиши представнички орган Града, између осталих послова, разматра годишњи извештај заштитника грађана о остваривању људских и мањинских права у Граду.

Одлуком о грађанском браниоцу (Омбудсман) („Службени лист Града Ниша“, бр. 5/2005) **2005 год.** у граду Нишу установљен је и почео са радом грађански бранилац, као једна од првих локалних самоуправа која је искористила наведену законску могућност и успоставила институцију локалног заштитника као битног демократског механизма (Бачка Топола и Зрењанин 2003. год.; Крагујевац и Шабац 2004. год.). На тај начин Ниш се сврстао у ред градова и локалних политичких елита које су се без оклевања подвргле новом независном облику контроле рада, у складу са својим сложеним демографским, социјалним, привредним и културним значајем који има као центар југоисточног региона у Републици Србији.

Одлука о заштитнику грађана (Сл.лист града Ниша,02/2011 – Пречишћен текст) је одредила положај заштитника грађана, његову надлежност, овлашћења и начин поступања, обавезу подношења редовног годишњег извештаја о раду Скупштини Града, а што је детаљније приказано у поглављу извештаја о надлежности, поступку и начину рада заштитника грађана.

Закључак

Може се дакле закључити да је постојећи правни оквир за делокруг рада заштитника грађана Града Ниша, у квалитативном смислу недовољан за функционалније деловање институције и њену афирмацију у градским

прописима и актима. Стога заштитник грађана Града Ниша, као и остали локални омбудсмани, настоји да се у оквиру ресурса, а у циљу ефикасног поступања у ситуацији недовољне нормираности институције, придржава принципа и стандарда усвојених међу омбудсменима и националним институцијама за људска права. Кључно обележје локалног омбудсмана, без којег он не би имао своју суштину, је **независност**, а у оквиру ње и неопходност обезбеђивања адекватних ресурса за несметан и ефикасан рад сваког омбудсмана, па и локалног (Париски принципи, као анекс резолуције 48/134 Генералне скупштине УН-а, децембар 1993.год., финансијска независност). У циљу афирмације овог начела, Савет Европе у Препоруци 1615 из 2003. год. закључује да су за ефикасан рад институције омбудсмана суштински важни довољни ресурси, финансијски и кадровски. Најновијом Резолуцијом Парламентарне скупштине Савета Европе о институцији омбудсмана од октобра 2013., позивају се државе чланице да обезбеде институцијама омбудсмана довољно финансијских средстава и људских ресурса како би им се омогућило да ефикасно обављају своје задатке. У прилог томе је и став Венецијанске комисије Савета Европе да се финансијска независност омбудсмана мора осигурати законом.

Са аспекта правног оквира за рад заштитника грађана, треба сагледати и примену Закона о изменама и допунама Закона о буџетском систему, Закона о начину одређивања максималног броја запослених у јавном сектору и на основу њега донете Одлуке о максималном броју запослених на неодређено време у јавном сектору Града Ниша. Наиме, заштитник грађана, односно Канцеларија, од свог оснивања 2005. год. ради са истим бројем запослених службеника, а током година се актима о систематизацији смањивао број предвиђених радних места, те је на овај начин заштитник грађана допринео тренду рационализације јавне управе, али је истовремено неопходно истаћи да оваква кадровска опремљеност не доприноси ефикасности рада институције, која у Републици има најскромније кадровске капацитете у односу на број становника на територији за коју је установљен. Иако су нова друштвена, политичка и нормативна догађања пред ову Канцеларију донела бројне изазове и задатке, она је остала да функционише са истим кадровским капацитетима, без заменика заштитника грађана и шефа канцеларије, што управо указује на потребу стварања флексибилније систематизације у Канцеларији заштитника грађана, као и потреби измене Одлуке о заштитнику грађана, у циљу усаглашавања са важећим републичким и градским прописима.

ПОТРЕБА ИЗМЕНЕ ОДЛУКЕ О ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА

Важећа Одлука о заштитнику грађана, се након једне измене из 2010.год., примењује више од 11 година, те је на основу напред наведених захтева међународних организација, великог броја донетих значајних и системских закона и градских прописа, као и на основу искустава стечених почев од 2005. год., неминовно и потребно да се иста унапреди. Разлози за измену Одлуке о заштитнику грађана су најпре потреба да се нека питања уреде на другачији начин, и нарочито да се до сада неуређена питања по први пут уреде (прецизнија процедура поступања заштитника грађана, предвиђање избора заменика заштитника грађана и друге одредбе које би нормирале додатну заштиту рањивих група грађана).

.....

У смислу потребе измена градских прописа који уређују рад заштитника грађана, у току 2016. године заштитник грађана је упутио, у току израде измена Статута, свој **Предлог за измену и допуну Статута Града Ниша** у делу којим је регулисана ова институција. Поменути Предлогом, између осталог предложено је да заштитник грађана има једног или више заменика, одређени су случајеви престанка функције и разрешења, предвиђено је формирање Стручне службе заштитника грађана, као и трајање мандата за период од 5 година, и дати су други предлози од значаја за функционисање институције. Предлози заштитника грађана нису прихваћени.

Иначе, заштитник грађана поздравља промену Статута Града, и на основу ње донету Одлуку о Градској управи Града Ниша („Сл. лист града Ниша“, број 143/16). Поменути прописи су у начину деловања, организације и унапредили однос према грађанима, и имплементирали начела из Закона о општем управном поступку, као и са начелима службеничког права из Закона о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе. Посебно треба истаћи одредбе о јавности рада Градске управе (издавање службених информација, одржавање конференција за штампу, дежурне службе за представке и сугестије грађана, информисање медија од стране Начелника).

Позитивни ефекти поменутих прописа се тек очекују и свакако ће утицати да запослени у Граду размишљају и тумаче потребе грађана, те пронађу начин да грађане што ефикасније услуже, без „шетања“ у Градској управи и службама и у складу са начелима законитости и предвидивости, сразмерности заштите права странака, начелом помоћи странци, правом странке на изјашњавање, правом на жалбу и **приговор**, начелом приступа информацијама и заштите података.

III НАДЛЕЖНОСТ, ПОСТУПАК И НАЧИН РАДА

Надлежност

Одлуком о заштитнику грађана је установљен заштитник грађана града Ниша, уређен је његов положај, надлежност, овлашћења и начин поступања. Конкретно надлежност, утврђена је чланом 2. Одлуке, тако да заштитник грађана штити индивидуална и колективна права и интересе грађана, тако што врши општу контролу рада градских управа, управа градских општина и јавних служби. Заштитник грађана је овлашћен да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем градских управа, управа градских општина и јавних служби, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града и градских општина. У вршењу послова из своје надлежности, дакле приликом контроле поштовања права грађана и контроле рада субјеката контроле, заштитник грађана поступа у складу са законом, прописима Града и начелима правичности и једнакости.

Из овако одређене надлежности, произилази да заштитник грађана нема овлашћење да контролише рад свих органа Града, тако да не може да контролише рад Скупштине Града и градских општина нити Градског, односно општинских већа. То међутим не значи да заштитник грађана не може да се обрати неком од ових органа ради сарадње на унапређењу права грађана или добијања потребних информација које могу бити значајне у конкретном поступку. У том правцу, заштитник грађана се током извештајне године, поступајући по конкретним представкама, обраћао одређеним градским већницима поводом питања из њихових ресора, и то у смислу сарадње (представке противградних стрелаца, становника Мраморског брда захваћеног клизиштем, обраћање бивших радника предузећа у стечају...).

Заштитник грађана такође нема надлежности над радом органа, установа, предузећа и других носиоца јавних овлашћења републичког ранга. Наиме, заштитнику грађана су се током извештајне, као и претходних година, често обраћали грађани са притужбама на рад републичких установа, најчешће Електродистрибуције и Републичког фонда за инвалидско и пензијско осигурање, чије поступање заштитника грађана града Ниша нема овлашћење да контролише. У том смислу, грађани су након добијеног савета, упућивани на обраћање Министарству енергетике, Удружењу за заштиту потрошача „Форум“ и Заштитнику грађана Републике Србије.

Надлежност и овлашћења заштитника грађана таксативно су наведена у члану 7. Одлуке о заштитнику грађана, па је тако заштитник грађана овлашћен да обавља следеће послове:

Заштитник грађана овлашћен је да обавља следеће послове: обавештава надлежне органе и јавност о повреди права грађана; поступа по свим поднетим представкама и спроводи испитне поступке а такође може поступати и по сопственој иницијативи; посредује у мирном решавању спорова и пружа саветодавно-правну помоћ и добре услуге давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности; врши едукацију о остваривању права грађана и обавештава јавност о значајним питањима; прати примену републичких локалних прописа од странер субјеката контроле из области права грађана; саставља редовни годишњи извештај о раду који подноси Скупштини града и објављује у градском службеном гласилу а исти представља и у медијима; иницира измене градских прописа и даје мишљења предлагачима на нацрт прописа од значаја за унапређење права грађана; интензивно сарађује и размењује искуства са другим заштитницима грађана у земљи и иностранству; упућује субјектима контроле критике, препоруке и мишљења уколико утврди неправилност у раду или повреду права грађана, уколико субјекат контроле не поступи по препоруци, заштитник грађана о томе обавештава Председника Скупштине града; и обавља друге послове у складу са законом и градским прописима.

Посебно значајно је овлашћење заштитника грађана да даје мишљења Градском већу и другом овлашћеном предлагачу на нацрт прописа или општег акта Града када се њиме уређују питања од значаја за заштиту и унапређење права грађана. Обзиром да кроз непосредан контакт са грађанима заштитник грађана прикупља информације о примени градских и општинских прописа и општих аката од стране субјеката контроле, те да на тај начин може адекватно да сагледа правне празнине и неправилности у овим актима, као и евентуалне неприменљивости појединих њихових решења у пракси, врло је значајно овлашћење да учествује у отклањању њихових недостатака. На тај начин, кроз давање иницијативе за доношење нових или измену, односно допуну постојећих градских и општинских прописа и давањем мишљења градском односно општинском већу на нацрт прописа или општег акта када се њима уређују питања од значаја за унапређење и заштиту права грађана, заштитник грађана може значајно утицати на креирање усклађеног и ефикасног система правних прописа у Граду и градским општинама, на пример Предлог заштитника грађана за промену Статута Града.

Поступак и начин рада

Заштитник грађана у заштити индивидуална и колективна права грађана примењује специфичан поступак, неоптерећен посебном формом у смислу постојања прописане строге форме у обраћању заштитнику грађана или заштитника грађана субјектима контроле, рокова поступања, контроле одлука заштитника грађана од стране других органа (другостепеног органа). То овај поступак чини посебно еластичним и прилагодљивим свакој ситуацији у којој грађани могу да се нађу.

Оваква слобода у поступању, пружа могућност (овлашћење) најпре самом заштитнику грађана да испитни поступак покрене и самоиницијативно, чим сазна за случај повреде или угрожавања права грађана чињењем или нечињењем од стране субјеката чији рад је овлашћен да контролише. До сазнања за овакве повреде, заштитник грађана може да

дође на различите начине: путем медија, социјалних мрежа, анонимних представки, непосредним чулним опажањем или из непосредних усмених и телефонских обраћања заштитнику. У том смислу, заштитник грађана може и превентивно да делује, у случају када дође до сазнања да је неко индивидуално или колективно право грађана угрожено, дакле док до повреде још увек није дошло или док постоји само сумња у његову повреду (кршење).

Неоптрећеност формом даје могућност грађанима да се обрате заштитнику грађана на начин који им највише одговара у датом тренутку, дакле: путем електронске поште, усмено на записник, у писменој форми на прописаном обрасцу као и да представку самостално саставе у слободној форми и изнесу све своје проблеме и опажања. На тај начин је олакшано обраћање заштитнику и покретање поступака и грађанима нижег степена образовања и писмености. Канцеларија заштитника грађана је дужна да оваквим странкама пружи помоћ у састављању представке, што је још једна од специфичности поступка или да исту прими усмено на записник.

Поступак пред заштитником грађана може да се прилагоди свакој датој ситуацији и има флексибилност која га чини посебним у односу на остале процедуре. То практично значи да заштитник грађана у спровођењу испитног поступка може да се обрати не само субјекту на који се грађанин у представи конкретно притужује, већ може да се обрати и другом градском, односно општинском органу или служби, уколико сматра да је њихово поступање или пропуштање у вези са повредом на коју странка указује. Наиме, странка некада може да буде у недоумици на који орган треба да се притужи или да буде у заблуди о томе који је орган у конкретном случају повредио њена права, дакле не може да детектује проблем и не познаје ресурсе градске управе. Такође, заштитник грађана током испитног поступка може да утврди да је пропуст у раду одређеног субјекта контроле последица претходног пропуста у раду другог субјекта, тако да му флексибилност поступка даје могућност да се у решавању конкретног проблема обрати сваком субјекту од кога сматра да може да добије адекватну информацију. Тако је могућа сарадња заштитника грађана и са органима ван његове надлежности, а у најбољем интересу грађана. Потребна објашњења заштитник грађана може да добије и телефонским путем, уколико у конкретном случају, због околности или елемента хитности, треба реаговати брзо, односно није потребно да информација буде у писаној форми, што у знатној мери олакшава и убрзава поступање и чини га ефикасним и целисходним. На овај начин, заштитник грађана може пружањем добрих услуга и посредовањем, помоћи грађанима у изузетним ситуацијама, и то без вођења формалног поступка.

Поступак пред заштитником грађана чини ефикасним и чињеница да овај орган не доноси посебну формалну одлуку о покретању поступка, већ само обавештава странку да је након претходног испитивања њене представке утврдио да је иста благовремена и допуштена, те да ће по њој поступати.

Дакле, по пријему представке у писменој форми или путем електронске поште, заштитник грађана најпре оцењује да ли иста садржи све што је неопходно да би се по њој могло поступати (име, презиме и адресу подносиоца, назив субјекта контроле на чији се рад односи, околности конкретног случаја, чињенице и доказе који поткрепљују наводе из представке и потпис подносиоца представке), да ли се односи на рад субјекта чији је рад овлашћен да контролише, као и да ли испуњава друге

прописане услове, водећи при томе рачуна да се у конкретном случају не ради о злоупотреби права на подношење представке. Наиме, чињеница да је поступак пред заштитником грађана потпуно бесплатан, допушта могућност злоупотребе овог органа, будући да се странке олако одлучују на подношење представке која је очигледно супротна сврси права на обраћање заштитнику грађана, што проузрокује спречавање прописног функционисања и вођења поступка институције, која иначе функционише са ограниченим кадровским, просторним и техничким ресурсима, притужујући се и онда када нема елемената за поступање заштитника грађана или када је очигледно да поступање заштитника грађана не би дало очекиване ефекте и резултате. У изузетним случајевима, када процени да би поступање користило грађанину да реално сагледа своје обавезе, заштитник грађана може поступати и када нема елемената који указују на повреду права, а у циљу едукације грађана, као у примеру који следи.

Пример поступања:

Заштитнику грађана обратио се грађанин из Ниша, који је извршио привремену обуставу са система даљинског грејања, са захтевом за објашњење које трошкове плаћа и приликом обуставе, при томе истичући да се не притужује на рад ЈКП. „Градска топлана“ Ниш. Заштитник грађана је проценио да нема неправилности, али је ипак поступао по представици и након добијања изјашњења Топлане, детаљно појаснио грађанину спецификацију трошкова и разлоге због којих постоји потреба плаћања истих. По пријему обавештења заштитника грађана, грађанин није изразио незадовољство.

Када утврди да представка испуњава минимум прописаних услова, дакле да је благовремена и допуштена, дужан је да се ради разјашњења случаја и утврђивања чињеничног стања обрати субјекту на чији се рад она односи, те од њега прибави став о наводима из представке, као и да се обрати сваком лицу за које основано предпоставља да располаже са знањима о околностима случаја који испитује. У том смислу, заштитник грађана је овлашћен и да захтева од субјеката контроле доставу копија списа и докумената за које сматра да могу да допринесу правилном утврђивању чињеничног стања. Наспрам обавезе заштитника грађана да се обрати субјекту контроле, стоји и обавеза ових субјеката да поступе по захтеву заштитника и доставе му, у остављеном року, све тражене информације и доказе. Важећом градском Одлуком о заштитнику грађана је подручје деловања овог органа знатно сужено у односу на неке друге локалне омбудсмане, у том смислу што заштитник грађана града Ниша, као и заштитник грађана на Врачару и Шапцу, нема право приступа просторијама органа чији рад у конкретном случају контролише, док ово овлашћење имају заштитници грађана Новог Сада, Крагујевца, Београда и Краљева.

Услед немогућности заштитника грађана да приступи просторијама органа чији рад контролише, овај орган је ограничен на писмену преписку са субјектом контроле, што у великој мери отежава рад институције, а поступак чини непримерено дугим, будући да се ови често оглушују о захтеве заштитника грађана за доставу тражене информације у остављеном року, те је заштитник грађана приморан да органу пише ургенцију, понекад и више пута.

Тек када потпуно и правилно, независно и непристрасно утврди чињенично стање, дакле по добијању свих тражених информација, заштитник грађана може да изврши свеобухватну контролу рада локалне управе, кроз оцену да ли је поступање субјета контроле било у складу са одредбама важећих градских прописа и општих аката Града и градских општина. Уколико утврди да није било неправилности у раду субјекта контроле, те да је субјекат контроле у вршењу својих овлашћења поступао у свему у складу са важећим градским, односно општинским прописима, или је повреда у току поступка отклоњена, заштитник грађана одбија представку као неосновану и о томе обавештава подносиоца представке, градску управу, управу градске општине или јавну службу чији је рад био предмет испитивања. Уколико пак утврди да је субјекат контроле незаконитим и неправилним поступањем повредио права и интересе подносиоца представке, упућује му критику односно препоруку или одговарајуће предлоге и захтеве. О свим уоченим неправилностима заштитник грађана обавештава председника Скупштине, односно председника скупштине градске општине и јавност.

Због чињенице да одлуке заштитнике грађана – препоруке и мишљења, немају обавезујуће дејство, у значајном броју активности и одлуке заштитника грађана остају само слово на папиру, а уочена неправилност остаје неотклоњена. Током постојања инситуције, било је чак и примера да су уочене неправилности отклоњене и мишљење или став заштитника грађана прихваћено, али субјекат контроле га о томе није обавестио, већ се до сазнања о поступању по препоруци или мишљењу заштитника грађана дошло са медија.

Међутим, иако Одлуком о заштитнику грађана није нигде директно дато овлашћење овом органу да пружа саветодавну помоћ грађанима, овакво поступање је у духу институције и правила етике, будући да се најчешће ради о лицима нижег степена образовања и социо-економског статуса, као и другим рањивим групама као што су: стари и болесни, бескућници, жене жртве породичног насиља, дакле лицима која немају средстава за обраћање адвокату. У одсуству Закона о бесплатној правној помоћи и установљене Службе која овакву помоћ пружа, било би противно природи институције заштитника грађана, непрофесионално и неморално, одбити грађане који траже савет или помоћ у вези заштите својих права и интереса, те заштитник грађана информисе и едукује грађане о врсти правних средстава, надлежностима органа и евентуалним начинима решења проблема.

Као и у претходној, и у овој извештајној години је оваквих обраћања заштитнику грађана највише било у вези дужине трајања судских поступака, а нарочито у вези **извршних поступака**. Највише обраћања заштитнику грађана је било у фази када је већ дошло до принудног извршења на примањима, пописа и процене покретних ствари, дакле до фазе када није могуће употребити ни једно правно средство. Грађани су се најчешће жалили на околност да нису знали да је против њих инициран извршни поступак све до фазе када се приступило самом извршењу, указујући да им закључак извршитеља, на који би имали право приговора, никада није достављен. Услед тога, грађани су пропустили могућност изјављивања приговора застарелости потраживања, те били дужни да исплаћују и дуговања стара по неколико година. Заштитник грађана је у овој области детектовао, као и претходне извештајне године, ангажовање адвоката за састављање предлога за извршење и заступања пред судом од стране јавно комуналних предузећа, иако иста имају запослене правнике, што је стварало додатне трошкове за

дужнике, који су већ у тешком социо – економском положају или су корисници социјалне помоћи.

У извештају о раду за 2015. годину, заштитник грађана је поступајући по притужби на рад ЈКП. Дирекција за јавни превоз града Ниша, упутио став да за састављање предлога за извршење предузеће не треба да ангажује адвоката.

ПРИМЕР: у Канцеларији заштитника грађана више грађана се усмено притуживало на поступање ЈКП. Дирекција за јавни превоз и ЈКП. Паркинг сервис Ниша, и то управо на висину укупних трошкова извршног поступка, који се састоје од доплатне карте, трошкова извршитеља и трошкова адвоката, те та вредност буде и више од 12.000,00 динара за главни дуг од око 1.000,00 динара.

Посебно се треба осврнути на пример пружања саветодавне помоћи и едукацију грађана – **бивших радника друштвених предузећа у стечају**, која је пружена у сарадњи и по договору са ресорним Градским већником. Радници поменутих предузећа, (ЕИ Телевизија, ЕИ саставни делови, ЕИ Компоненте, ЕИ Колор катодне цеви, Ђука Динић, Грађевинар, Нитекс...), којима нису уопште или су делимично измирена потраживања по основу заосталих зарада, имали су недоумице да ли да се, у складу са чланом 547. став 1. Закона о извршењу и обезбеђењу, определе да поступак извршења који су водили против предузећа као извршног дужника, спроведе суд или јавни извршитељ. Наиме, већина њих је имала правноснажна решења о дозволи извршења Основног суда у Нишу против предузећа у којима су били запослени, а над којима је касније отворен поступак стечаја, у вези са неисплаћеним зарадама. Недоумице је изазвао члан 547. став 1. новог Закона о извршењу и обезбеђењу, који прописује да су извршни повериоци у чију корист је пре почетка рада извршитеља донето решење о извршењу или решење о обезбеђењу и који на дан 1.05.2016. године још воде извршни поступак, дужни да се до 1.07.2016. године изјасне о томе да ли су вољни да извршење спроведе суд или јавни извршитељ. Поступајући у оквиру својих овлашћења одређених чланом 7. Одлуке о заштитнику грађана да саветује грађане о остваривању и поштовању индивидуалних и колективних права у свим областима живота, заштитник грађана је обавио појединачне разговоре са радницима друштвених предузећа у стечају. Руководећи се одредбама поменутог Закона као и Закона о стечају, заштитник грађана је утврдио и о томе обавестио раднике, да се рок прописан напред цитираним чланом не односи на лица која су била или су још увек повериоци у стечајном поступку, будући да се од дана отварања стечајног поступка против стечајног дужника, не може одредити и спровести принудно извршење, нити било која мера поступка извршења, осим извршења која се односе на обавезе стечајне масе и трошкова стечајног поступка, а поступци који су у току обустављају се. Дакле, због чињенице да су сви поступци извршења према предузећу у стечају, обустављени даном отварања стечаја, радници нису ни могли да се определе за даљи ток извршног поступка који су пре покретања стечаја водили. Заштитник грађана је даље појаснио радницима да су сва њихова потраживања по основу неисплаћених зарада, која су им призната пресудама у парничном или решењима у извршном поступку донетим пре отварања стечајног поступка над предузећем, обухваћена закључком о утврђеним потраживањима који се доноси у стечајном поступку. Радници

друштвених предузећа у стечају, са којима је заштитник грађана обавио разговор, упознати су са свим правилима стечајног поступка и својим правима у истом, и многи од њих су тек након добијених информација стекли праву слику о свом правном положају.

Нарочито је значајно да је међу поменутих радницима било и оних који нису знали да ли су поднели одговарајућу пријаву потраживања суду, обзиром да су је својевремено подносили преко адвоката. Након извршеног увида у њихову документацију, заштитник грађана их је информисао о њиховим правима, те је оне, за које је утврдио да су благовремено поднели прописану документацију, упутио да се обрате Привредном суду у Нишу ради добијања обавештења о томе да ли су им и у ком износу, потраживања призната. Многи од њих су касније долазили у Канцеларију заштитника грађана, те га обавестили да су тек након добијених упута и обраћања Привредном суду, сазнали да су им потраживања на име заосталих зарада призната и у ком износу и када могу да очекују исплату.

На крају треба истаћи да је надлежност заштитника грађана у јединицама локалне самоуправе знатно сужена у односу на надлежност Заштитника грађана Републике Србије, као и да се надлежности и овлашћења и међу локалним заштитницима у одређеној мери разликују. Док заштитник грађана Града Ниша може, према важећој градској Одлуци о заштитнику грађана, да утврђује само повреде прописа и општих аката Града и градских општина, градском одлуком Града Шапца је дато овлашћење заштитнику грађана да штити грађане не само од неправилног већ и од незаконитог рада субјеката контроле, што дакле, даје могућност заштитнику грађана Града Шапца да у испитном поступку утврђује да ли је субјекат контроле својим поступањем повредио одредбе важећих закона. Карактеристичан је пример Града Шапца у коме је, у складу са важећим прописима, заштитник грађана овлашћен да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости одлука и других општих аката органа града којима се уређују права и слободе грађана.

Поред тога, одлуке Града Шапца, Новог Сада, Зрењанина, Бечеја и Крагујевца изричито предвиђају да се заштитник грађана стара о заштити и унапређењу људских права и слобода, док одлука о заштитнику грађана града Ниша не садржи директно овакву одредницу.

Међутим, из саме природе и духа ове институције, индиректно (прећутно) произилази овлашћење заштитника грађана да се стара и унапређује људска права и слободе и прати стање у њиховом развоју.

ПРИМЕР вршења овог овлашћења је учешће заштитника грађана Града Ниша, заједно са другим релевантним институцијама, на пројекту стварања **Прве националне и локалних мрежа за интерсекторску сарадњу за бољи положај ЛГБТ популације у Србији**, као и реализацији локалних акција и кампања са истим циљем, а која се спроводи и на националном нивоу у седам градова у Србији, поред Ниша у Београду, Новом Саду, Суботици, Панчеву, Крагујевцу и Новом Пазару. Пројекат ће трајати до краја 2017. године и представља значајну активност у области борбе против дискриминације маргинализованих група у Србији.

Дакле, заштитник грађана не одлучује о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана, већ врши контролу рада органа локалне управе и својим актима (препурука, мишљење, иницијатива, став, предлог), унапређује права грађана. Акти заштитника грађана немају обавезујуће дејство, већ делују снагом ауторитета и аргументима да увери орган управе у његово погрешно дотадашње поступање и неопходност да се исто промени.

ПОСЕБАН ОСВРТ НА НЕПОСРЕДАН КОНТАКТ СА ГРАЂАНИМА

Осим контроле поштовања индивидуалних и колективних права грађана у поступцима пред субјектима контроле и активног учешћа у креирању градских и општинских прописа, заштитник грађана може посредовати, у смислу пружања добрих услуга, у циљу решавања проблема грађана пред субјектима контроле, иницира и подстиче образовање о остваривању индивидуалних и колективних права грађана, што чини путем организовања стручне праксе у Канцеларији заштитника грађана и упознавања студената са радом институције, а нарочито путем едукације грађана, у непосредном контакту, када се подучавају са могућностима оставривања својих права и упућују на обраћање надлежним органима или покретање одређених процедура, и уопште узев упознају се са механизмима за заштиту својих права и интереса.

Заштитник грађана, уколико процени да је целисходно и етички, у најбољем интересу грађанина, може користећи свој ауторитет и неформално поступати, односно сарађивати са органима државне управе. Овакав стандард поступања примењују локални омбудсмани у другим земљама (нпр. заштитник грађана града Барселоне) и може бити пример добре праксе у изузетним ситуацијама.

Пример неформалног поступања:

Заштитнику грађана Града Ниша обратила се грађанка из Ниша, чији син ради код америчког послодавца као стјуарт на крузеру. Након пристајања брода у Палерму на Сицилији, младић је задобио повреде у граду, смештен је у болницу у Палерму и његова мајка је навела да нема никакав контакт са њим, као и да јој се снаха обратила са захтевом за већом свотом новца ради операције коју није покривало здравствено осигурање њеног сина. Заштитник грађана је ступио у контакт са Министарством спољних послова Републике Србије и омогућио директну комуникацију грађанке са Другим отправником послова Амбасаде Републике Србије у Риму, која је о случају у Палерму била детаљно упозната и од тада на сталној вези са грађанком – мајком. Отправница послова је више пута обишла младића у болници, омогућила грађанки директну комуникацију са сином и на тај начин јој помогла у ситуацији када је као потпуно беспомоћна дошла у Канцеларију заштитника грађана Града Ниша.

Иако према важећој Одлуци, заштитник грађана поступа искључиво по списима, неопходно је истаћи значај пружања саветодавне помоћи кроз непосредни контакт и усмени разговор са грађанима. Ретко који орган или служба има тако интерактивни однос са грађанима, што је у духу институције, али је истовремено и велики изазов обзиром на скромне кадровске и просторне капацитете. Имајући у виду наведено, неопходно је истаћи да је **Нишка Канцеларија заштитника грађана у погледу ресурса, а у односу на број становника и значај Града, у Републици Србији већ годинама најскромнија.**

Овом органу се, у недостатку адекватних служби правне помоћи, често обраћају странке само ради давања савета, тумачења закона или упута на надлежни орган. Наиме, **грађани врло често не знају коме да се обратe ради решавања проблема који имају.** У том смислу, Канцеларија заштитника грађана кроз разговор са странком најпре детектује проблем, поучава странку у њеним правима и обавезама, указује на орган који је надлежан за поступање у конкретном случају, или упућује на обраћање Заштитнику грађана Републике Србије, када се ради о проблему из његове надлежности, водећи при томе рачуна да не изађе из граница својих овлашћења и надлежности.

Грађани често очекују од заштитника грађана састављање тужби, жалби и других поднесака или давања савета у вези са вођењем судског поступка, у чему им ова Канцеларија не може изаћи у сусрет, већ их упућује на једине по Уставу надлежне институције, односно службе правне помоћи при градским општинама и адвокатуру. Управо најзначајнији део свог радног времена, запослени у Канцеларији утроше на образлагање грађанима да **заштитник грађана НИЈЕ БЕСПЛАТАН АДВОКАТ.** Овај нужни аспект у раду Канцеларије представља највећи ризик за поступање заштитника грађана у оквиру његове надлежности и отежавајућу околност за ефикасно поступање органа. Наиме, врло често, након исцрпног образлагања ненадлежности заштитника грађана или запослених, грађани одлазе видно незадовољни, приговарајући и не ретко испољавајући протест у смислу „зашто заштитник грађана уопште прима плату“. Међутим, у духу је институције да се грађанима у њиховим проблемима и недаћама помогне макар ставом институције да човек уопште може да изложи свој проблем (јер често то нигде не може), као и да их упуту на начин решења њиховог проблема. Ово је разумљиво имајући у виду пре свега лексичко значење термина „заштитник грађана“, који доводи грађане у заблуду да он пружа универзалну правну заштиту и да их од свега може заштитити.

ПРИМЕР напред изложене тврдње је чињеница да је у току 2016. године обављено 2330, регистрованих у интерној евиденцији интервјуа са грађанима – пружене саветодавне помоћи, док је став заштитника грађана да је реалан број непосредних контаката и пружених савета и до 5000.

IV САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У току 2016. године, заштитник грађана је као и претходних извештајних година сарађивао са органима државне управе, као и органима локалне самоуправе чији рад заштитник грађана не контролише, субјектима контроле заштитника грађана, осталим заштитницима грађана сва три нивоа, удружењима грађана и организацијама цивилног друштва.

Заштитник грађана је такође био присутан и у медијима, и наставио је вршење свих сличних активности у циљу промоције институције и људских и мањинских слобода и права као и претходних година.

Потребно је напоменути да су сви видови сарадње остваривани у оквиру скромних кадровских ресурса заштитника грађана, те у значајном броју случајева заштитник грађана из оправданих разлога није могао бити присутан на свим скуповима, трибинама и едукацијама, а такође се није могао одазивати ни свим позивима локалних медија. Наиме, заштитник грађана у извештајној години, као и претходних година није имао заменика, помоћника, ни шефа Канцеларије и извештајна 2016. година је окончана са једним дипломираним правником запосленим у Канцеларији заштитника грађана.

Током претходне извештајне године четири студента завршне године Факултета за правне и пословне студије „Др. Лазар Вркатић“ Нови Сад, Универзитета УНИОН Београд, у периоду јануар – фебруар 2016. године, провели су петнаест дана у Канцеларији заштитника грађана, упознали се са институцијом, надлежностима и поступањем, и уз помоћ запослених прошли су кроз фазе поступка заштитника грађана.

У току августа 2016. године, по пројекту „УНИ – ПРАКСА 2016“, један студент завршне године Правног факултета Универзитета у Нишу обавио је праксу у Канцеларији заштитника грађана и за време трајања исте се детаљно упознао са поступком пред органом.

Органи државне управе и градски органи чији рад заштитник грађана не контролише

По угледу на праксу из претходних извештајних година, заштитник грађана је сарађивао и са органима ван надлежности заштитника грађана односно органима државне управе, којима су поверена јавна овлашћења и који примењују републичке прописе (поједина Министарства у Нишавском управном округу у одлучивању по правним средствима на одлуке градских органа, РГЗ – Служба за катастар непокретности Ниш, Комесаријат за избеглице и миграције, Агенција за реституцију – подручна јединица Ниш...).

Сарадња је остварена и са градским органима и службама ван контроле заштитника грађана (Скупштина Града, Градско веће, Правобранилаштво Града, Повереник за избегла и расељена лица...).

Са највишим градским представничким органом, коме одговара за свој рад и подноси годишњи извештај о свом раду, заштитник грађана је сарађивао у вези актуелних проблема на које се грађани притужују, и о предузетим активностима обавештавао Скупштину Града, као на пример упознавање о учешћу заштитника грађана на консултативном састанку о Акционом плану Партнерство за отворену управу у септембру 2016. године у Нишу у организацији Министарства за државну управу и локалну самоуправу и Канцеларије за сарадњу са цивилним друштвом Републике Србије, извештавање о састанку са представницима Заштитника грађана Републике Србије о положају остваривања права Ромкиња...

Поводом Међународног дана превенције злостављања и занемаривања деце, заштитник грађана је активно учествовао на јавној трибини у организацији Председника Скупштине Града.

Са Градским већем заштитник грађана је остварио сарадњу најпре упућивањем предлога за промену Статута града Ниша, а затим у вези измене одређених градских одлука и нарочито у јулу 2016. године спроводећи уз сагласност ресорног Већника едукацију и добре услуге о евентуалним могућностима заштите њихових права, радницима нишких предузећа у стечају, који потражују неисплаћене зараде.

Као и претходних, и током извештајне године, заштитник грађана је имао добру сарадњу са Правобранилашвом Града, и у предметима поводом представки грађана који су се притуживали на повреду имовинско правних интереса од стране Града.

Оставрена је сарадња и са Канцеларијом за младе, Службе за послове Градоначелника у оквиру пројекта „УНИ – ПРАКСА 2016“. Студент који је обавио праксу у Канцеларији заштитника грађана добио је уверење о истој и препоруку јер је праксу нарочито успешно обавио, учествујући са заштитником грађана у свим фазама поступка и био присутан на седници Скупштине Града на којој је представљен Извештај о раду заштитника грађана за 2015. годину.

У току септембра 2016. године, заштитник грађана је учествовао на састанку који је Заштитник грађана Републике Србије, у сарадњи са Ромским женским центром „Бибиа“ и Популационог фонда УН, организовао са представницима релевантних градских органа у Градској кући, а поводом заштите и унапређења Ромске националне мањине, а посебно жена Ромкиња које су међу најугроженијим групама и појединцима. У октобру 2016. године заштитник грађана је активно учествовао на семинару у организацији Агенције за борбу против корупције Републике Србије са темом „Спречавање сукоба интереса и контрола имовине и прихода функционера“. Такође, у децембру 2016. године заштитник грађана је учествовао у јавној дебати Заштитника грађана Републике Србије у Скупштини Града, на којој је представио активности Канцеларије у текућој години и допринос измени одредаба о отказу уговора о испоруци топлотне енергије крајњим купцима.

Локални омбудсмани и међународне организације

Заштитник грађана је током извештајне године учествовао на састанку Удружења локалних омбудсмана (у даљем тексту: УЛОС), на коме је једна од тема била и „Положај и статус локалних омбудсмана, могући проблеми и заузимање заједничких ставова“. Састанак је одржан у Мисији ОЕБС-а у Београду уз учешће представника поменуте организације. На састанку је заштитник грађана упознао чланове удружења и представнике ОЕБС-а са положајем, статусом и ресурсима заштитника грађана града Ниша.

Потребно је напоменути да заштитник грађана није био објективно у могућности да присуствује и учествује на свим стручним скуповима и конференцијама на које је позиван током 2016. године од стране УЛОС-а и Регионалног омбудсмана Каталоније, а управо због скромних кадровских ресурса Канцеларије заштитника грађана. Упркос томе, заштитник грађана је био у сталној вези са члановима УЛОС-а, како у размени искустава по појединачним предметима о проблемима који постоје и у другим градовима, тако и у заузимању заједничких ставова и закључака са којима је УЛОС учествовао у радном тиму за израду нацрта Закона о локалној самоуправи.

ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА

Као и претходних извештајних година, заштитник грађана је и током последње нарочито успешно сарађивао са организацијама цивилног друштва и удружењима грађана настојећи да се и на тај начин што непосредније укључи у контакте са рањивим друштвеним групама у Граду, а у циљу унапређења права маргинализованих категорија у органима локалне самоуправе и превенције различитих облика дискриминације.

У оквиру ове сарадње, посебно би требало истаћи контакте са удружењима грађана која се баве заштитом особа са инвалидитетом (у даљем тексту: ОСИ), са којима је у саставу Савета Градоначелника за рад са особама са инвалидитетом на територији града Ниша и то у Тиму за област људских права и пружања правне помоћи.

Заштитник грађана је током октобра и новембра 2016. године учествовао на радним састанцима за успостављање „Локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама“ у организацији ЛАБРИС-а и USAID, а у циљу формирања поменуте мреже на територији Града, која ће вршити интерсекторску сарадњу за унапређење ЛГБТ популације и у чијем ће саставу бити представници релевантних градских органа, служби и установа, Више јавно тужилаштво у Нишу, МУП РС – Полицијске управе у Нишу, УКЦ, Центар за социјални рад... Локална мрежа за превенцију дискриминације закључила је фебруара 2017. године Меморандум о сарадњи локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама на територији Града Ниша.

Током децембра 2016. године, заштитник грађана је више пута био у контакту са Бранитељима и бранитељкама мањинских права из састава Института за европске послове, а након тога је ова организација, учинила

студијску посету Канцеларији заштитника грађана града Ниша, којом приликом се упознала са радом институције, надлежностима, аспектима деловања, Извештајем о раду заштитника грађана за 2015. годину, а нарочито примерима добре праксе. Заштитник грађана је такође учествовао и у дебати ове организације у Скупштини Града.

Током извештајне године, заштитник грађана је наставио сарадњу са Мрежом одбора за људска права у Србији CHRIS, Удружењем за заштиту потрошача Форум Ниш, Центром за људска права – канцеларија у Нишу, Регионалним центром Мобинг Ниш, Лабрис Београд, Дуга Ниш.

Медији

Обзиром на изузетно скромне кадровске ресурсе Канцеларије и то да је заштитник грађана једини овлашћен да се обраћа јавности, заштитник грађана града Ниша је настојао да институција буде присутна у јавном животу, при чему је четири пута гостовао на TV Belle Amie, НТВ, ТВ Зона и ТВ Ласер у емисијама информативног типа са директним укључењима грађана. Такође пар чланака о активностима Канцеларије је објављено и у штампаним медијима.

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.

V ПРЕГЛЕД СТАЊА ПРАВА ГРАЂАНА ПРЕМА СУБЈЕКТИМА КОНТРОЛЕ/РЕСОРИМА

Имајући у виду изворну надлежност јединице локалне самоуправе утврђену чланом 190. Устава Републике Србије и поверена јавна овлашћења, као и надлежност заштитника грађана Града Ниша да врши општу контролу рада Градских управа, управа градских општина и јавних служби, у овом делу извештаја настојао се приказати општи преглед стања у остваривању и заштити права грађана, и то према субјектима контроле, односно ресорима који углавном чине поље деловања контролисаног органа.

У току 2016. године на основу личних контаката са грађанима и поступања у предметима покренутим по основу представки, може се закључити да су се грађани у највећем делу притуживали на област комуналних делатности, која је и најшира област поступања ове институције, затим на одржавање локалних путева и улица, локални превоз, као и на приходе локалне самоуправе, статусна, имовинска, права социјалне заштите, права особа са инвалидитетом, санирање последица елементарних непогода, урбанизам, и сл.

Субјекти контроле приказани су појединачно, а такође и карактеристични предмети и примери добре праксе.

Заштитник грађана Града Ниша настојао је да у извештајној години са субјектима контроле побољша сарадњу у циљу унапређења поштовања права и интереса грађана пред градским управама, управама градских општина и јавним службама, односно установама и јавно – комуналним предузећима чији је оснивач Град. У тој сарадњи било је позитивних трендова, у смислу обустављања поступака због поступања органа по захтеву странке, често и након првог обраћања заштитника грађана, односно решавања проблема у корист грађана. Значајан број предмета окончан је обуставом и због одсуства неправилности у раду контролисаног субјекта. Известан број предмета је обустављен и због прослеђивања списка на даљу надлежност Заштитнику грађана Републике Србије, или у изузетним случајевима, због одустанка подносиоца представке од вођења контролног поступка.

Међутим инерција у поступању органа по захтевима грађана, недовољна брига о њиховим правима, као и неприхватање чињенице да су органи градске и општинске управе сервис грађана, и даље је присутна.

СТРУКТУРА ПРОБЛЕМА поводом кога су се грађани непосредно, усмено, притуживали или подносили писане представке заштитнику грађана, а који се односе на повреде „принципа добре управе“ је слична или иста као и у претходним извештајним годинама и односи се на следеће:

- **„ћутање администрације“**, односно неблаговремено поступање по поднетим захтевима за остваривање одређених права у управним стварима, као и ускраћивање одговора по поднетим дописима када није у питању управна ствар;
- **неспровођење правноснажних и коначних сопствених одлука**, односно неефикасно извршавање нпр. решења о уклањању бесправно изграђених објеката уколико није у супротности са одредбама Закона о озакоњењу;
- **неблаговремено поступање по жалби странке;**
- **непоступање у одређеним роковима по налозима другостепених надлежних органа**, нпр. решењу ресорног Министарства по жалби странке на решење донето у некој од градских управа;
- **неоправдано одуговлачење управних поступака;**
- **понављање истих или сличних проблема у раду;**
- **недовољно информисање грађана о њиховим правима;**
- **неажурно поступање запослених и притужбе на њихово некоректно поступање.**

ГРАДСКЕ УПРАВЕ

На рад **Управе за грађанска стања и опште послове** у 2016. години **поднете су 4 представке** (у 2015. години поступало се по 6 представки), од којих је једна одбачена јер подносилац није искористио правно средство, односно обратио се управи пре подношења представке, поступак по две од поднетих представки је обустављен јер су неосноване, док је једна позитивно решена у току трајања поступка. Дакле, у извештајној години, заштитник грађана спровео је четири контролна поступка над радом ове управе.

Управа је, у оквиру кадровских и техничких капацитета коректно обављала послове из својих овлашћења.

Примери поступања:

Грађанин из Ниша, поднео је представку заштитнику грађана у вези повреде права на издавање личних докумената у Управи јер је, како је навео, установио да је неусаглашен датум рођења са ЈМБГ, што је он приметио 2012. године у изводу из МКР, односно да су прве две цифре датума рођења не одговарају онима из личног броја. Уз представку није приложио доказ о обраћању Управи.

У претходном испитивању благовремености и допуштености представке, заштитник грађана је утврдио, сагласно члану 16. став 1. тачка 4. Одлуке о заштитнику грађана, да нису исцрпљена редовна правна средства, односно да подносилац није доставио доказ о претходном обраћању Управи ради

решења свог проблема. У складу са наведеном одредбом, заштитник грађана је **одбацио представку као** преураћену, обавестио подносиоца да је представка недопуштена, и упутио га да је потребно да се претходно, у првој инстанци, писаним путем обрати Управи на коју се притужује, па тек уколико не оствари своје право, у могућности је да поднесе представку заштитнику грађана са доказом, који би дакле, у складу са природом институције, одлучивао о евентуалном пропусту у последњој, а не првој инстанци.

Грађанин из једне општине у АП Војводина је поднео у име супруге рођене на Косову и Метохији, представку заштитнику грађана града Ниша у којој је истакао да је петнаест дана пре дана подношења представке, поднео управи захтев за издавање извода из МКР и извршио уплату на име таксе за исти, истичући да је извод потребан ради регулисање права на здравствено осигурање. Заштитник грађана се истога дана обратио Управи, која је одмах, односно наредног дана упутила подносиоцу представке, односно његовој супрузи тражени лични документ. Заштитник грађана је **обуставио** контролни поступак јер је утврдио да нема неправилности у раду Управе, већ да је подносилац представке доказ о уплати таксе доставио тек након подношења представке заштитнику грађана. Након тога, подносилац представке се захвалио заштитнику грађана на брзом реаговању и помоћи у прибављању личног документа, те се поступак може сматрати **делимично позитивно решеним**. Заштитник грађана упућује похвалу поступајућем Одсеку за ажурност у поступању и веома коректну сарадњу са заштитником грађана.

На рад **Управе за финансије, изворне приходе локалне самоуправе и јавне набавке** у 2016. години поднете су **4 представке** (у 2015. години поступало се по 7 представки), од којих су три неосноване, а једна је позитивно решена у току трајња поступка пред заштитником грађана.

Заштитник грађана је поступајући по усменим притужбама и писаним представкама, нарочито на рад Одсека локалних пореза, давао правне савете о могућностима остваривања права пореских обвезника, упознавао их са одредбама Закона о пореском поступку и пореској администрацији („Сл. гласник РС“, број 80/2002... 15/2016), којима је уређено питање застарелости права на утврђивање и наплату пореза и могућност истицања приговора застарелости на опомену на плаћање пореза или у жалби против решења, у складу са упутством о правном средству. Уколико су се грађани притуживали на непоступање другостепеног органа по благовремено изјављеним жалбама на решења о утврђивању пореза на имовину, такође им је указивано на могућност покретања управног спора због ћутања управе, у складу са одредбама Закона о управним споровима („Сл. гласник РС“, број 111/2009).

Са веома скромним кадровским ресурсима, Одсек локалних пореза ове управе, поступао је веома агилно и у извештајној години значајно повећао проценат наплате пореза на имовину.

Примери поступања:

Грађанин из Ниша поднео је представку заштитнику грађана којом се притужио на рад Управе – Одсека локалне пореске администрације, а у вези начина обрачуна пореске обавезе јер је навео да је порез на имовину на његовој непокретности утврђен у вишем износу у односу на суседне непокретности, а ради се о типским кућама у низу, идентичне квадратуре и облика. Даље је истакао да је његова непокретност категорисана као стан, те да сматра да је због тога задужен вишим износом пореза на имовину у

односу на суседне, категорисане као куће. Након обраћања заштитника грађана, поменути Одсек доставио је изјашњење о наводима притужиоца из кога произилази да је основица обрачуна пореза на имовину утврђена одредбама Закона о порезу на имовину („Службени гласник РС“, број 26/01....68/14), и то на основу података из пореске пријаве и других података којима Одсек располаже, а који су такође у складу са одредбама поменутог закона. Наиме, просечна цена квадратног метра стана је виша од цене квадрата куће у истој зони, али је пореском обвезнику – притужиоцу, у складу са подацима из пореске пријаве обрачунат порез на имовину према ценама које важе за ту категорију непокретности. До 2013. године предметна цена била је иста без обзира на категорију непокретности и до измена је дошло у 2014. години када је просечна цена стана повећана у односу на цену куће. Заштитник грађана је такође утврдио да притужилац против решења о утврђивању пореза на имовину за 2014., 2015. и 2016. годину, није искористио право жалбе, те су иста постала правноснажна и према одредбама о управном поступку таква решења могу се поништити и укинути само у случајевима предвиђеним законом. Такође је утврђено да је притужилац – порески обвезник поднео захтев пре подношења представке заштитнику грађана, којим је затражио излазак службеног лица на лице места ради утврђивања категорије непокретности, међутим Управа је на основу уговора о коришћењу стана између пореског обвезника и Заједнице становања ЈНА Ниш из 1985. године, утврдила да нема услова за промену категорије непокретности и о томе га обавестила. На основу утврђеног чињеничног стања и приложених и прибављених доказа, заштитник грађана је констатовао да **нема неправилности у раду Одсека локалне пореске администрације** и то у смислу да градски прописи нису повређени. Притужилац је такође својим пасивним држањем пропустио могућност коришћења правног средства. Притужилац је такође поучен да након пријема решења о утврђивању пореза на имовину за следећу годину, на исто уложи жалбу, као и да у сврху доказивања навода из жалбе, покуша да категорију своје непокретности усагласи у јавним књигама, РГЗ-у и евентуално анексирањем уговора са правним следбеником Заједнице становања ЈНА Ниш.

Грађанка из Ниша поднела је представку заштитнику грађана на рад ове управе – Одсека локалне пореске администрације, и притужила се да су јој као пореском обвезнику повређена права у смислу да је задужена за порез на имовину који је исплаћен у целости почев од 1992. године. Притужила је такође навела да је промену дотадашњег пореског обвезника, њеног супруга преминулог 1999. године, извршила пријавом непокретности августа 2016. године и истовремено извршила одјаву покојног супруга као пореског обвезника на наведеној непокретности. Након тога добила је решење о утврђивању пореза на имовину за 2016. годину у коме је притужила први пут означена као порески обвезник, а након тога је добила и решење о прекњижењу главног дуга, са уплатног рачуна покојног супруга у корист притужиле, у износу од скоро 17.000,00 динара и камате од око 11.000,00 динара, због чега се и обратила заштитнику грађана истичући да је редовно измиривала предметни порез о чему је доставила доказе. Након обраћања, Одсек локалне пореске администрације је обавестио заштитника грађана да је извршио увид у евиденцију и установио редовно плаћање пореске обавезе. У складу са тиме, након подношења захтева притужиле за отпис дуговања из разлога да је супруг преминуо 1999. године, извршено је прекњижење свих уплата са рачуна покојног супруга, у корист притужиле, а које су постојале

на дан 1.01.2016. године. Иако притужила није благовремено извршила промену пореског обвезника, односно извршила одјаву и пријаву, Одсек локалне порексе администрације је, након што је утврдио чињенично стање, односно да је притужила редовно измиривала пореску обавезу у име покојног супруга, одлучио да поништи по захтеву пореског обвезника – притужиле, сопствено решење. Проблем је решен у корист притужиле у току поступања заштитника грађана.

На рад **Управе за дечију, социјалну и примарну здравствену заштиту** у 2016. години поднете су 4 представке (у 2015. години поступало се по 8 представки), с тиме да је поступање по још две представке из 2015. године настављено и у 2016. години, те су току извештајне године била **активна 6 предмета** по поднетим представкама на рад ове Управе. У два контролна поступка, заштитник грађана је истовремено вршио контролу ове Управе и ПУ „Пчелица“ Ниш, док је у трећем предмету истовремено поступао у односу на ову Управу - Повереник за избеглице и миграције Ниш, Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш, ЈКП. „Наиссус“ Ниш и ЈП. Градска стамбена агенција Ниш.

Представке које су на рад ове Управе грађани предали у току извештајне године односиле су се на: остваривање права на накнаду трошкова за поступак вантелесне оплодње (одбијена као неоснована због неподношења обавезне документације уз захтев); остваривање права на бесплатан превоз и права на бесплатан превоз са пратиоцем (одбијена као неоснована јер није у складу са решењем Градског већа о утврђивању цена услуга превоза у јавном градском и приградском превозу путника на територији града Ниша); непризнавање права на накнаду дела трошкова боравка деце у Предшколској установи чији је оснивач другог физичко или правно лице (одбијена као неоснована јер не испуњава један од обавезних услова из Одлуке о признавању права на накнаду дела трошкова боравка деце у Предшколској установи чији је оснивач другог физичко или правно лице, да су оба родитеља или ако је у питању самохрани родитељ, у радном односу).

Две представке поднете крајем 2015. године, биле су активне у извештајној години, а односиле су се на признавање права на потпуно регресирање трошкова боравка трећег детета у ПУ. „Пчелица“ Ниш, и по истима су поступци окончани на начин да су одбијене као неосноване. Наиме, притужиле нису поступиле у складу са Одлуком о финансијској подршци породици са децом и у прописаном року обновиле документацију, односно поднеле захтев Управи за издавање решења о признавању предметног права. Једна од притужила је изјавила жалбу против решења које је Управа донела по неблагоприятно поднетом захтеву и иста је одбијена решењем Градског већа.

Примери поступања:

Грађанка из Ниша притужила се на рад ове Управе због непризнавања права на накнаду дела трошкова боравка детета у приватном вртићу, које је право признато Одлуком о признавању права на накнаду дела трошкова боравка деце у Предшколској установи чији је оснивач другог физичко или правно лице, будући да није испуњавала један од обавезних услова да су оба родитеља, односно један самохрани родитељ у радном односу. Притужила је навела да се сматра дискриминисаном у односу на мајке које су у радном односу, обзиром да се она налази на специјалистичким студијама на Медицинском факултету Универзитета у Нишу, те да је по том основу свакодневно, у току четворогодишњих студија у статусу специјализанта, радно ангажована на Клиникама УКЦ Ниш. О својим наводима је приложила

доказе. Заштитник грађана се, поступајући по представци, обратио овој Управи и Медицинском факултету у Нишу. По добијеној информацији од Медицинског факултета, заштитник грађана је размотрио чињенично стање и **упутио предлог за разматрање прихватања захтева притужиље**, обзиром на околност да је притужиља одсутна од куће свакодневно у пуном радном времену, те је фактички у истом положају као и мајке које су у радном односу, иако формално не испуњава један од услова из важеће градске Одлуке, односно нема статус запосленог лица у смислу Закона о раду. Управа је строго формално тумачила одредбе предметне градске Одлуке и није прихватила предлог заштитника грађана, о чему је притужиља обавештена, као и о томе да и поред чињенице да је свакодневно у обавези да обавља специјалистички стаж и буде одсутна од куће у пуном радном времену, градска Одлука не препознаје овакве ситуације, те у складу а тиме, Управа није у раду учинила неправилности у смислу непоштовања градске Одлуке.

Повереник за избеглице и миграције у Нишу

Грађанка из Ниша поднела је представку и притужила се на рад Повереника за избеглице и миграције у Нишу због непоступања и непружања помоћи поводом решавања стамбеног проблема због иселења из неформалног колективног центра у улици Косовке девојке у Нишу. По представци се заштитник грађана обратио Поверенику, као и Управи за дечију, социјалну и примарну здравствену заштиту, ЈКП. „Наиссус“ Ниш (центар је искључен са ВИК мреже), Центру за социјални рад „Свети Сава“ Ниш и ЈП. Градска стамбена агенција Ниш, а као релевантним установама, односно органима за решавање стамбеног проблема избеглих и расељених лица која су принуђена да се иселе из неформалних колективних центара. Повереник се изјаснио о наводима притужиље и о томе да су сва лица статуса у коме је и притужиља, обавештена о програмима које реализује Комесаријат за избеглице и миграције Републике Србије у сарадњи са Градом. Такође је навео да су две породице становника истог центра решиле проблем доделом на коришћење два сеоска домаћинства које је Град откупио, као и да све јавне позиве за стамбено збрињавање и друге пројекте јавно објављују на огласним таблама Повереништва, градских општина и на сајту Града. Такође је навео да је притужиља упозната са Регионалним стамбеним програмом, поучена је о правима и обавезама по том јавном позиву. Даље је истакао да одабир корисника по конкурс за станове из СИРП програма врши искључиво ЈП. Градска стамбена агенција Ниш.

И поред тешког стамбеног и социјалног статуса притужиље, а имајући у виду да је у питању комплексно питање које је истовремено у надлежности органа државне управе и Града, заштитник грађана није утврдио неправилност у раду Повереника у смислу повреде важећих градских прописа и аката, те је представку одбио као неосновану. Истовремено је детаљно подучио притужиљу да активно учествује у свим постојећим поступцима, програмима и конкурсима које ће у наредном периоду Град у сарадњи са Поверенишвом организовати у циљу збрињавања избеглих и расељених лица, у складу са могућностима градског буџета.

На рад **Управе за образовање** у 2016. години није било поднетих представки, нити пренетих из претходног извештајног периода (у 2015. години поступало се по 4 представке).

На рад **Управе за културу** у 2016. години није било поднетих представки, нити пренетих из претходног извештајног периода (нити је у 2015. години било поднетих представки на рад ове Управе),

На рад **Управе за омладину и спорт** у 2016. години није било поднетих представки, нити пренетих из претходног извештајног периода (нити је у 2015. години било поднетих представки на рад ове Управе),

На рад **Управе за комуналне делатности, енергетику и саобраћај** у 2016. години поднето је 8 представки, уз напомену да се већина односила истовремено на рад ове Управе, односно Одељење комуналне полиције и једног или више субјеката контроле (Управа за планирање и изградњу, ЈКП. „Паркинг сервис“, Градска општина Медијана, Градска општина Палилула, ЈП. Дирекција за изградњу града Ниша, ЈП. Нишстан, ЈКП. „Медиана“ Ниш), (у 2015. години поступало се по 8 представки). Дакле, активних предмета је **било 15** у току 2016. године. Логичко – рачунски број представки на рад ове Управе није могуће усагласити због наведене околности да је већим бројем представки обухваћено више субјеката контроле.

Грађани су се у представкама притуживали на проблеме у вези вршења комуналних делатности (обележавање хоризонталне сигнализације и паркинг места, рад Комуналне полиције и надзор над извршавањем комуналних послова од стране јавно – комуналних предузећа. У 2016. години није било притужби грађана које су се односиле на услове и начин снабдевања топлотном енергијом и тарифни систем за одређивање цене поменуте, већ су се грађани за наведене проблеме притуживали на рад ЈКП. „Градска топлана“ Ниш.

Од поднетих представки, стање поступка је следеће: једна представка је одбачена као недопуштена (подносилац није у остављеном року исту допунио обавезним подацима); четири представке су одбијене као неосноване и поступак је обустављен; поступак по двома је делимично позитивно окончан, односно делимично поступило по захтеву притужитеља; поступак по једној од притужби је још увек у току.

Потребно је напоменути да је Управа у току извештајне године редовно одговарала заштитнику грађана без потребе писања ургенција, док су изјашњења и информације били изузетно детаљни и образложени, те је и у току 2016. године ова Канцеларија имала коректну сарадњу са Управом.

Примери поступања:

Грађанин из Ниша поднео је представку у којој се притужио на рад Управе за комуналне делатности, енергетику и саобраћај, Управе за имовину и инспекцијске послове и ЈКП. „Паркинг сервис“ Ниш, истичући да су такси возачима, члановима одређеног синдиката, повређени колективни интереси, односно право на рад и фер конкуренцију, заузимањем такси стајалишта од стране ЈКП. „Паркинг сервис“ Ниш, при томе наводећи да се не троше наменски средства планирана за такси превоз у градском буџету.

Поступајући по захтеву притужитеља, наведени субјекти контроле су доставили своја изјашњења, и то Управа за имовину и инспекцијске послове – Одсек саобраћајне инспекције у делу да је поменута учествовала у заједничким акцијама са Инспекторатом рада, те да је током њих вођено више поступака због непријављених радника, док је саобраћајна инспекција подносила захтеве за покретање прекршајних поступака искључиво због возила код којих су утврђене неправилности. ЈКП. „Паркинг сервис“ Ниш се изјаснио да управљају паркинг местима која су намењена комерцијалној употреби, и да иста нису обележена на локацијама које су дефинисане за такси возила, а изузетак представљају само два паркинг места на прилазу

улици Светозара Марковића, која ће приликом следећег редовног обележавања бити обележена за потребе такси превоза. Затим су навели све локације у Граду дефинисане за ту намену, уз напомену да се корисничком сервису предузећа свакодневно обраћају станари поменутих улица који имају претплатне станарске карте и не могу да паркирају на одређеним местима због такси возила.

Управа за комуналне делатности, енергетику и саобраћај изјаснила се да поступа у складу са надлежностима из Закона о безбедности саобраћаја на путевима, као да је и наложила ЈП. Дирекција за изградњу града Ниша да у складу са важећим Програмом оптималног организовања ауто – такси превоза на територији града Ниша у периоду од 2012. – 2017. године („Сл. лист града Ниша“, број 43/2012) изврши обележавање такси стајалишта са планираним местима за пристајање такси возила, чекање и пријем путника. Заштитник грађана није утврдио неправилности у раду ове Управе и по захтеву притужитеља је донета **позитивна одлука** у погледу обележавања извесног броја паркинга за такси возила.

Грађанин из Ниша поднео је представку са притужбом на рад Управе наводећи да је дискриминисан због ретроактивног спровођења услова који се тичу стручне спреме за обављање ауто - такси превоза. Поступајући по представци, Управа је доставила изјашњење заштитнику грађана и детаљно га обавестила о предузетим мерама у конкретном случају притужиоца, о чему је доставила доказе. Наиме, притужилац није испунио услове за обављање ауто – такси превоза и своју предузетничку радњу није одјављивао код Агенције за привредне регистре, на шта је био обавезан по одредбама Закона о превозу у друмском саобраћају, а основу кога је донета Одлука о ауто – такси превозу путника на територији града Ниша („Сл. лист града Ниша“, број 105/2015). Наиме, наведеном Одлуком прописан је рок од три месеца од дана ступања на снагу, за усаглашавање, као и то да све такси исправе издате у складу са претходно важећом одлуком престају да важе истеком наведеног рока, односно 5.04.2016. године. Дакле, притужилац је пропустио да усагласи своје пословање са важећим републичким и градским прописима, обављао је предметну делатност иако није испуњавао прописане услове, а који су се конкретно односили на одговарајући степен стручне спреме. Како није стекао прописани степен стручне спреме, те тиме усагласио своје пословање са условима прописаним одлуком, његова такси исправа је престала да важи, а нова му не може бити издата јер још увек не испуњава предметни услов, због чега је заштитник грађана представку **одбио као неосновану**, будући да није нашао да је у раду Управе било неправилности у раду у смислу повреде важећих градских прописа.

На рад **Управе за планирање и изградњу** у 2016. години **поднето је 9 представки** (у 2015. години поступало се такође по 9 представки), са напоменом да је поред тога поднет и одређени број представки које се не односе искључиво на рад ове Управе, већ се у њима грађани притужују истовремено и на рад Управе за имовину и инспекцијске послове – Одсек грађевинске инспекције, и то у поступцима који се воде на основу одредаба Закона о озакоњењу објеката у којима Грађевинска инспекција врши попис бесправно изграђених објеката као претходни услов за озакоњење поменутих.

Поступајући по притужбама на рад ове Управе, статус предметних поступака је следећи: једна представка је одбачена као недопуштена (не односи се на рад субјеката контроле заштитника грађана); шест представки је одбијено као неосновано јер нису утврђене неправилности у раду Управе и

две представке су позитивно решене у току поступка заштитника грађана у складу са захтевом притужиоца.

У личним контактима са грађанима и поступањима по представкама, заштитник грађана је упућивао притужиоце да могу затражити својство странке у поступку озакоњења, те оспоравати исто уколико за то има основа, давао правне савете у погледу начина учешћа грађана у доношењу планских докумената и начину излагања примедби на поменуте, као и саветовао грађане о другим могућностима за остваривање права пред овом Управом.

Закључује се да је у извештајној години ова Управа, са ограниченим кадровским капацитетима и великим обимом поверених послова у спровођењу поступка озакоњења, веома активно деловала, те је у примени предметног поступка, међу осталим локалним самоуправама, Ниш у самом врху. Такође заштитник грађана запажа да у току 2016. године, у вези обједињене процедуре издавања локацијских услова, грађевинских и употребних дозвола, није забележена ни једна усмена притужба нити писана представка.

Примери поступања:

Грађанин из Ниша поднео је заштитнику грађана представку и притужио се на рад Управе, а у вези одбијања поменуте да стави клаузулу правноснажности на сопствено решење из 1980. године, (тадашњи Секретаријат за урбанизам и стамбено – комуналне делатности СО Ниш), којим се одобрава изградња његовог стамбеног објекта, а како би исти могао уписати у јавне књиге. Наиме, Управа му је одговорила да је увидом у службену евиденцију утврђено да је актом Управе, односно Секретаријата од 1983. године, предмет по захтеву достављен Општинском суду у Нишу за потребе вођења парничног поступка, у коме је притужитељ учествовао у својству туженог и тиче се предметног објекта. Управа га је такође обавестила да се спорни предмет не налази ни у просторијама Историјског архива, те да није у могућности да оправноснажи наведено решење јер не може извршити увид у исход судског спора. Притужилац се такође обратио и Основном суду у Нишу ради добијања доказа о исходу предметног судског поступка и добио обавештење да је у поступку правноснажно донета одлука у корист подносиоца представке. Након тога, заштитник грађана је упутио **предлог Управи за планирање и изградњу** да стави клаузулу правноснажности на предметно решење јер из обавештења Основног суда у Нишу произилази да је парнични поступак правноснажно окончан повлачењем тужбе, односно у корист подносиоца представке, те да нема сметње да се решење оправноснажи. **Управа је поступила у складу са предлогом заштитника грађана и позитивно решила по захтеву подносиоца представке.**

Грађанин из Ниша притужио се на рад Управе јер је поменута одбила да му изда потврду о пријему захтева за озакоњење, а у сврху подношења ЕПС –у, ЕД Ниш захтева за прикључење на електричну мрежу. Управа му је одговорила да је разлог за неиздавање потврде чињеница да се поступак озакоњења објекта сматра покренутим тек од тренутка правноснажности решења о рушењу објекта, као претходно обављене фазе озакоњења, што је у конкретном случају било немогуће јер је подносилац представке поднео жалбу на поменуто решење. Након обраћања Управи за планирање и изградњу и Управи за имовину и инспекцијске послове, поступајући грађевински инспектор је донео решење о рушењу предметног објекта и након достављања истог Управи за планирање и изградњу, ова је по службеној дужности покренула поступак озакоњења и истог дана издала

подносиоцу представке потврду о тој чињеници. На овај начин **Управа је позитивно решила захтев притужитеља јер су се истовремено стекле околности за основаност издавања предметне потврде.**

На рад **Управе за имовину и инспекцијске послове** у 2016. години поднето је 13 представки (у 2015. години поступало се по 21 представки), од којих се једна односи на рад Одсека за имовинско – правне послове, послове експропријације и конверзију права коришћења на неизграђеном грађевинском земљишту, 10 на рад Одсека грађевинске инспекције, док су 2 представке поднете на рад Одсека за заштиту животне средине. Рад по 9 притужби поднетих у претходним извештајним годинама, окончан је у току 2016. године, тако да је **активних предмета** у извештајној години било **укупно 22**. Од укупног броја активних предмета, окончано је 18 поступака, са напоменом да је још увек у току 4 поступака за које су представке поднете 2016. године. Од укупног броја окончаних предмета, четири представке су одбачене као недопуштене у поступку претходног испитивања истих (заштитник грађана је поводом исте ствари раније одлучивао; представка се не односи на рад субјеката контроле заштитника грађана), у једном поступку, на предлог заштитника грађана Управа позитивно решила у корист притужитеља, и поступајући по једној представци упућено је мишљење Управи, док су остале одбијене као неосноване, и то најчешће из разлога примене одредаба Закона о озакоњењу које прописују да се рушење незаконито изграђеног објекта неће извршавати до правноснажно окончаног поступка озакоњења, након чега се тек стичу услови за рушење незаконито изграђеног објекта или његовог дела.

Дакле Управа, у складу са наведеним одредбама, није могла спроводити административна извршења сопствених решења о рушењу, имајући при томе у виду нарочито одредбу Закона по којој се сви захтеви и пријаве за легализацију поднети до 29.01.2014. године, сматрају захтевима за озакоњење, као и објекти за које није поднет захтев за легализацију, а који су видљиви на сателитском снимку територије Републике Србије из 2015. Године, у свему под условима прописаним поменутиим Законом. У свим предметима по представкама које су одбијене по наведеном основу, заштитник грађана је указивао њиховим подносиоцима да у поступку озакоњења, у свом интересу могу затражити признање својства странке у циљу активног учешћа у том поступку, а како би подносили поднеске и евентуално оспоравали одлуке надлежног органа у ситуацијама када сматрају да им је повређено право.

Иако се број активних предмета који се односе на рад ове Управе, у највећем броју на рад Одсека грађевинске инспекције, у односу на претходну извештајну годину није смањило, неопходно је истаћи да је највећи број представки окончан обуставом поступка јер заштитник грађана није установио неправилности у раду, чему је допринела примена одредби Закона о озакоњењу које одлажу извршење решења о уклањању бесправно изграђених објеката до правноснажно окончаног поступка озакоњења пред надлежним органом јединице локалне самоуправе. Неопходно је запазити **значајно ангажовање ове Управе, односно Одсека грађевинске инспекције приликом пописа бесправно изграђених објеката са врло скромним кадровским и материјалним капацитетима** који очигледно не одговарају броју бесправно изграђених објеката на територији Града. Управо због комплексног вишедеценијског проблема бесправне градње, поступање заштитника грађана по притужбама на рад ове Управе је било често и поступци су дуго трајали, те је након окончања поступка озакоњења,

извесно да ће број притужби на рад грађевинске инспекције бити мањи у наредном периоду.

Примери поступања:

Грађанка из Ниша поднела је представку заштитнику грађана у којој је истакла да јој је повређено право поступањем од стране Одсека грађевинске инспекције, и то радом конкретног инспектора, наводећи да је поменути донео решење о уклањању њеног помоћног објекта, противно својим законом одређеним надлежностима, док је исти инспектор према сувласнику истог објекта показивао очигледну наклоност, те је указала на неједнак третман инспектора према странкама. У прилогу представке грађанка је доставила доказ о поднетој кривичној пријави Основном јавном тужилаштву у Нишу против поступајућег инспектора, а у вези истог проблема на који је указала у представци заштитнику грађана, односно због неједнаког и шиканозног понашања према притужилци. Заштитник грађана је у претходном испитивању благовремености и допуштености представке, одлучио да по истој не поступа и **одбацио је**, обзиром да је надлежан да испитује рад субјеката контроле уколико се ради о повреди прописа и општих аката Града и градских општина, а при томе имајући у виду да је са друге стране Јавно тужилаштво самосталан и независан орган, коме је грађанка поднела кривичну пријаву, те заштитник грађана не задире у надлежност овог органа и не меша се у његов рад јер би тиме потпуно изашао из граница својих овлашћења и поступао супротно Уставу Републике Србије, меродавним Законима и градским прописима и повредио независност и самосталност тужилаштва.

Грађанин из Ниша, као учесник поступка враћања одузете имовине бившег власника пред Агенцијом за реституцију Републике Србије, поднео је представку заштитнику грађана града Ниша у којој се притужио на непоступање ове Управе – Одсека грађевинске инспекције по захтеву Агенције за реституцију Републике Србије, а у погледу достављања доказа о правном статусу објеката који су предмет поступка реституције, а ради наставка поступка пред Агенцијом. Управа је доставила заштитнику грађана свој став о наводима притужиоца, из кога произилази да је предузела мере из оквира своје надлежности, односно саслушала кориснике и закупце, односно носиоце права на објектима у листу непокретности, извршила увид у Историјском архиву и упутила захтев свом Одсеку за имовинско – правне послове, послове експропријације и конверзију права коришћења на неизграђеном грађевинском земљишту, јер се у решењу РГЗ. из 2015. године Град Ниш јавља као један од носиоца права на објектима. Управа је даље навела да се ради о комплексном имовинском статусу више старих објеката обухваћених реституцијом, обзиром да су грађени пре више деценија, власници и корисници су се мењали, а неки више и не постоје, ни њихови правни следбеници, те Управа предузимањем различитих мера преиспитује све релевантне субјекте по утврђивању питања легалности предметних објеката који су у поступку реституције. Имајући у виду чињенично стање и став Управе, заштитник грађана је утврдио да нема повреде права и других неправилности у раду исте, али је, обзиром на хитност поступка враћања одузете имовине ранијег власника, упутио **мишљење** Управи са циљем унапређења права грађана и ефикаснијег поступања органа локалне управе и у интересу остваривања „добре управе“. На овај начин је заштитник грађана овлашћен да упућивањем мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно.

На рад **Управе за привреду, одрживи развој и заштиту животне средине** у 2016. години није било поднетих представки (нити их је било у 2015. години).

Неопходно је међутим напоменути да је ова Управа и у току извештајне године, као и претходне, радила на реализацији Локалног акционог плана запошљавања града Ниша, као и да је реализовала пројекат УНИ – ПРАКСА 2016. године са Службом за послове Градоначелника – Канцеларија за младе.

На рад **Управе за пољопривреду и развој села** у 2016. години поднета је 1 представка (у 2015. години поступало се по 5 представки), која је одбијена као неоснована.

Пример поступања:

Грађани из Ниша поднели су заједничку представку у име противградних стрелаца, а на име накнада по уговорима о обављању привремених и повремених послова на испаливању противградних ракета које су закључили са Републичким хидрометеоролошким заводом Србије као наручиоцем посла. Подносиоци представке су истакли да су се током 2015. године стекле нове чињенице у вези проблема на које указују, као и да су ступили на снагу нови прописи који уређују област противградне заштите, а такође су навели и да су се обратили Градоначелнику и ресорном Градском већнику за помоћ за остваривање права на предметну накнаду. Навели су да нису задовољни одговором Управе за пољопривреду и развој села, која је образложила немогућност исплате накнаде мишљењем Министарства финансија Републике Србије од 2.02.2016. године из кога произилази да је сагласно Упутству за припрему одлуке о буџету локалне власти за 2016. годину и пројекцијама за 2017. и 2018. годину, а у вези одредаба члана 36. Закона о буџетском систему, прописана могућност привремене обуставе преноса трансферних средстава из буџета Републике Србије јединицама локалне самоуправе, уколико је Одлука о буџету супротна смерницама из поменутог Упутства. Такође је и у складу са одредбама закона о одбрани од града („Сл. гласник РС.“, број 54/15) прописано а се из буџета РС. финансира систем одбране од града, а тиме и месечне накнаде за ангажовање противградних стрелаца. Заштитник грађана није утврдио неправилности у раду Управе и о томе обавестио подносиоце представке јер уговорна обавеза потиче из 2014. и 2015. године и наручилац посла није Град, те је обуставио поступак јер је **представка неоснована.**

ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ

Као и у претходној години, када је на рад градских општина поднето 12 представки, ни у извештајној није било великог броја притужби, **свега 13**, а највећим бројем су се односиле на могућност остваривања права на једнократну новчану помоћ, односно висину већ признатог права на исту, као и рад Комуналних инспекција градских општина, и то у вези чувања животиња супротно одредбама општинских одлука које регулишу ову област. Поред поступка по представкама поднетим у 2016. години, заштитник грађана је водио и поступке **по три представке које су поднете претходних година, тако да је у извештајној години било укупно 16 активних контролних поступака**, од којих само један није још увек окончан, будући да је њиме заштитник грађана морао да обухвати више субјеката контроле јер се ради о компаксном питању.

Сагледавањем проблема на које су притужитељи указивали као и исхода спроведених поступака, може се закључити да је у највећем броју случајева заправо проблем у недостатку средстава у општинским буџетима за реализацију донетих одлука. Наиме, из описаних примера поступања јасно се може видети да проблем није у поступању Комуналних инспекција нити Комисија надлежних за одлучивање о новчаној помоћи при градским општинама, на које су се грађани у највећем броју притуживали када је реч о градским општинама, те да они врло ажурно поступају у доношењу одговарајућих одлука. Међутим, проблем настаје приликом реализације донетих одлука због недостатка средстава у буџету.

Међутим, и током 2016. године најзначајнији проблем у раду управа градских општина, чини се да је ипак било неадекватно функционисање служби правне помоћи, у складу са важећим републичким и градским прописима, као и у складу са својим статутима. Наиме, велики број грађана долазио је у Канцеларију заштитника грађана управо као у службе правне помоћи, које на различите начине функционишу у градским општинама, и то на начин да негде пружају правне савете грађанима док у неким састваљају и правне акте за грађане са своје територије. Имајући у виду да је овакав вид рада служби недовољан, као и то да пружање правне помоћи није довољно нормирано, очекиван је осећај правне несигурности код грађана јер институционални облик пружање правне помоћи није довољно сагледан од стране управа градских општина.

У тексту који следи укратко су изложене активности заштитника грађана у поступању по представкама поднетим на рад управа градских општина.

На рад **Градске општине Медијана** у 2016. години поднете су 4 представке, од којих је једна достављена заштитнику грађана Града Ниша као надлежном за поступање у конкретној ствари од стране Заштитника грађана Републике Србије и поступак по истој још увек није окончан (у 2015. години поступало се по 3 представке). Једна од представки је одбачена јер је

подносилац није у остављеном року прецизирао, односно допунио, а две су одбијене као неосноване јер није нађена неправилност у раду (једна се односила на исплату једнократне новчане помоћи, а друга на рад Комуналне инспекције у вези са чувањем пса супротно Одлуци о држању домаћих и егзотичних животиња на подручју ГО Медијана).

Пример поступања:

Грађанин из Ниша се обратио заштитнику грађана наводећи да се због тешке материјалне ситуације два пута обраћао ГО Медијана молбама за једнократну новчану помоћ, на које још увек није добио одговор. На захтев заштитника грађана, општина се изјаснила да је Комисија за социјална питања ГО Медијана донела предлог да се притужитељу одобри износ од 18.000,00 динара и исти проследила Већу општине на усвајање. Међутим, Веће није могло да решењем одобри исплату предложеног износа јер су због великог броја захтева сва средства која су била предвиђена за исплату једнократне новчане помоћи утрошена, те је било неопходно да се изврши ребаланс буџета, да буџетом буду опредељена средства за исплату једнократне новчане помоћи, па да тек након тога Веће ГО Медијана донесе решења којим би се притужитељу одобрила исплата предложеног износа. Обзиром да је ребаланс буџета ГО медијана претходно питање за решавање проблема притужитеља, заштитник грађана је **представку одбио као неосновану**, али је подучио притужитеља да прати ситуацију у општини поводом ребаланса.

На рад **Градске општине Палилула** у 2016. години поднето је пет представки, док је поступање по две представке поднете у ранијем периоду настављено и у извештајној години и обе су **одбијене као неосноване** јер нису нађене неправилности у раду Општине, (у 2015. години поступало се по три представке). Поступак по свим представкама поднетим у 2016. години је окончан, дакле ни једна није пренета у 2017. годину, и то на следећи начин: четири представке су **одбијене као неосноване** јер заштитник грађана није утврдио неправилности у раду субјекта контроле, при чему се једна односила на проблем објеката који се налазе на клизишту у Мрамору, а три на рад Одсека за финансије, имовинско – правне и комуналне послове (Комуналне инспекције) ГО Палилула, а поводом ћутања администрације, одлагања комуналног одпада и чувања животиња (паса) супротно одредбама Одлуке о условима за држање домаћих животиња на подручју градске општине Палилула („Сл. лист града Ниша“, број 24/09). Једна представка, која се односила на проблем паса луталица у општини Палилула је позитивно решена у току поступка заштитника грађана, обзиром да је поступајући Комунални инспектор решењем наложио ЈКП. „Медиана“ Ниш Сектору одржавања хигијене – Радна јединица Зоохигијена, да изврши хватање паса луталица у предметном насељу.

Пример поступања:

Грађанин из Ниша поднео је представку наводећи да Комунална инспекција није решила његов проблем још од 2012. године, а који се односи на безусловно одлагање отпада притужитељевог суседа. Поступајући по захтеву за информацију заштитника грађана, Управа ГО Палилула се изјаснила да је Комунална инспекција 2012. године, након извршеног увиђаја на лицу места, донела решење којим је суседу наложено да сакупи и одложи отпад и смеће из свог дворишта у посуде за смеће у року од три дана, а

уколико не поступи по решењу да се донесе закључак да се извршење спроведе преко преко другог лица о трошку странке. Исте године, поступајући комунални инспектор је иницирао прекршајни поступак пред Прекршајним судом у Нишу, у коме је суд донео пресуду којом је поменутог суседа прогласио кривим због тога што није поступио у складу са налогом из решења комуналног инспектора. Међутим, како у општинском буџету нису планирана средства за принудна извршења решења Комуналне инспекције, није постојала могућност за доношење Закључка о принудном извршењу, сагласно важећим прописима о буџетском финансирању, јер би у супротном такво финансирање представљало ненаменско трошење средстава. Управа је била онемогућена да поступа у конкретном случају и због чињенице да је површина на којој се налази комунални отпад приватна. Имајући у виду предње наводе као и садржину приложених доказа, заштитник грађана није нашао неправилности у раду субјекта контроле, те је **представку одбио као неосновану.**

На рад **Градске општине Црвени крст** у 2016. години поднете су две представке, (у 2015. години поступало се по три представке), ни једна није пренета из претходног периода, а поступак по обе је завршен у извештајној години. Једна од поднетих представки се односила на рад Комуналне инспекције ГО Црвени крст у вези чувања голубова супротно Одлуци о условима за држање домаћих животиња на подручју ГО Црвени крст („Сл. лист Града Ниша“, број 11/07), а друга на рад Комисије за социјална и здравствена питања ГО Црвени крст у вези висине једнократне новчане помоћи. Након спроведеног поступка, заштитник грађана је нашао да није било неправилности у раду субјекта контроле у смислу повреде важећих градских прописа, те је обе представке **одбио као неосноване.**

На рад **Градске општине Пантелеј** у 2016. години поднета је једна представка (у 2015. години се поступало по три представке), а није било активних предмета из претходних година. Представка се односила на признавање једнократне новчане помоћи, а иста је **позитивно решена** у корист притужитеља, будући да је притужитељу уручена донација новчаног износа и пакета са храном и одећом као добровољни прилог и исплата једнократне новчане помоћи преко Центра за социјални рад, а општина је такође посредовала у радном ангажовању притужитеља, те му обезбедила посао у ЈКП. „Медиана“ Ниш, који је посао он одбио јер је у међувремену самостално нашао друго запослење. Пример је детаљно описан у делу Извештаја који се односи на рад Центра за социјални рад „Свети Сава“ Ниш.

На рад **Градске општине Нишка бања** у 2016. години поднета је једна представка (у 2015. години поступало се по пет представки), док је поступање по једној представци поднетој 2015. године окончано тек у извештајној години. Обе представке које су биле активне у 2016. години поднео је исти притужитељ, односиле су се на рад Комуналне инспекције ГО Нишка бања и обе су **одбијене као неосноване** јер није било неправилности у раду субјекта контроле.

ЈАВНЕ УСТАНОВЕ

На рад јавних установа у Нишу, грађани су подносили представке у 2016. години само у односу на Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш и Предшколску установу „Пчелица“ Ниш, док на рад Народног музеја Ниш, Народног позоришта, Нишког културног центра и Симфонијског оркестра, није било поднетих представки, нити пренетих из ранијег периода.

На рад **Центра за социјални рад „Свети Сава“ Ниш** у 2016. години **поднето је 7 представки**, (у 2015. години се поступало по 11 представки), док је из претходног периода пренето – представки. Од понетих представки, једна је повучена јер је притужила одустала од исте пре фазе преиспитивања њене благовремености и допуштености, једна је достављена Заштитнику грађана Републике Србије на даљу надлежност, будући да је на основу информација прибављених током поступка заштитник грађана Града Ниша дошао до сазнања да се повреда на коју је притужбом указано настала применом републичких прописа од стране предузећа коме су поверена јавна овлашћења. Једна представка је одбачена због ненадлежности будући да се односила на повреду права детета, а притужитељи су истовремено са покретањем поступка пред заштитником грађана града Ниша, покренули и поступак пред Заштитником грађана Републике Србије као надлежним органом за поступање у конкретној ствари, две су одбијене као неосноване јер није нађена неправилност у раду Центра, док су две позитивно решене у току поступка заштитника грађана, дакле у корист притужитеља.

Примери поступања:

Грађанин из Ниша поднео је представку заштитнику грађана притужујући се на рад Центра и Градске општине Пантелеј, наводећи да је поменутима поднео молбу за налажење смештаја јер је остао без родитеља, а кућа која му је остала од њих нема струју, воду, прозоре и прокишњава, дакле неусловна је за живот. Такође је замолио за неки посао, новчану помоћ или грађевински материјал, како би адаптирао тренутно неуслован објекат. Обраћајући се Центру и поменутој Општини, заштитник грађана је осим захтева за изјашњење о наводима представке **и предложио** поменутима да имајући у виду тежак социо – економски статус притужитеља и чињеницу да се ради о једва пунолетној особи, у оквиру својих надлежности и могућности покушају да нађу начин да помогну притужитељу. Након тога, ГО Пантелеј је обавестила заштитника грађана да је у њиховим просторијама обављен разговор са притужитељем, да му је уручена донација новчаног износа и пакета са храном и одећом као добровољни прилог и исплаћена једнократна новчана помоћ преко Центра за социјални рад у износу од 6.000,00 динара, као и да му је обезбедила посао у ЈКП. „Медијана“, који је притужитељ одбио. Са друге стране, Центар је обавестио заштитника грађана да је притужитељ добијао једнократну новчану помоћ и новчану социјалну помоћ од 2013. године у континуитету, а такође је и поступајући социјални радник у Центру ступио у контакт са удружењем „Звезда“, које пружа психосоцијалну подршку и помоћ приликом запошљавања младих који излазе из система социјалне заштите, и уговорио састанак на коме се притужитељ није појавио. Због тога је, социјални радник позвао притужитеља, те је он дао изјаву у Центру да је, након обраћања заштитнику

грађана, самостално нашао адекватан смештај код пријатеља и посао, тако да му је само преостало да регулише лична документа и поднесе захтев за социјалну помоћ. Имајући у виду предузете активности Општине и Центра и њихово ангажовање у погледу пружања помоћи притужитељу, и поред чињенице да није утврђена неправилност у њиховом раду, заштитник грађана је оценио да је представка **позитивно решена**, односно да је решена у корист притужитеља, без обзира што је он помоћ на крају одбио.

На рад **Предшколске установе „Пчелица“ Ниш** у 2016. години поднето је шест представки, активних је било 8 јер је поступање по две представке поднете у 2015. години окончано у извештајној години (у 2015. години поступало се по 4 представке), са напоменом да поступање по једној представци поднетој 2016. године још увек није окончано. Поред тога, једна од поднетих представки у 2016. години је одбачена као недопуштена у фази претходног испитивања, будући да није садржала све прописане елементе како би се по њој могло поступати (анонимна представка), а притужитељ исту није у остављеном року допунио. Од представки по којима се поступало у 2016. години, четири су се односиле на издавање рачуна Установе за боравак трећег детета у вртићима, и то за период септембар, октобар и новембар 2015. године, обзиром да су подносиоци поседовали решења у претходним годинама о признавању права на потупно регресирање боравка детета у предшколској установи на основу Одлуке о финансијској подршци породици са децом на територији града Ниша. Након спроведеног испитног поступка, заштитник грађана је утврдио да родитељи – притужитељи нису благовремено, односно у року од 30 дана од дана истицања обавештења од стране Установе, поднели Управи за дечију, социјалну и примарну здравствену заштиту потврду о приходима у породици и обновили документацију за доношење новог решења о признавању права на потупно регресирање детета у ПУ. Пчелица, које се право признаје почев од 1.01. – 31.08. текуће године, са потребом обнове захтева сваке године. Након што је ПУ. Пчелица доставила доказе да су Обавештења о потреби обнове документације за родитеље деце која користе услуге „Пчелице“, а по неком од основа су ослобођена плаћања вртића, била видно истакнута на улазним вратима, односно на огласној табли вртића, (копије обавештења са деловодним бројем, копије из деловодне књиге и изјаве запослених у вртићу), заштитник грађана је утврдио да је Установа кориснике права на регрес благовремено обавестила о њиховој обавези. Обзиром да родитељи у остављеном року нису поднели захтев са потребном документацијом за остваривања права на регресирани боравак трећег детета у вртићу, Установа је имала право да достави рачуне за пружене услуге, све до дана доношења новог решења о признавању предметног права, те је представке одбио као неосноване. Такође је потребно напоменути да су и остале две представке одбијене као неосноване, док по једној од представки поступак још увек није окончан.

ЈАВНА И ЈАВНО – КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

Осим градских управа и управа градских општина, заштитник грађана Града Ниша је овлашћен да контролиште и рад јавних и јавно – комуналних предузећа чији је оснивач Град, те се у извештајној години, као и у претходним, значајан број представки односио управо на ову област, односно обављање комуналних делатности.

И поред великог броја републичких и градских прописа који веома прецизно уређују ову област, чињеница је да грађани нередовно измирују своје обавезе за пружене комуналне услуге, што је последица тешке материјалне ситуације. Примена измена Закона о извршењу и обезбеђењу и доношење Закона о становању и одржавању стамбених зграда децембра 2016. године, условило је да се грађани врло често обраћају заштитнику грађана са притужбама на рад ових предузећа.

Последњих година, а нарочито у извештајној, уочена је динамичнија принудна наплата дуговања за пружене комуналне услуге у складу са одредбама Закона о извршењу и обезбеђењу, а велика неинформисаност грађана о правилима извршног поступка, као и њиховим правима и обавезама у истом, допринела је осећају гнева, страха и правне несигурности. Значајне новине у области принудне наплате потраживања јавно – комуналних предузећа увеле су измене Закона о извршењу и обезбеђењу које се примењују од јула 2016. године, од којих је најзначајнија промена право јавних извршитеља да покрене поступак принудне наплате без претходне обавезе предузећа да упути дужнику опомену пред утужење те га истом обавести о стању дуга (његовом постојању и висини) за пружене комуналне услуге, а затим га позове да у остављеном року измири свој дуг, односно да га упозори да ће, уколико овај то не учини, покренути поступак принудне наплате.

У одсуству овакве опомене, која је према раније важећим одредбама Закона била обавезан услов за покретање поступка извршења, грађани остају ускраћени за могућност измирења дуга без настанка додатних трошкова на име награде јавним извршитељима и адвокатима. Често се дешава да грађани све до пријема закључка јавног извршитеља о дозволи извршења не знају за постојање дуга према јавно – комуналном предузећу, јер се ради о неком старом дуговању, у незнатном износу, који је са законском затезном каматом за неколико година значајно увећан.

Велики проблем ствара и чињеница да грађани одбијају да приме закључак извршитеља о дозволи извршења, или им исти уколико се не нађу у стану и не буде уручен већ се истиче на огласну таблу суда чиме се сматра да је достављен, тако да пропусте могућност да у законском року изјаве приговор. На тај начин, дужници на крају буду у обавези да плате и застарела потраживања, којих би благовременим изјављивањем приговора застарелости у судском поступку били ослобођени.

У том смислу, заштитник грађана је у непосредном контакту са грађанима, поступајући по писменим представкама или путем медија, колико су то могућности дозвољавале, апеловао на грађане најпре да уредно измирују своје обавезе према јавно – комуналним предузећима како би

избегли трошкове принудних извршења који нису занемарљиви, а затим и да не избегавају пријем аката извршитеља, како би могли благовремено и адекватно да реагују и заштите своја права путем изјављивања правног лека. Као што је напред наведено, евидентно је да грађани нису довољно информисани о одредбама Закона о извршењу и обезбеђењу, тако да често верују да ће, уколико не приме акт извршитеља, поступак против њих бити обустављен.

Веома велики проблем у области принудног извршења је ангажовање адвоката од стране јавно – комуналних предузећа за састав предлога за извршење који се након тога достављају јавним извршитељима, а што они чине и поред чињенице да имају запослене дипломиране правнике. На овај проблем, заштитник грађана је указивао у ранијим годишњим извештајима, будући да се ангажовањем адвоката, трошкови принудног извршења значајно увећавају, што у великој мери отежава већ тежак економско – социјални положај грађана. Наиме, на овај начин, трошкови принудног извршења, које у крајњем сноси дужник, поред трошкова на име накнаде и награде јавном извршитељу, буду увећани и на име награде за рад адвоката.

У том смислу, а имајући у виду да је на овај проблем већ раније указивао, заштитник грађана подржава и истиче као веома значајну одлуку Градског већа Града Ниша да на седници одржаној дана 3.03.2017. године донесе закључак којим су јавна и јавно – комунална предузећа чији је оснивач Град обавезана, да у поступцима наплате потраживања од дужника, самостално, без ангажовања адвоката, сачињавају предлоге за извршење на основу веродостојних исправа за пружене комуналне услуге, а који се у складу са Законом о извршењу и обезбеђењу, подносе јавним извршитељима.

Извесне новине у области комуналне делатности донео је и нов Закон о становању и одржавању стамбених зграда, нарочито у погледу ткз. заједничких трошкова, те се грађани, још увек не схватајући улогу ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш у вези наплате истих, често притужују заштитнику грађана на ово предузеће, док проблем заправо имају са Скупштином станара зграде. Будући да се ради о релативно новом закону, коме треба времена да заживи и донесу се одговарајући подзаконски акти, одсуству праксе у његовој примени, као и адекватног тела коме би станари могли да се притуже на рад Председника Скупштине станара, грађани се често обраћају заштитнику грађана, без обзира што овај орган нема овлашћење да контролише њен рад.

На рад **ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш** у 2016. години поднето је 9 представки (у 2015. години поступало се по 13 представки), док се поступак водио по три представке које су поднете ранијих година. Дакле, у 2016. години било је активно 12 поступака, уз напомену да постоје представке које су истовремено поднете на рад овог предузећа и још неког од предузећа чије услуге се наплаћују преко ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш (ЈКП. „Градска топлана“ Ниш, ЈКП. „Медиана“ ЈКП. „Наиссус“). Од поднетих представки, једна је одбачена у претходном испитивању благовремености и допуштености исте јер околности случаја и поднети докази нису довели до уверења заштитника грађана да постоје неправилности у раду предузећа, седам је одбијено као неосновано јер нису утврђене неправилности у раду, док је једна позитивно решена у току поступка, обзиром да је ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш након што јој се заштитник грађана обратио и указао на неправилности, уважила рекламацију

и кориговала рачуне притужитеља према квадратури објекта за коју је утврђено да је у његовом власништву.

Од пет неоснованих представки, две су се односиле на ткз. заједничке трошкове станара зграде који се наплаћују преко ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш, а поводом рачуна у којима, како притужитељи наводе, није дефинисано ни шта се плаћа, нити је наведена јединица мере, односно како је обрачун извршен, да ли по члану домаћинства или по квадратном метру. Поступајући по захтеву заштитника грађана, ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш је појаснила да ово предузеће закључује уговор са Скупштинама станара у вези наплате заједничких трошкова станара зграде, не улазећи у структуру самих трошкова, јединице мере, нити разлоге због којих се исти увећавају или смањују, док Скупштина станара зграде, која има статус правног лица, одговара за податке о висини дуговања којима задужује поједине кориснике, укључујући сваку врсту задужења, те такве податке доставља предузећу на наплату. У складу са тиме, заштитник грађана је представке одбио као неосноване, а притужитеље упутио да се ради добијања спецификације заједничких трошкова обратe Председнику Скупштине станара, односно Стамбене заједнице, као одговорном лицу, против кога могу покренути и одговарајући судски поступак. Будући да, како је у ранијим излагањима наведено, нема још увек одговарајуће праксе у примени Закона о становању и одржавању стамбених зграда који је увео новине у овој области, односно да није установљен орган или тело коме би станари могли да се притуже на Скупштину станара, овакви проблеми, уколико се на самој Скупштини не расправе, за сада остају нерешени.

Примери поступања:

Грађанка из Ниша поднела је притужбу заштитнику грађана наводећи да је са ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш закључила уговор о признању дуга и отплати дуга на рате, којим је поред главног дуга обухваћена и камата обрачуната до дана закључења уговора. Након исплате целокупног дуга по уговору, дакле и главног дуга и камате, на следећем рачуну јој је исказан дуг у одређеном износу, за који су јој у предузећу појаснили да се односи на камату по уговору. У прилогу је доставила копије признаница као доказ да је целокупан дуг по уговору исплатила. Након обраћања, предузеће је обавестило заштитника грађана да је у склопљени уговор ушла камата до дана закључења уговора, а да се нови дуг који се појављује на рачуну, односи на камату по предметном уговору од дана склапања уговора до исплате истог. Обзиром да притужиља рате по уговору није измиривала редовно, по исплаћеној последњој рати обрачуната јој је затезна камата. Како заштитник грађана није нашао неправилности у раду ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш, представку је одбио као неосновану и о томе обавестио притужиљу.

Грађанин из Ниша поднео је заштитнику грађана притужбу на рад ЈКП. „Медиана“ Ниш и ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш, наводећи да услуге које пружа ЈКП. „Медиана“ Ниш, као и друге услуге које се фактуришу преко ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш није уредно плаћао и да не спори да дугује одређени новчани износ, али спори његову висину, будући да му је накнада за пружене комуналне услуге обрачунавана у односу на површину објекта од 98,00 м², уместо на површину од 56,37 м² која је заправо у његовом власништву. Поступајући по притужби, заштитник грађана се најпре обратио ЈКП. „Медиана“ Ниш, која је образложила да је још пре подношења представке, а поступајући по захтеву притужитеља, извршила исправку површине са 98,00 м² на 56,37 м², што је констатовано записником, уз напомену да је потребно извршити прерачун и умањити дуговања

корисника за површину коју не користи, односно умањити редовна дуговања и дуговања по тужби од датума од када задужује притужитеља на 98,00 м2. Како је наплата комуналних услуга физичким лицима поверена ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш, заштитник грађана се обратио и овом предузећу, које је, уважавајући рекламацију, умањило редовно дуговање притужитеља у складу са налозима из записника ЈКП. „Медиана“ Ниш којим је извршена корекција квадратуре објекта.

Како је рекламација уважена само у односу на редовна дуговања, али не и она поводом којих већ тече парнични поступак, заштитник грађана је у складу са својим овлашћењима, дао савет притужитељу да ради заштите својих права активно учествује у поступку, најпре одазивањем позиву на рочишта, а онда и изношењем доказа у своју корист, а нарочито записника ЈКП. „Медиана“ Ниш из кога се може утврдити која је површина објекта заправо у његовом власништву.

На рад **ЈКП. „Медиана“ Ниш** у 2016. години поднете су 4 представке (у 2015. години поступало се по 8 представки), док је једна пренета из 2015. године, уз напомену да постоје представке које се односе истовремено на рад овог предузећа и ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш, или Комуналне инспекције. Од поднетих представки, три су одбијене као неосноване, док су две позитивно решене јер је неправилност отклоњена у току поступка пред заштитником грађана.

Као и у претходним и у извештајној години, проблеми грађана са овим предузећем најчешће су настајали као последица неадекватног одјављивања услуге одвоза смећа, будући да се оно врши на строго формалан начин, попуњавањем прописаног обрасца којим се иницира излазак Комисије предузећа на терен ради провере чињеничног стања, уз потребу обнављања захтева на сваких 6 месеци.

Иако је проблем паса луталица тешко решив, најпре због недостатка средстава у градском буџету, заштитник грађана истиче активан став Зоохигијенске службе овог предузећа и њено залагање.

Примери поступања:

Грађанка из Ниша, поднела је представку којом се притужила на рад зоохигијенске службе ЈКП. „Медиана“ Ниш, Управе за комуналне делатности, енергетику и саобраћај – Одељење Комуналне полиције и Комуналне инспекције Управе ГО Палилула, а у вези проблема паса луталица у једном нишком насељу. Након обраћања поменутих субјектима контроле, заштитник грађана је утврдио да је комунални инспектор ГО Палилула решењем наложио РЈ. Зоохигијена ЈКП. „Медиана“ Ниш да изврши хватање паса луталица, што је поменута Служба и учинила. На основу информације прибављене телефонским путем са руководиоцем Зоохигијенске службе, утврђено је да су четири пса ухваћена на поменутој локацији, те да су исти ветеринарски збринути и третирају се у складу са важећим прописима. Како је неправилност у раду Зоохигијене при ЈКП. „Медиана“, као предузеће коме је, између осталог поверено хватање и збрињавање напуштених паса, у току трајања поступка заштитника грађана отклонило неправилност у ради на коју је притужиља указала, заштитник грађана је обуставио контролни поступак и о томе обавестио притужиљу.

Потребно је истаћи да је проблем паса луталица системски проблем у свим градовима, те да га у овом тренутку није могуће трајно решити због скромних смештајних капацитета у прихватилишту, непостојања азила за животиње у Граду, дакле недовољних средстава у градском буџету, али и

јаке активности организација за заштиту животиња и обавезе предузећа коме је поверено хватање и збрињавање напуштених паса да са њима поступа у складу са важећим прописима о заштити и добробити животиња. Да је овај проблем нерешив на дуге стазе, говори и чињеница да је притужиља из претходног примера и у 2017. години, и то само након два месеца од окончања контролног поступка по њеној представци, поново поднела притужбу на рад истих органа и Зоохигијенске службе, наводећи да број паса луталица у поменутом насељу није решен, а да су се пси луталице појавили и у деловима насеља где их до сада није било.

Грађанка из Нишке бање притужила се заштитнику грађана, наводећи да ЈКП. „Медиана“ Ниш не врши услугу сакупљања отпада, те да је од стране ЈКП. „Обједињена наплата“ неосновано утужена. Поступајући по захтеву заштитника грађана, предузеће је доставило информацију да екипа за сакупљање и транспорт комуналног отпада сваког понедељка врши услугу свим корисницима у улици у којој притужиља живи, при чему она, као корисник комуналних услуга, онемогућава вршење услуге на тај начин што не поседује посуду за одлагње отпада, а њена капија је закључана за време вршења услуге. Са друге стране, кесе са комуналним отпадом које притужиља оставља испред свог објекта, екипа ЈКП. „Медиана“ Ниш редовно сакупља сваког понедељка, о чему је доставила доказ у виду снимка ГПС уређаја из кога се јасно може утврдити кретање возила за сакупљање отпада, као и задржавање истог испред објекта притужиље.

На рад **ЈКП. „Градска Топлана“ Ниш** у 2016. години је поднето 7 представки (у 2015. години поступало се по 24 представке), при чему је поступање само по једној представци настављено и у 2017. години. Од укупног броја представки по којима се поступало у 2016. години, једна је одбачена као преурањена, будући да се притужитељ није најпре обратио предузећу ради покушаја решавања свог проблема, шест је одбијено као неосновано јер заштитник грађана није утврдио неправилности у раду предузећа, док је једна позитивно решена у току поступања, обзиром да је Топлана навела да ће рачун притужитеља за новембар 2016. године умањити за износ аконтације фактурисане на рачуну за август 2016. године.

ЈКП. „Градска топлана“ Ниш је контролни субјекат заштитника грађана са највећим смањењем броја представки у извештајној години.

Примери поступања:

Грађанин из Ниша поднео је представку заштитнику грађана наводећи да му је ЈКП. „Градска топлана“ Ниш неовлашћеним искључењем два стана у згради у којој живи са топловодне мреже, причинила материјалну штету у износу од 700,00 динара на месечном нивоу. Наиме, притужитељ је навео да је Топлана у 2015. години на захтев власника једног од станова, извршила нелегалну интервенцију на делу топлотног цевовода који пролази кроз његов стан, а који је власништво свих станара зграде, а како би предметни стан искључила из система даљинског грејања. Грејање станари зграде плаћају по утрошку, а испоручена топлотна енергија мери се у подстаници. Даље је навео да предузеће за поменути интервенцију није имало овлашћење, односно сагласност свих станара зграде. Након обраћања заштитника грађана, Топлана је навела и о томе доставила доказе, да је уз захтев поменутог станара зграде за привремену обуставу испоруке топлотне енергије, приложена и сагласност за обуставу исте, са потписом 16 власника станова, од 20 станова у згради, а међу којима је и потпис притужитеља. Налазећи да је Топлана привремену обуставу испоруке топлотне енергије

подносиоцу захтева извршила у складу са одредбама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл. лист града Ниша“, број 6/2014), односно да је за привремену обуставу постојала сагласност Скупштине станара у складу са законом којим се регулише управљање и одржавање стамбених зграда, а нарочито при околности да је и сам притужитељ својим потписом дао сагласност за обуставу, заштитник грађана је одбио представку као неосновану јер је утврдио да није било неправилности у раду ЈКП. „Градска топлана“ Ниш.

Грађанин из Ниша поднео је представку заштитнику грађана наводећи да је због лоше материјалне ситуације више пута у периоду од 2011. године закључно са 2016. годином, подносио захтев Топлани за привремено искључење, при чему су сви захтеви одбијени, уз образложење да је према одредбама Одлуке условима и начину производње, дистрибуције и снабдевањем топлотне енергије, био дужан да исплати своја дуговања или да са енергетским субјектом уговори исплату дуга за даљинско грејање које је настало до привремене обуставе испоруке топлотне енергије. Обзиром да је Топлана против притужитеља водила више поступака пред судом и јавним извршитељима из којих постоје правноснажне одлуке, заштитник грађана се обратио предузећу да се изјасни о могућности да притужитељу ипак дозволи привремена обустава испоруке топлотне енергије без испуњења напред наведених услова, а имајући у виду да је наведеним правноснажним одлукама потраживање Топлане обезбеђено. Поступајући по захтеву заштитника грађана, Топлана се изјаснила да у конкретном случају искључење није могуће без обзира на постојање правноснажних одлука суда и јавних извршитеља, будући да оне не представљају основ за искључење према важећој Одлуци. Обзиром да оваквим поступањем ЈКП. „Градска топлана“ Ниш није повредила важеће градске прописе, заштитник грађана је представку одбио као неосновану и о томе обавестио притужитеља.

На рад ЈКП. „Наиссус“ Ниш у 2016. години поднето је 7 представки, док су из предходних година пренете 2 представке, што значи да се у извештајној години вођено 9 контролних поступака на рад овог предузећа, (у 2015. години поступало се по 18 представки). Потребно је напоменути да се се неке од представки истовремено односиле и на рад ЈКП. „Обједињена наплата“ Ниш, обзиром да ово предузеће врши наплату комуналних услуга, па тако и услуга које пружа ЈКП. „Наиссус“ Ниш.

Од укупног броја представки по којима се поступало у 2016. години, 6 је одбијено као неосновано јер није било неправилности у раду предузећа, три су позитивно решене у току поступања заштитника грађана, док одбачених представки није било.

Грађанин из Ниша поднео је притужбу на рад ЈКП. „Наиссус“ Ниш, наводећи да је са овим предузећем закључио Уговор о наплати потраживања на шест рата, а којим је обавезан да поред обавеза из Уговора, измирује обавезе и по рачунима доспелим за наплату. Због непоштовања уговора и укупног дуга, предузеће је притужитељу послало Опомену пред искључење и искључење, те га позвало да одмах измири своје обавезе. Поступајући по захтеву за информацију заштитника грађана, ЈКП. „Наиссус“ Ниш се изјаснило да не постоји основ за потписивање новог Уговора о наплати потраживања са притужитељем који би имао за предмет репрограмирани дуг, али је дало притужитељу могућност да доспело дуговање плати чековима на две месечне рате, те тиме избегне искључење и покретање извршног

поступка. На тај начин, представка је позитивно решена у корист притужитеља у току поступка пред заштитником грађана.

Грађанин из Ниша поднео је представку заштитнику грађана којом се притужио на рад ЈКП. „Наиссус“ Ниш, а у вези, како је навео покушаја да му се наплати стари дуг ранијег власника коме је због дуга раније искључивана вода. Међутим, у одговру предузећа је образложено да је притужитељ на основу решења Општинског суда у Нишу наследио целокупну имовину претходног власника на основу уговора о доживотном издржавању, те да је тиме постао власник прикључка на мерном месту. У складу са променом власништва на непокретности, извршена је промена власника прикључка на име притужитеља, те му је истог дана изврено и прикључење воде. Обзиром да притужитељ није пристао на закључење уговора о репрограму дуга за дуговање до датума прикључења, ЈКП. „Наиссус“ Ниш је поднео предлог за извршење на основу веродостојне исправе против притужитеља. Имајући у виду наводе предузећа, а посебно одредбе Закона о наслеђивању које прописују да наследник одговара за оставиочеве дугове до висине вредности наслеђене имовине, чиме је наслеђивањем права својине над предметном непокретности на притужитеља прешла и обавеза да сноси дугове оставиоца, заштитник грађана је утврдио да није било неправилности у раду предузећа и представку је одбио као неосновану.

На рад **ЈКП. „Дирекција за јавни превоз Града Ниша“** у 2016. години је поднето 5 представки (у 2015. години се поступало по 15 представки), док ни једна није пренета из претходног периода. Од укупног броја представки по којима се поступало, две су у фази претходног испитивања одбачене као недопуштене, јер у једној од поднетих приложени докази нису довели до уверења да је повреда учињена, док је једна одбачена јер притужитељ није пре обраћања заштитнику грађана искористио редовна правна средства и обратио се Дирекцији ради покушаја решавања проблема, три су одбијене као неосноване, а није било позитивно решених. При томе, две представка су се односила на поступање контролора, а три на доплатне карте.

Примери поступања:

Грађанка из Ниша поднела је представку заштитнику грађана наводећи да јој је ЈКП. Дирекција за јавни превоз града Ниша својим радом повредила право на достојанство, тако што је одбила рекламацију коју је поднела због издате казне за вожњу у другој зони у тренутку када је код себе имала месечну карту за превоз у првој зони. У фази претходног испитивања благовремености и допуштености представке, заштитник грађана је из приложених доказа утврдио најпре да је Дирекција решила по рекламацији притужиле у року који је прописан Правилником о поступку и начину решавања рекламације, односно у року од 15 дана од дана подношења, а затим и да је Дирекција основано одбила рекламацију притужиле. Наиме, поменути Правилником је прописано да ће рекламација на издату доплатну карту или опомену за плаћање доплатне карте бити одбијена, између осталог и уколико је путник користио појединачну, месечну или полумесечну карту у неодговарајућој зони интегрисаног тарифног система. Како је одбијање рекламације притужиле било оправдано, односно у свему у складу са важећим градским прописима, заштитник грађана је представку одбацио у фази претходног испитивања, обзиром да га поднети докази нису довели до уверења да је радом Дирекције учињена повреда права притужиле.

На рад **ЈКП. „Горица“ Ниш** поднете су две представке (у 2015. години се поступало по једној представци), од којих је једна одбијена као неоснована јер није било неправилности у раду предузећа, док је једана позитивно решена у току поступања заштитника грађана јер је предузеће поступило по захтеву притужиље.

Грађанка из Ниша поднела је представку којом се притужила на рад **ЈКП. „Горица“ Ниш**, наводећи да је са овим предузећем закључила уговор и анекс истог о санацији гробног места, а којим је било уговорено плаћање радова у три месечне рате, а почетак радова након извршене уплате прве рате. Даље је навела да је прву рату уплатила истог дана по закључењу уговора, а да уговорени радови нису отпочети ни шест месеци након истека уговореног рока за њихово окончање. Након обраћања заштитника грађана, предузеће се изјаснило да су уговорени радови окончани, а што је и притужила потврдила у телефонском разговору, тако да је њена представка позитивно решена у току поступка заштитника грађана.

На рад **ЈП.Нишстан** у 2016. години поднете су три представке (у 2015. години се поступало по 1 представци), које су све одбијене јер нису у спроведеном поступку утврђене неправилности у раду предузећа, при чему се једна односила истовремено и на рад Управе за комуналне делатности, енергетику и саобраћај – Комуналну полицију.

На рад **ЈП. Дирекција за изградњу града Ниша** у 2016. години је поднета једна представка, (у 2015. години се поступало по 5 представки), по којој поступање није завршено у извештајној години.

На рад **ЈКП. „Паркинг сервис“ Ниш** у 2016. години није било поднетих представки, док је једна пренета из претходног периода (у 2015. години се поступало по 11 представки), и иста је одбијена као неоснована јер нису утврђене неправилности у раду предузећа у смислу повреде важећих градских прописа.

На рад **ЈКП. „Тржница“ Ниш** у 2016. години није било поднетих представки, (у 2015. години се поступало по 2 представке), али је поступање по две представке поднете у ранијем периоду, настављено и у овој години и у обе је поступак окончан одбијањем.

На рад **ЈП. „Градска стамбена агенција“ Ниш** у 2016. години је поднета једна представка (у 2015. години није било поднетих представки), која је одбијена као неоснована.

VI СТАТИСТИКА О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА И СТАТУС ПРЕДМЕТА

У току извештајне године интерно евидентираних непосредних контаката заштитника грађана и запослених у канцеларији, било је 2330, поднетих писаних представки 125 и 2 контролна поступка покренута су самоиницијативно, неокончаних предмета у 2015 год. је било 33, те **укупна активност заштитника грађана износи 2490 обраћања, и то 2330 обављених интервјуа и 160 активних предмета по писаним представкама.**

Како се одређени број усмених притужби и писаних представки истовремено односи на више повреда права или неправилности у раду више органа, а такође и значајан број непосредних обраћања грађана није било могуће објективно евидентирати, процена је заштитника грађана да је у току 2016. год. и до **5000 грађана остварило непосредни контакт са заштитником грађана и запосленима у Канцеларији.**

УКУПНА АКТИВНОСТ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ПО СВИМ ОБЛИЦИМА ОБРАЋАЊА

Свако лице, физичко или правно, домаће или странско може се обратити заштитнику грађана Града Ниша ако сматра да су му актом, радњом или нечињењем субјеката контроле, повређена права (нпр. усмена обраћања и непосредни контакти са бившим радницима 10-так предузећа у стечају, представка Синдиката Удружења такси возача из Ниша). Дакле, може му се обратити **свако** (држављани РС, странци, апатриди, бипатриди, избеглице, расељени, изоловани случајеви Српских држављана који након несупешног покушаја да добију право азила у ЕУ траже савет о даљем поступању...).

Заштитнику грађана грађани се обраћају непосредно, доласком у канцеларију и подношењем писане представке (лично изјављена на записник; достављена електронском поштом; достављена поштом; предмети прослеђени од другог заштитника грађана). Заштитник грађана такође може поступати и по сопственој иницијативи, у оквиру своје надлежности, уколико на било који начин дође до сазнања о повреди права грађана (анонимна представка, медији, социјалне мреже).

У току 2016. год. 2330 грађана непосредно се обратило заштитнику грађана (интервјуи у канцеларији и телефонски), док је 125 подносилаца доставило писану представку што са неокончаним предметима из претходне извештајне године чини укупно 158 активних предмета.

На овај начин, заштитник грађана Града Ниша је у 2016. год. остварио укупно 2488 активности (захтев за помоћ личним доласком у канцеларију - интервјуи и поступање по писаним представкама).

У табели која следи приказан је преглед укупних активности заштитника грађана Града Ниша (усмене притужбе у личном контакту и поступање у предметима по представкама) и то почев од оснивања канцеларије 2005. год.

СТАТИСТИКА УКУПНИХ АКТИВНОСТИ ЗА ПЕРИОД 2005 - 2016

Укупан број активности је 34.113

Усмене притужбе 32268

Писане представке 1847

ИЗВЕШТАЈНА ГОДИНА	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	УКУПНО
УСМЕНА ОБРАЋАЊА	2300	2500	2000	2500	1500	2029	2684	1640	2163	3944	3283	2330	32268
ПИСАНЕ ПРЕДСТАВКЕ	63	112	86	81	108	165	234	166	170	234	217	127	1847

НЕПОСРЕДНИ КОНТАКТ СА ГРАЂАНИМА

У току извештајне године евидентирано је укупно 2330 непосредних контаката заштитника грађана и запослених у канцеларији, са грађанима који су се притуживали на потешкоће приликом остваривања својих права са субјектима из надлежности ове институције, али такође и на рад органа државне управе. Од евидентираних контаката 1895 је обављено непосредним доласком грађана у канцеларију, док је телефоном евидентирано 435 обраћања грађана са захтевом за правни савет.

Непосредни контакт са грађанима - интервју	2330
Лични контакт у канцеларији	1895
Обраћања телефонским путем	435

Такође је потребно истаћи непосредни контакт са грађанима и њихова усмена обраћања запосленима у канцеларији у којима су истицали притужбе на рад следећих **субјеката ван контроле заштитника грађана:**

- органи државне управе (Пореска управа Министарства финансија РС - 26; МУП 39; Министарство спољних послова - 7 прибављања докумената из других држава; **Министарство за рад...-133 дискриминација на радном месту и у запошљавању;** Министарство здравља - 8 дискриминација у пружању здравствених услуга; Министарство просвете - 11)
- **правосудни органи и јавни извршитељи - 166 усмених притужби,**
 - адвокатура - 30
 - РГЗ - Служба Ниш - 52
 - Агенција за реституцију - 5
 - РИК - 3
 - КИРС - 19
 - **ЕПС - ЕД Ниш - 79 (искључења и утужења - 55)**
 - РФ ПИО - 53
 - РФЗО - 13
 - РРА и РТС - јавни сервис - 20
 - телекомуникације - 13
 - ЈП Србија-шуме - 8
 - ЈП Путеви-Србије - 3
 - ЈП Србија-воде - 2
- **пружање правне помоћи из надлежности адвокатуре и службе правне помоћи - 130**
- уговорне обавезе, приватизација, стечај - 112

- Правобранилаштво Града - 7
- Градско веће - 5
- Дом здравља Ниш - 6

Усмене притужбе и непосредни контакти запослених са грађанима који су се притуживали на питања из надлежности заштитника грађана, односно рад субјеката контроле, односиле су се на:

- градске управе
- управе градских општина
- јавна и јавно-комунална предузећа
- градске установе

Напомена: *Због ограничених кадровских и просторних капацитета, није објективно могло бити евидентирано свако обраћање грађана, као ни број грађана који су присуствовали интервјуу (често их је било присутно и 20-так, у неким случајевима и до 60 грађана - бивши радници предузећа у стечају), те је став заштитника грађана да се током 2016. год. лично обратило и добило правни савет, упућивање на надлежни орган, тумачење и едукацију о правном проблему, и до 5000 грађана.*

ПРЕДСТАВКЕ

Током извештајне године се поступало по 127 поднетих писаних представки, што са 33 предмета неокончаних у претходној извештајној години, чини **160** активних предмета.

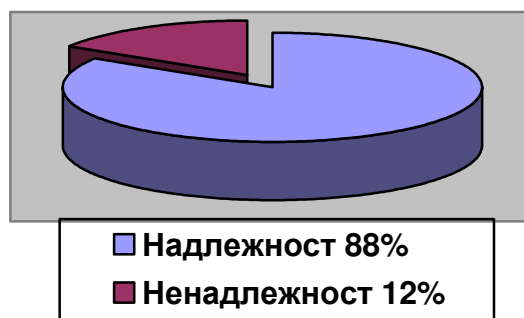
У 2016 год. окончано је 145 предмета по поднетим представкама, док је решавање у 15 предмета пренето у 2017. год. (у тренутку израде овог извештаја већина поступака у пренетим предметима је окончана).

У табели која следи дат је упоредни приказ предмета по поднетим представкама или по сопственој иницијативи, у периоду од 2012 - 2016 год. У извештајној години дошло је до смањења броја активних предмета по којима је заштитник грађана поступао, у односу на претходне године, што се може тумачити са више аспеката (доношење Закона о озакоњењу бесправно изграђених објеката, измена градске одлуке о систему даљинског грејања; боља информисаност о надлежностима заштитника грађана)

ИЗВЕШТАЈНА ГОДИНА	2012	2013	2014.	2015	2016
УКУПАН БРОЈ ФОРМИРАНИХ ПРЕДМЕТА	166	247	338	334	160
БРОЈ ПРЕДСТАВКИ ГРАЂАНА	166	247	334	329	158
БРОЈ ПРЕДМЕТА ПО ИНИЦИЈАТИВИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА			2	5	2

ПРЕДСТАВКЕ НА РАД СУБЈЕКТА ВАН КОНТРОЛЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

24 представке које се односе на рад субјеката ван контроле заштитника грађана, поднете су у току 2016. год.(у 2015. год. поднето је 23 ових представки), дакле приближно, док је у претходним извештајним годинама било поднето знатно више оваквих представки (чак и до 50%). Може се закључити да су грађанани информисанији о надлежностима заштитника грађана Града Ниша.



Наведене притужбе су се односиле на рад следећих органа:

- Електропривреда Србије - 6
- Завод за хитну медицинску помоћ Ниш - 2
- Републички фонд за здравствено осигурање - 1
- Републички фонд за пензионо осигурање - 1
- Разно - 14 (неиспуњавање обавеза по уговору, приватизација, радни односи, студентски кредит, рекламација робе, Удружење војних пензионера, туристичке агенције, ЈКП Бела Паланка, Агенција за лиценцирање стечајних управника, КПЗ Ниш, притужба на рад адвоката...)

ПРЕДСТАВКЕ НА РАД СУБЈЕКТА КОНТРОЛЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У тексту који следи дат је појединачни статистички приказ представки поднетих на рад субјекта контроле заштитника грађана Града Ниша у извештајној години, и то градских управа, управа градских општина и јавних служби (јавна и и јавно-комунална предузећа и установе чији је оснивач Град).

ГРАДСКЕ УПРАВЕ

У 2016. год. дошло је, у одонсу на претходни извештајни период, до знатног смањења броја представки поднетих на рад Управе за имовину и инспекцијске послове (нарочито Одсек грађевинске инспекције) управо због почетка примене Закона о озакоњењу бесправних објеката, у новембру 2015. год., и на тај начин покушаја државе да системски реши вишедеценијски проблем бесправне градње и противзаконитог поступања инвеститора.

Међутим и у 2016. год. ипак се највећи број поднетих представки односио на рад поменуте управе, делом и јер има најширу надлежност међу управама (имовинско-правни послови, пословни простор, различити инспекцијски послови...)

Може се приметити да број представки које се односе на рад Управе за планирање и изградњу, исти као и оних на рад Грађевинске инспекције, први пут након низа година, највише због почетка примене поменутог закона, и поверене од стране државне управе надлежности за спровођење поступака озакоњења. Такође је потребно приметити да након почетка примене процедуре за електронско издавање грађевинске дозволе, ниједна усмена притужба нити писана представка није поднета с тим у вези, те је заштитник грађана Града Ниша упућује похвалу Управи за планирање и изградњу.

- Управа за имовину и инспекцијске послове - 14
(од тога Грађевинска инспекција - 9
Имовинско-правни послови - 3
Инспекција заштите животне средине - 2)
- Управа за планирање и изградњу - 9
- Управа за дечју, примарни и социјалну здравствену заштиту - 5
- Управа за грађанска стања и опште послове - 4
- Управа за финансије, изворне приходе лок.самоуправе и јавне набавке - 3
- Управа за комуналне делатности, енергетику и саобраћај-Комунална полиција-1
- Управа за пољопривреду и развој села - 1



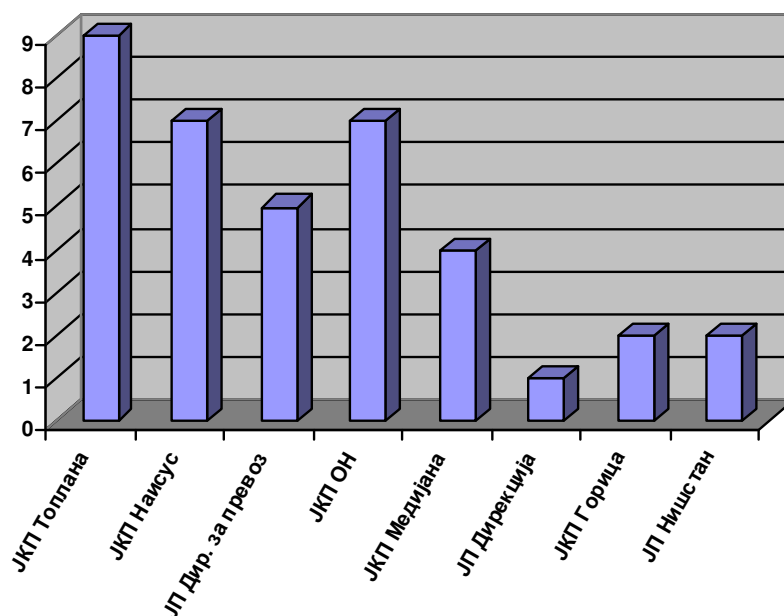
УПРАВЕ ГРАДСКИХ ОПШТИНА

Предмет притужби у представкама које су грађани подносили на рад управа градских општина, и у току извештајног периода је био исти као и у претходнима, а то је углавном поступање комуналних инспектора, држање домаћих и егзотичних животиња и функционисање служби правне помоћи.

- Управа градске општине Медијана 3 - Комунална инспекција 1
- Управа градске општине Палилула 2 - Комунална инспекција 1
- Управа градске општине Црвени Крст - Комунална инспекција 2
- Управа градске општине Нишка Бања - Комунална инспекција 2

ЈАВНА И ЈАВНО-КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

У току 2016. год. најочигледније је смањење броја које су се односиле на рад ЈКП Градска Топлана Ниш (са 24 на 9), док је блажи пад поднетих представки био и у односу на остала јавна предузећа, осим код ЈКП Горица Ниш где је број представки повећан за једну поднету.



- ЈКП Топлана - 9
- ЈКП Наисус - 7
- ЈКП Обједињена наплата - 7
- ЈКП Дирекција за јавни превоз - 5
- ЈКП Медијана - 4
- ЈКП Горица - 2
- ЈП Ништан - 2
- ЈП Дирекција за изградњу града Ниша - 1

ЈАВНЕ УСТАНОВЕ

Такође се у извештајном периоду смањио и број представки на рад установа чији је оснивач Град (са 16 на 11), са напоменом да се једино број представки на ПУ Пчелица Ниш повећао за једну поднету представку.

- Центар за социјални рад „Свети Сава“ Ниш - 6
- Предшколска установа „Пчелица“ - 5

СТАТУС ПРЕДМЕТА

Заштитник грађана Града Ниша, у складу са одредбама градске одлуке у вршењу овлашћења из своје надлежности, може окончати испитни поступак контроле рада одређеног субјекта на начин да одбаци представку као недопуштену ни благовремену, обустави поступак као неоснован или ако субјекат контроле отклони неправилност у току поступка („позитивно решени“), препоруком, мишљењем, предлогом, ставом и сл. Такође поступак може обуставити и услед одустанка подносиоца представке, или уколико у току поступка утврди да се представка односи на повреду права из надлежности заштитника грађана РС.

Тако је у табели која следи приказан **статус 160 предмета активних у току извештајног периода.**

Статус предмета	Број предмета	Процент
Одбачене представке (недопуштене и неблаговремене)	35	22%
Обустављени поступци (Одбијене као неосноване представке)	51	32%
Обустављени поступци (Позитивно решени у току поступка)	45	28%
Окончани одлуком заштитника грађана (препоруке, мишљења, предлози, ставови)	7	5%
Достављени заштитнику грађана РС	5	3%
Одустанак подносиоца	2	1%
Поступак у току	15	9%
Укупно :	160	100%

НАПОМЕНА:

Статистички подаци о активности канцеларије и приказан број поднетих представки, активних предмета и непосредних обраћања грађана - обављених интервјуа, су приближно тачни јер је објективно немогуће било приказати их потпуно тачним.

Разлози за статистичко-логичке грешке су следећи:

- *недовољни ресурси канцеларије не омогућавају интерно евидентирање сваког непосредног обраћања грађана (врло често, истовремено свако од троје запослених и заштитник грађана, у непосредном су контакту са грађанима)*
- *значајан број представки у себи садржи притужбе на рад различитих субјеката контроле и односе се на повреде различитих градских прописа, те се свака од таквих представки може формално евидентира и према субјекту контроле на чији рад се притужба у највећој мери односи*
- *у одређеном броју предмета заштитник грађана је почео са поступком и у току истог утврдио да је представка делимично и у надлежности Заштитника грађана РС, након чега је у том делу доставио на даље поступање представку док је у делу своје надлежности наставио са поступањем у складу са законом.*

ВИ ЛЈУДСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ РЕСУРСИ СА ФИНАНСИЈСКИМ ИЗВЕШТАЈЕМ

КАДРОВСКИ КАПАЦИТЕТИ

Заштитник грађана Града Ниша образује канцеларију за обављање послова из своје надлежности и руководи њеним радом. На дан 31.12.2016. год. у Канцеларији заштитника грађана била су **запослена три службеника** - извршиоца, и то један дипломирани правник, запослен на одређено време до повратка привремено одсутног запосленог, и два службеника запослена на неодређено време, инжењер информатике и администратор.

Константан недостатак кадрова, који је посебно дошао до изражаја 2014., 2015. и 2016. год., нарочито се огледа у чињеници да се број запослених - извршилаца од оснивања институције 2005. год. није мењао, дакле након 11 година је остао исти, упркос изазовима друштвених кретања, низу донетих системских закона и сталном повећању обраћања и интересовања грађана за рад Канцеларије. Такође је неопходно истаћи да заштитник грађана као инокосно тело нема заменика, Канцеларија нема шефа, нити постоји објективна могућност да неко од запослених буде овлашћен да заштитника грађана мења у одсуству. Са аспекта функционисања Канцеларије, оваква ситуација је неприхватљива јер се послови институције не могу обављати на начин да је заштитник грађана градски чиновник односно службеник, и истовремено инокосни орган, и једино лице одговорно да предузима радње из надлежности и законито и наменски користи средства за финансирање.

Наиме, неопходно је да заштитник грађана има једног или више заменика, опште или специјализоване надлежности, као и да Канцеларија кадровски буде ојачана на начин да заштитник грађана има квалитетан тим правника, са искуством у области унапређења и заштите права грађана, а у циљу ефикасног и функционалног обављања послова из оквира овлашћења институције.

Упркос очигледно слабој кадровској опремљености, и у односу на величину и значај Града најскромнијој кадровски опремљеној стручној служби заштитника грађана у Републици Србији, троје запослених службеника и заштитник грађана настоје својим ентузијазмом и ангажовањем да умање ефекте оваквих ресурса, и годинама успевају да одрже квалитет и ефикасност институције на одговарајућем нивоу, као и да буду свакодневно на услузи и подршка грађанима у остваривању њихових потреба.

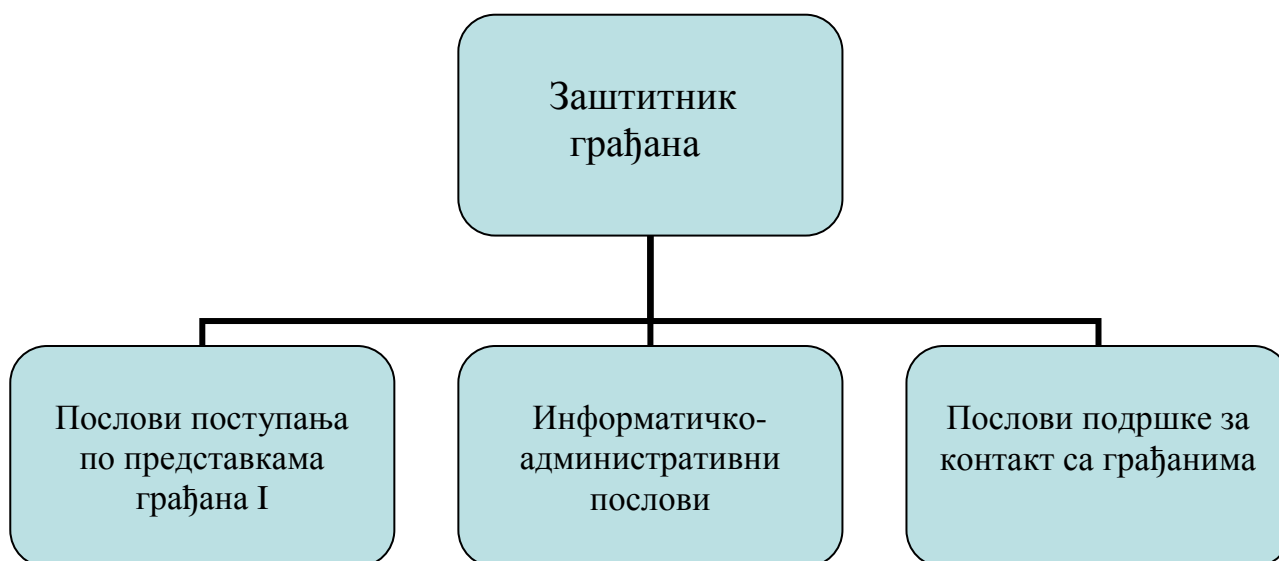
У погледу **просторних капацитета** Канцеларије заштитника грађана, такође постоји недовољна опремљеност основним условима за рад, уз потпуно разумевање недостатка градског пословног простора и могућности буџета Града. Наиме, заштитник грађана и запослени у Канцеларији користе

једну канцеларију, са пролазном просторијом, док се пријем грађана врши у заједничком ходнику пословног простора у улици Наде Томић бр. 13, који заједнички користи са Службом за послове Градског већа. Оваквим условима за рад се на извештајан начин девалвира Канцеларија заштитника грађана и локална самоуправа, а такође и сами грађани, који врло често изражавају незадовољство недостацима просторије за њихов пријем, очекујући са правом дискрецију приликом непосредног обраћања запосленима. Иначе, пријем грађана у заједничком ходнику пословног простора, не омогућава квалитетан пријем и посвећивање запослених проблемима грађана.

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 и има приступну рампу. Део пословног простора са канцеларијом у којој раде запослени је сутерен, са малим прозорима са високим парапетом, те су загревање и проветравање отежани (нема климатизације) а и осветљење је минимално те запослени раде искључиво под вештачким светлом.

Наведена просторна и техничка опремљеност, а посебно недовољна кадровска опремљеност нужно спречавају ефикасније деловање заштитника грађана, бољу медијску промоцију и активности на едукацији и пријему грађана, могућност спровођења истраживања и израде студија и приручника, а што би резултирало успешнијим резултатима рада заштитника грађана и Градске управе, а тиме и смањењу незадовољства грађана радом управе.

ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ ЗАПОСЛЕНИХ КОД ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА



ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ

Финансијска средства за рад заштитника грађана Града Ниша у 2016. години обезбеђена су у висини од 5.805.000,00 динара Одлуком о буџету Града Ниша за 2016. годину, и иста се у целости остварују из буџетских прихода.

Заштитник грађана је у току извештајног периода утрошио 4.581.771,65 динара, што представља 78,92% од укупно одобрених средстава из буџета Града Ниша. Највећи део поменутих средстава (90,73%) утрошено је за зараде (плате, додатке и накнаде) запослених, социјалне доприносе на терет послодавца, накнаде у природи и накнаду трошкова за запослене. За службена путовања нису трошена одобрена средства, као ни за социјална давања запосленима, док је за услуге по уговору утрошено 7,13% и за остале дотације и трансфере 76,42% од одобрених средстава. На име неутрошених одобрених средстава у 2016. години заштитник грађана Града Ниша вратио је у буџет 1.223.228,35 динара.

План и извршење расхода - заштитник грађана

За период: 01.01.2016 - 31.12.2016

Опис расхода	Структура у %	Извршено средстава из буџета	Процент извршења	Остатак за извршење	
ПЛАТЕ, ДОДАЦИ И НАКАДЕ ЗАПОСЛЕНИХ (ЗАРАДЕ)	3.887.000,00	66,96	3.526.788,91	90,73	360.211,09
СОЦИЈАЛНИ ДОПРИНОСИ НА ТЕРЕТ ПОСЛОДАВЦА	697.000,00	12,01	631.574,90	90,61	65.425,10
НАКНАДЕ У НАТУРИ	127.000,00	2,19	21.230,00	16,71	105.770,00
СОЦИЈАЛНА ДАВАЊА ЗАПОСЛЕНИМА	281.000,00	4,84	0	0	281.000,00
ТРОШКОВИ ПУТОВАЊА	119.000,00	2,05	0	0	119.000,00
УСЛУГЕ ПО УГОВОРУ	185.000,00	3,19	13.200,00	7,13	171.800,00
ОСТАЛЕ ДОТАЦИЈЕ И ТРАНСФЕРИ	509.000,00	8,77	388.977,84	76,42	120.022,16
УКУПНО	5.805.000,00	100,00	4.581.771,65	78,92	1.223.228,35

АНЕКС I

ПРЕДЛОЗИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА

У складу са овлашћењима из члана 7. Одлуке о заштитнику грађана, да обавља послове од значаја за заштиту и унапређење права и интересе грађана, а на основу контролних активности предузетих у току 2016. год., заштитник грађана излаже своје предлоге за унапређење положаја грађана у односу на управу.

Изложени предлози су мотивисани идејом која је и сврха постојања заштитника грађана, а то је постизање циља да управа буде подршка и партнер грађанима у остваривању свакодневних потреба, као и да што ефикасније услужи грађане, дакле да размишља о њиховим проблемима, тумачи релевантне прописе и по потреби их мења, у најбољем интересу грађана.

Потребно је:

- да Градска управа Града Ниша размотри функционисање служби правне помоћи при градским општинама и у складу са Законом о локалној самоуправи, евентуално размотри организацију јединствене службе правне помоћи на нивоу Града, која би функционисала као Биро, ефикасно поступала и омогућила грађанима остваривање Уставом зајемченог права на правну помоћ, а до доношења Закона о бесплатној правној помоћи;

- материјално и кадровски ојачати капацитете Секретаријата за послове управе и грађанска стања, и то нарочито у делу вођења матичних књига;

- кадровски и технички оснажити капацитете организационе јединице која администрира порез на имовину грађана у оквиру Секретаријата за финансије;

- кадровски и технички унапредити капацитете Секретаријата за инспекцијске послове, а у циљу омогућавања потпуне примене важећих прописа о планирању и изградњи и о инспекцијском надзору (планирати у оквиру могућности буџетска средства за извршење решења о рушењу ради сузбијања незаконите градње);

- да јавно – комунална предузећа чији је оснивач Град, приликом формирања цена за комуналне услуге које пружају, сагледају економску ситуацију и реалну чињеницу да велики број грађана живи са минималним приходима;

- да ЈКП. „Градска Топлана“ Ниш закључи уговоре о снабдевању топлотном енергијом са крајњим купцима.

Заштитник грађана
Марина Митић