



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД НИШ
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА НИША**

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА НИША
ЗА 2021. ГОДИНУ**

НИШ, 2022

САДРЖАЈ:

	страна
Уводна реч	2
Активности	4
Представљање Канцеларије Локалног омбудсмана ученицима средњих школа и упознавање са правима која штити локални омбудсман	4
Трибина под називом „Особе са инвалидитетом питају Омбудсмана“ и представљање Водича за особе са инвалидитетом, пензионере са нижим примањима, социјално угрожена лица и породица са децом на територији града Ниша	5
Започете посете и разговори са грађанима на територијама градских општина и општина нишавског округа	5
Учешће Локалног омбудсмана на стручним скуповима	6
Рад Омбудсмана у области остваривања и заштите људских права	8
Права детета и подршка породици са децом	8
Предмети по притужбама и по сопственој иницијативи	9
Примери	9
Права особа са инвалидитетом	11
Примери	11
Однос органа управе према грађанима	12
Однос грађана и градских општина	13
Примери	13
Грађани и јавна и јавно комунална предузећа	14
Примери	14
Односи са јавношћу	16
Друштвене мреже	16
Интернет презентација	17
Статистика	17
Резултати решених предмета	18

УВОДНА РЕЧ

Чланом 25. Одлуке о Локалом омбудсману града Ниша прописано је да Локални омбудсман града Ниша (у даљем тексту: Омбудсман), подноси Скупштини града Ниша редован годишњи извештај у коме се наводе подаци о активностима у претходној години, уочени недостаци у раду субјекта контроле¹, као и предлози за побољшање положаја грађана у односу на те субјекте контроле.

Извештај о раду објављује се у „Службеном листу Града Ниша“ и на званичној интернет страници града.

У току године Омбудсман може да поднесе и посебне извештаје ако за тим постоји потреба.

На седници одржаној 17.06.2021. године Скупштина града Ниша, за Локалног омбудсмана града Ниша изабрала је Катарину Митровски, која је ступила на дужност 18. јуна 2021. године.

Канцеларија Омбудсмана је током претходне године постигла видан напредак у најмање два кључна домена. Најпре је унапређен имиџ институције Омбудсмана тако што нам је Град омогућио нов простор у складу са нашим стварним потребама и, што је још важније, потребама наших суграђана.

Сада је тај простор достојанствен и пристојан, што је корак од седам миља у односу на претходно стање.

Као друго, сада имамо адекватан број сарадника који у значајној мери доприносе ефикасном раду канцеларије омбудсмана.

Канцеларија сада има и тумача за знаковни језик, чиме је глувим и наглувим лицима омогућена комуникација на њиховом матерњем-знаковном језику, без довођења тумача као посредника у комуникацији, што је нарочито важно у поступцима где глуво лице као притужилац не жели да његов идентитет буде познат.

Извештај за 2021.годину конципиран је на другачији начин у односу на извештаје из претходних година, у смислу обраде статистичких података, тако што је кроз овај извештај приказан укупан број грађана који се обратио лично или путем мејла и по њиховим притужбама су формиран предмети, а нису убрајани њихови позиви, доласци или интересовања по већ формираним предметима, као што је то био случај до сада.

Извештај садржи делове посвећене активностима, остваривању и заштити људских права и права детета и подршци породици са децом, односу органа управе према грађанима, односу грађана и јавно комуналних предузећа, односима с јавношћу и статистичке податке.

Током 2021. године Омбудсман је, као и ранијих година, примала и испитивала представке и притужбе грађана. Након спроведеног поступка, уколико притужба није одбачена или одбијена, упућивала је органима управе, предузећима и установама мишљења и препоруке за отклањање неправилности,

давала правне савете грађанима, обавештавала надлежне органе и ширу јавност о раду органа. Омбудсман је организовала и учествовала у саветовањима о остваривању и поштовању људских права, прикупљала информације о примени закона и других прописа у области људских права.

Приликом ступања на дужност Омбудсмана, извешена је примопредаја предмета којом приликом је Омбудсман преузела 63 нерешена предмета из претходних година, а који су ангажовањем запослених у Канцеларији решени одмах по ступању на дужност, односно у другој половини 2021.године.

Омбудсману се у 2021. години обратило 1050 грађана, од тог броја формиран је укупно 191 предмет, од којих је 188 предмета формирано на основу притужби грађана, док су 3 предмета покренута по сопственој иницијативи.

Од укупног броја грађана који су се обратили овом органу 15% грађана је са територије Нишавског управног округа, где Омбудсман није имала надлежност за поступање, али су грађани упознати и упућени на начин на који могу остварити своја права.

Грађани су током 2021. године указивали Омбудсману на следеће проблеме: узнемиравање буком и непоштовање кућног реда у стамбеним зградама, стварање дивљих депонија од стране несавесних грађана, непоштовање Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца од стране власника кућних љубимаца, комуналне проблеме, потрошњу заједничке воде, оштећење имовине, наплату дуговања, наплату казни, насиље у породици, дискриминацију, нерешене међуљудске односе, нерегулисање радних односа, преваре од стране продаваца, фалсификовање потписа, грешке у подацима у јавним регистрима, права потрошача, проблеме са јавним извршитељима и слично.

Све граматички родно опредељене речи у овом извештају означавају и односе се једнако на мушки и женски род.

¹ Израз „субјект контроле“ у овом извештају обухвата градске управе, службе, јавна предузећа, установе и организације, као и друге организационе облике чији је оснивач град Ниш а чију контролу рада врши Омбудсман у циљу заштите права и интереса грађана

АКТИВНОСТИ

Омбудсман је мандат започела активностима везаним за организовање конференција и стручних скупова о питањима од значаја за остваривање људских права, као и едукативним активностима. У наставку су изложене најзначајније активности од општег интереса за заштиту и унапређење људских права.

ПРЕДСТАВЉАЊЕ КАНЦЕЛАРИЈЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА УЧЕНИЦИМА СРЕДЊИХ ШКОЛА И УПОЗНАВАЊЕ СА ПРАВИМА КОЈА ШТИТИ ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

У склопу традиционалног обележавања Дечије недеље од 04.-10. октобра, Омбудсман је уз сарадњу са Канцеларијом за младе, одржала трибину под називом „Представљање Канцеларије Локалног омбудсмана ученицима средњих школа и упознавање са правима која штити Локални омбудсман“.

Трибини су, на првој радионици, присуствовали ученици средњих школа са територије града Ниша и то: гимназија „9. Мај“ и „Бора Станковић“, Правно-пословне и Економске школе, а са којом ће се праксом наставити и у овој години.

Идеја Омбудсмана била је да се кроз овлашћења овог органа, као институције која се превасходно бави заштитом људских права, најпре едукују наши млади суграђани, који ће кроз своје даље школовање и сазревање свакако имати све већу одговорност у доношењу одлука али и свест о коришћењу својих права.

Симулацијом конкретних случајева и активним учешћем у трибини, ученици су се упознали са радом Канцеларије Локалног омбудсмана, почев од подношења притужби, преко обраћања и тражења информација од надлежних институција, до решавања, односно утврђивања неправилности у раду субјекта контроле.

ТРИБИНА ПОД НАЗИВОМ „ОСОБЕ СА ИНВАЛИДИТЕТОМ ПИТАЈУ ОМБУДСМАНА“ И ПРЕДСТАВЉАЊЕ ВОДИЧА ЗА ОСОБЕ СА ИНВАЛИДИТЕТОМ, ПЕНЗИОНЕРЕ СА НИЖИМ ПРИМАЊИМА, СОЦИЈАЛНО УГРОЖЕНА ЛИЦА И ПОРОДИЦЕ СА ДЕЦОМ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА НИША

Водећи рачуна о најосетљивијим категоријама наших суграђана, а поводом међународног дана особа са инвалидитетом, Омбдсман је организовала трибину са представницима удружења особа са инвалидитетом са територије града Ниша.

На трибини је било речи о положају особа са инвалидитетом, употреби знаковног језика и улози невладиних организација, а представници удружења су у разговору са Омбудсманом истакли да су град Ниш и његови органи у претходном периоду учинили доста како би градске службе биле доступније и приступачније свим грађанима, и указали на значај ове институције која им је велики савезник у остваривању права која су им гаранована Уставом и законима Републике Србије, као и да је свакако потребно и убудуће радити на едукацији како запослених у локалној самоуправи, тако и самих корисника услуга, а све ово како би што већи број лица био упознат како са својим правима, тако и са начином на који иста могу да остваре.

На трибини је представљен и Водич намењен особама са инвалидитетом, пензионерима са нижим примањима, социјално угроженим лицима и породици са децом, чија је сврха практично упутство и лакше сналажење кроз права, која за ове категорије, обезбеђује Град Ниш као и Република Србија.

Кроз представљање водича, Омбудсман, је указала је на то да се у Канцеларији Локалног омбудсмана посебно води рачуна о комуникацији на знаковном језику, па је с тим у вези, глувим и наглувим лицима омогућено усмено обраћање овој институцији без довођења тумача за знаковни језик.

ЗАПОЧЕТЕ ПОСЕТЕ И РАЗГОВОРИ СА ГРАЂАНИМА НА ТЕРИТОРИЈАМА ГРАДСКИХ ОПШТИНА И ОПШТИНА НИШАВСКОГ ОКРУГА

Омбудсман је започела обиласке градских општина и разговоре са грађанима са територије градских општина, како би стекла увид у стање људских права и допринела, у мери у којој је то могуће, њиховом унапређењу.

У настојању да се стекне свеобухватна слика приликом посета разговарало се с грађанима о њиховим конкретним проблемима, као и са представницима општина о функционисању ових општина. Притужбе грађана односиле су се првенствено на проблеме у вези са остваривањем имовинских права и пружањем услуга социјалне заштите. Сходно овлашћењима, грађани су информисани о прописима и дати су им савети о могућностима остваривања права и покретању одговарајућег поступка.

Такође, током извештајне године, Омбудсман је посетила и суседне општине Гацин Хан, Меровину, Дољевац, Сврљиг, Алексинац и Ражањ, у којима није установљен локални омбудсман и приликом тих посета, указано је на значај оснивања институције локалног омбудсмана како би грађани и грађанке у свим локалним самоуправама на територији Нишавског округа, имали једнаке институционалне могућности заштите својих права. Посета је организована са циљем да се иницира образовање локалног омбудсмана, ако не у свакој, онда бар заједнички за цео Нишавски округ. Предлог о оснивању заједничког омбудсмана је оцењен као добар, пошто све локалне самоуправе теже истом циљу, а тај циљ је што бољи живот грађана, те ова идеја доприноси реализацији тог циља.

УЧЕШЋЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА НА СТРУЧНИМ СКУПОВИМА

Омбудсман је и у току овог извештајног периода активно учествовала у раду удружења омбудсмана.

У организацији Удружења омбудсмана Србије, дана 03. августа 2021.године у Краљеву, одржан је састанак и пружена је подршка реализацији научног истраживања о изазовима вршења информативне и едукативне функције институције локалног омбудсмана у Републици Србији.

У организацији ОЕБС-а Мисија у Србији одржан је састанак Удружења омбудсмана Србије у Вршцу, у периоду од 29. септембра до 01. октобра 2021. године. Састанку су присуствовали локални омбудсмани, Заштитник грађана Републике Србије Зоран Пашалић, представници Покрајинског заштитника грађана - омбудсмана, као и представник ОЕБС-а - Мисије у Србији. На састанку су разматрана актуелна питања из праксе омбудсмана у Републици Србији са посебним освртом на активности које су усмерене на промоцију институције Локалног омбудсмана у јединицама локалних самоуправа у Републици Србији у којима иста није установљена, као и иницијатива доношења закона којим би био регулисан положај локалних омбудсмана у Републици Србији.

У организацији ОЕБС-а Мисија у Србији одржан је састанак Удружења омбудсмана Србије у Шапцу, у периоду од 07. децембра до 09. децембра 2021. године. Састанку су присуствовали локални омбудсмани, Покрајински заштитник грађана-омбудсман, представник ОЕБС-а - Мисије у Србији, као и предавачи проф. др Маријана Пајванчић, проф. др Зорица Мршевић и проф. др Дејан Миленковић. На састанку су разматрана питања која се односе на примену Закона о родној равноправности, о обавезама локалне самоуправе и покрајине које су проистекле из закона као и улози локалних омбудсмана у локалној самоуправи и покрајини у вези примене Закона. Такође, на састанку су разматрана питања и полазне основе за израду предлога Нацрта Закона о локалним омбудсманима.

РАД ОМБУДСМАНА У ОБЛАСТИ ОСТВАРИВАЊА И ЗАШТИТЕ ЉУДСКИХ ПРАВА

ПРАВА ДЕТЕТА И ПОДРШКА ПОРОДИЦИ СА ДЕЦОМ

Омбудсман је с посебном пажњом пратила поштовање права деце, указујући на то да свако друштво мора да има активну улогу у поштовању и остваривању права деце, да свако дете мора да има могућност да постигне свој пуни потенцијал без дискриминације, да буде заштићено, поштовано и има могућност да учествује у доношењу одлука које утичу на његов живот, и да је основ сваког здравог друштва и један од најважнијих циљева, управо заштита и остваривање права детета.

Омбудсман је посебно указивала да је за адекватну заштиту права деце неопходна сарадња и заједничко деловање свих субјеката из система образовања, социјалне и здравствене заштите. Две године проведене са вирусом Covid-19, проузроковале су негативне последице за живот деце и породице. Брига за здравље и живот, физичка и социјална дистанца, изолација, промене у школском систему везане за организацију наставе утицале су да се несигурност на глобалном нивоу пренесе и на наше најмлађе суграђане. Деца су морала да се прилагоде новонасталим ситуацијама које су се свакако одразиле на њихов развој, васпитање и образовање.

У том смислу требало је породици, као основној и најважнијој јединици нашег друштва обезбедити максималну подршку и заштиту.

Притужбе које су у овом извештајном периоду достављене Омбудсману односиле су се на право и доступност предшколског васпитања, дискриминацију по основу личног својства и поштовање одлуке о привременом моделу виђања детета.

У поступцима које је водила, омбудсман увек је указивала на то да интерес детета мора увек бити приоритет и циљ ка којем је неопходно да свако друштво тежи, да дискриминација деце потиरे саму идеју људских права и да је супротна основним вредностима и начелима на којима почива наша држава.

ПРЕДМЕТИ ПО ПРИТУЖБАМА ГРАЂАНА И ПО СОПСТВЕНОЈ ИНИЦИЈАТИВИ

ПРИМЕРИ:

Локална омбудсманка примила је притужбу грађанина, оца мал.детета који је забринут информацијом коју је добио, да уколико дете не буде вакцинисано (ММР вакцина), неће моћи да оствари финансијску помоћ тј, родитељски додатак при рођењу другог детета, и да неће моћи да добије оправдање за старије дете, уколико одсуствује из вртића.

Иако притужба коју је примила није била усмерена на одређени орган, сматрајући да је њен задатак и да грађанима пружи све неопходне информације везане за заштиту и остваривање њихових права, а у конкретном случају водећи се најбољим интересом детета, Локална омбудсманка је грађанину појаснила прописе који регулишу ову област и указала на то да је Уставом Републике Србије прописано да свако има право на заштиту свог физичког и психичког здравља, да деца уживају право на највиши ниво здравствене и медицинске заштите и обавеза је државе да предузима одговарајуће мере за обезбеђивање медицинске помоћи и здравствене заштите свој деци, с нагласком на развој примарне здравствене заштите – сузбијање болести.

Притужбиоцу је указано да дете има право да се о њему старају, пре свих других, родитељи. Међутим, родитељско право није апсолутно. Оно је изведено из дужности родитеља и постоји само у мери која је потребна за заштиту личности, права и интереса детета. Када се начин вршења родитељског права супротставља дететовим најбољим интересима или угрожава право детета, обавеза је државе да примереним мерама обезбеди добробит детета и спречи повреду или угрожавање детових најбољих интереса, посебно када је реч о заштити дететовог здравља и живота. Родитељско право подлеже ограничењима која су прописана законом и која су неопходна за заштиту вредности као што су права и слобода других, безбедност и јавно здравље.

Не упуштајући се у испитивање оправданости вакцинације, Омбудсман је приутужиоцу указала да за поједине болести, вакцинација превазилази појединачне родитељске одлуке о вакцинацији свог детета, јер је реч о јавно здравственом питању од значаја за целокупно становништво, а ово из разлога јер је у питању заштита јавног здравља, а индивидуално право не може се остваривати на начин којим ће се угрозити то исто право других.

Пример који смо навели један је у низу оних који показују да је без обзира на то да ли се ради о питањима из надлежности Локалног омбудсмана, овај орган отворен за све проблеме и питања грађана.

Омбудсману се обратила мајка петоро деце притужбом на рад ЈПУ Пчелица Ниш, јер од те установе није добила одговор по захтеву за упис петог детета у предшколску установу, иако је захтев поднет благовремено и са потпуном документацијом.

Испитијући основаност поднете притужбе, Омбудсман се обратила установи тражећи изјашњење о наводима притужбице.

У свом изјашњењу Установа је обавестила да се наведено дете налази на списку примљене деце који је објављен на сајту ЈПУ Пчелица и на огласној табли вртића и да је било потребно да се родитељ јави у року од тридесет дана услужном центру ЈПУ Пчелица ради склапања уговора. Родитељи се нису јавили, чиме се сматрало да су одустали од захтева.

У жалби коју су поднели, родитељи нису уписали никакве податке на основу којих би се могло ступити са њима у контакт, већ су се потписали само као породица М. (без имена детета, адресе, контакта телефона) тако да Установа није могла да им проследи одлуку по жалби.

Иако у конкретном случају не постоји пропуст Установе, захваљујући ангажовању и посредовању Омбудсмана Установа је контактирала притужбицу и омогућила јој закључивање уговора, односно упис детета у жељени вртић.

Омбудсман је примила притужбу у којој родитељ малолетног детета указује на дискриминацију детета од стране васпитачице у предшколском програму у издвојеном одељењу једне нишке основне школе. Васпитачица је јавно, на вибер групи родитеља омаловажавала, вређала и дискриминисала дете притужбица по основу његовог личног својства.

У поступку испитивања основаности притужбе, по добијању информација и обавештења од стране директора школе, као и приложених доказа уз притужбу, Омбудсман је констатовала да је акт дискриминације учињен вероватним, у смислу члана 45. став 2. Закона о забрани дискриминације, а по основу претпостављеног личног својства.

Омбудсман је школи упутила препоруку да је потребно да васпитачица упути писано извињење мајци малолетног детета Д.Н. као и да школа организује обуке и едукације за запослене на тему дискриминације у образовању.

ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Иако суочене са бројним проблемима, особе са инвалидитетом не обраћају се често Омбудсману. Мали број притужби не говори о томе да проблеми не постоје, већ да се особе са инвалидитетом тешко одлучују да се у вези са истим обратe институцијама.

О разлогу зашто је то тако можемо само да претпостављамо, али уочено представља сигнал да особе са инвалидитетом у одређеној мери немају довољно поверења у институције, а самим тим и у друштво уопште. Особе са инвалидитетом су посебно осетљива група која се суочава са многобројним проблемима у свакодневном животу, са физичким и социјалним баријерама, а што све доводи до дискриминације ове популације. Прописи којима се регулише положај и права особа са инвалидитетом у Републици Србији као и локални прописи су на задовољавајућем нивоу, међутим, проблем је примена истих у пракси.

С наведеним у вези, Омбудсман сматра да би један од приоритета у овој области требало да буде обезбеђивање доследне примене прописа који исту регулишу, а затим и унапређивање постојећих решења.

У циљу унапређења поштовања права особа са инвалидитетом, Омбудсман је одржала трибину са свим представницима удружења особа са инвалидитетом, и од стране запослених у Канцеларији локалног омбудсмана израђен је и објављен Водич намењен особама са инвалидитетом, пензионерима са нижим примањима, социјално угроженим лицима и породици са децом на територији града Ниша за остваривање права које обезбеђују Република Србија и Град Ниш, о чему је више било речи у делу извештаја који је посвећен активностима.

ПРИМЕРИ:

Поступајући по сопственој иницијативи и усменом обраћању одређеног броја особа са инвалидитетом, а у циљу унапређења заштите људских права, Омбудсман је упутила Народном позоришту Ниш препоруку да по претходно прибављеној сагласности надлежних органа, предузме све неопходне радње и активности у циљу омогућавања несметаног прилаза објекту у смислу постављања одговарајућих рампи за кориснике инвалидских колица као елемента приступачности за савладавање висинских разлика, у складу са стандардима прописаним Правилником о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката којим се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама („Сл.гласник РС“, бр.22/2015), како би се корисницима инвалидских колица омогућило

несметано кретање и приступ главном улазу и билетарници зграде Народног позоришта у Нишу, а ради обезбеђивања неопходних услова за доступност културних садржаја особама са инвалидитетом и равноправног учешћа у културном животу града.

Предметну препоруку Омбудсман упутила је како би свим грађанима било омогућено равноправно учешће у културном животу заједнице у којој живе, јер је приступачност основни предуслов за једнако учешће и укљученост особа са инвалидитетом у друштво, и без ње нема равноправности, односно поштовања основних људских права.

Установе културе чији је оснивач Град Ниш, обављају послове у општем интересу, којима се, између осталог, обезбеђује остваривање права грађана, односно задовољавање потреба грађана, те је њихова обавеза да континуирано предузимају активности посвећене промовисању права осетљивих друштвених група, али и да омогуће особама са инвалидитетом и припадницима других осетљивих друштвених група доступност културних садржаја у што већем обиму, у складу са могућностима.

Народно позориште уважило је препоруку која му је упућена, и покренуло поступак да исту реализује, што у конкретном случају представља пример добре праксе и добре сарадње ове установе културе са овим органом.

ОДНОС ОРГАНА УПРАВЕ ПРЕМА ГРАЂАНИМА

Обавезе органа управе је да странкама омогуће брзо и делотворно остваривање њихових права и интереса, као и да поштују њихову личност и достојанство. Такође, њихова обавеза је да у оквиру својих права и дужности физичким и правним лицима омогуће несметано остваривање њихових права и обавеза, да сарађују са њима и дају им све потребне податке и обавештења. Поред тога што је, у већини случајева, обавеза обавештавања грађана о поступању по њиховима захтевима уређена прописима који регулишу материју на који се исти односи, обавеза разматрања њихових представки, петиција и предлога, поступања по њима и обавештавања подносиоца о томе, прописана је и позитивним прописима. Као у претходном периоду и у извештајној години грађани су у притужбама указивали да су се писменим путем обраћали органима јединице локалне самоуправе, али да им нису достављена обавештења о њиховим захтевима. У готово свим случајевима органи су након обраћања Омбудсмана обавестили грађане о предузетом и тиме у току поступка отклонили недостатке. Омбудсман је става да поред благовременог поступања по захтевима, предлозима и обавештавања о предузетом, органи управе треба увек када за то има простора да грађанима пружи што више информација од значаја за остваривање њихових права.

ОДНОС ГРАЂАНА И ГРАДСКИХ ОПШТИНА

Притужбе и проблеми на које су грађани указивали градским општинама, углавном су се односиле на узнемиравање буком и непоштовање кућног реда у стамбеним зградама, стварање дивљих депонија од стране несавесних грађана и непоштовање Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца од стране власника кућних љубимаца.

ПРИМЕРИ:

М.Ж. из Нишке Бање поднела је Локалној омбудсманки града Ниша притужбу на рад Градске општине Нишка Бања, којој се више пута њен супруг обраћао због дугогодишњег проблема који има са комисијом Ј.П. у чијем дворишту је дивља депонија из које се шири несносан смрад, да су се због нагомиланог ђубрета појавили глодари који прелазе у друга дворишта у потрази за храном.

У поступку испитивања основаности поднете притужбе, Омбудсман је дошла до уверења да је Градска општина Нишка Бања, Комунална инспекција, учинила пропуст у раду, будући да није поступила у складу са својом овлашћењима прописаним Законом о комуналним делатностима и није наложила власнику приватног дворишта да уклони отпад (дивљу депонију) из свог дворишта и забрани му одлагање отпада на тој површини.

Омбудсман се у поступку који је покренула, водила тиме да је надлежност инспекције да штити јавни интерес у области инспекцијског надзора за коју је организована, да уколико угрожавање или повреда одређеног приватног интереса другог лица истовремено представља и јавни интерес, у складу са законом и другим прописом, онда свакако постоји надлежност инспекције у заштити тог интереса.

С тим у вези, након утврђене неправилности, Омбудсман упутила је Комуналној инспекцији Градске општине Нишка Бања, препоруку да иста поступи у складу са својим овлашћењима и надлежностима прописаним Законом, и донесе решење којим ће наредити власнику приватног поседа да уклони отпад из свог дворишта и да истом забрани одлагање отпада на тој површини.

По упућеној препоруци, Комунална инспекција Градске општине Нишка Бања је поступила и предузела све неопходне мере да неправилност на коју је у поднетој притужби указано и отклони, што представља пример добре праксе и сарадње.

ГРАЂАНИ И ЈАВНА И ЈАВНО КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

У складу са својим овлашћењима и надлежностима, Омбудсман је је покретала поступак испитивања основаности поднетих притужби на рад јавних и јавно комуналних предузећа.

ПРИМЕРИ:

У поступку испитивања основаности притужбе поднете на рад ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, Омбудсман је дошла до уверења да су службени акти, односно информације које су овом органу достављене од стране тог предузећа непотпуне и да исте не садрже функцију, нити име и презиме лица које је акт сачинило, већ само „стручна служба“ и нејасан потпис. Овакве акте, јавно комунално предузеће достављало је грађанима.

Омбудсман сматра да су овакви акти непотпуни и неправилни јер не садрже све елементе службеног акта, односно да исти нису у складу са Упутством о канцеларијском пословању органа државне управе кога се у свом раду морају придржавати и предузећа када врше јавна овлашћења.

Поступајући по сопственој иницијативи у вези са притужбом Р.Р, Омбудсман је упутила ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш препоруку да је потребно да се запослени у Јавно комуналном предузећу „Обједињена наплата“ Ниш приликом сачињавања аката који се упућују странкама, другим органима и предузећима придржавају Упутства о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС“ бр. 10/93, 14/93-исправка, 67/2016 и 3/2017), што између осталог подразумева да се на сваком акту који се отпрема исписује име и презиме лица овлашћеног за потписивање, непосредно испод ознаке његове функције, односно радног места, а не да на актима као што је то до сада пракса предузећа, на месту за потпис овлашћеног лица стоји „стручна служба“.

Имајући у виду начела добре управе, правне сигурности и владавине права, а све у циљу очувања угледа предузећа и задовољства корисника услуга, Омбудсман је упутила препоруку јавно комуналном предузећу и указала на то да потписник акта не може бити „стручна служба“, већ физичко лице, које је у име те службе овлашћено за потписивање службених аката.

Омбудсману се обратила М.М. притужбом на рад ЈКП „Горица“ Ниш због немогућности сахрањивања мајке на истом гробном месту у коме је већ сахрањен отац притужилац и за које уредно плаћа закуп. Омбудсман је, у циљу

испитивања основаности поднете притужбе, по хитном поступку, затражила изјашњење од предузећа.

У изјашњењу предузећа указано је да је проблем у томе што је уговор о закупу гробног места закључио покојни стриц притужиле а да је његова супруга, као његов наследник, корисник тог гробног места и да предузеће, сходно прописима који регулишу ову област, не може извршити сахрану на том гробном месту без њене сагласности.

Омбудсман је дошла је до уверења да се у конкретном случају не ради о пропусту предузећа, већ о лошим сродничким односима, те је посредовањем Омбудсмана и директорке предузећа са супругом покојног стрица, као и детаљном анализом проблема, а у складу са постојећом регулативом и општим актима предузећа, проблем по хитном поступку решен и притужилци је омогућено да обави сахрану покојне мајке у истом гробном месту у коме је већ сахрањен и њен отац.

И.С из Ниша обратио се Омбудсману, притужбом на рад ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш.

Подносилац притужбе је истакао да је да му је дана 30.09.2021.године, од стране ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш подигнуто возило које је било паркирано испред куће у којој живи у улици као и да је том приликом оштећена/поломљена шофершајбна на возилу.

У поступку испитивања основаности поднете притужбе, Омбудсман је разматрајући интерне акте предузећа, Одлуку Комисије ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш за решавање рекламација за услуге уклањања и чувања возила по рекламацији И.С као и документацију и чињенице на основу којих је Комисија одлучивала по захтеву за рекламацију И.С, дошла до уверења да је неопходно да ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш својим интерним актима прецизно регулише поступак одлучивања по рекламацијама грађана, као и поступак фотографисања, снимања и чувања фотографија и снимака сачињених приликом уклањања и чувања непрописно паркираних, односно заустављених возила, возила са површине јавне намене и уклањање блокираних возила, тако да се са предметних снимака и фотографија на несумњив начин може утврдити да ли је приликом подизања, уклањања и чувања возила од стране предузећа дошло до евентуалних оштећења на возилу, а имајући у виду да је предузеће одговорно за све настале штете од започињања уклањања до преузимања возила од стране возача или власника, односно корисника возила.

Омбудсман је разматрањем навода из притужбе и поднете доказе од стране притужбиоца, изјашњења предузећа и увидом у интерне акте и прописе који регулишу ову област утврдила да није било пропуста у раду ЈКП „Паркинг сервис“ Ниш али је, у циљу јачања сигурности и узајамног поверења између предузећа и грађана као и унапређења квалитета, организације и ефикасности рада предузећа упутила препоруку предузећу да донесе интерне акте којима ће

прецизно регулисати поступак одлучивања по рекламацијама корисника услуга, као и поступак фотографисања, снимања и чувања фотографија и снимака сачињених приликом уклањања и чувања непрописно паркираних, односно заустављених возила, возила са површине јавне намене и уклањање блокираних возила, тако да се са предметних снимака и фотографија на несумњив начин може утврдити да ли је приликом подизања, уклањања и чувања возила од стране предузећа дошло до евентуалних оштећења на возилу.

У свом извештају, а по добијању препоруке, предузеће је обавестило овај орган да је поступак доношења интерних аката у току, што је још један пример добре сарадње предузећа и локалног омбудсмана.

ОДНОСИ СА ЈАВНОШЋУ

Имајући у виду да је рад Омбудсмана јаван и транспарентан, односи са јавношћу су вишеструко важни када је у питању његов рад.

Своје присуство у јавности Омбудсман обезбеђује на неколико начина – тако што грађане (и преко медија и наступа у медијима) информисе о прописима и правима; тако што организује скупове, конференције, семинаре.

Медији су важан савезник Омбудсмана. Извештавајући о његовим активностима они јачају његов ауторитет, чине га транспарентним и грађанима блиским. Надзирући рад органа управе и указујући на њихово неетичко, неодговорно, неефикасно и незаконито поступање, Омбудсман подиже административне стандарде и доприноси стварању отвореног друштва у коме јавност има значајну улогу. Савез Омбудсмана и јавног мњења олакшава и остваривање права грађана на добру управу. Само објективни медији могу на најбољи начин да делују у јавном интересу. Извештавајући о примерима кршења људских права, медији снабдевају Омбудсмана корисним информацијама на темељу којих он покреће поступак по сопственој иницијативи.

Рад Омбудсмана са посебном пажњом пратиле су локалне телевизије. Гостовањем на локалним медијима, уз разговор са грађанима који су се уживо укључивали у програм и износили своје проблеме и давали предлоге, Омбудсман је показала да је јавност значајан савезник за рад овог органа.

Активним учествовањем у медијима, који континуирано прате активности и рад Омбудсмана, и извештавају о томе, Омбудсман је, између осталог, дала велики допринос прихватању употребе родно сензитивног језика широј популацији и институцијама на локалном нивоу.

ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ

Фејсбук (Facebook) страница/налог Омбудсмана формирана је 01. марта 2022.године и на дан сачињавања извештаја (10. март) има укупно 375

пратилаца. С обзиром да је од недавно активна, Омбудсман ће у будућем периоду пратити старосну и полну структуру пратилаца Фејсбук странице. Инстаграм (Instagram) налог Омбудсмана формиран је 01. марта 2022.године и на дан сачињавања извештаја (10 март) има 600 пратилаца.

ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈА

На интернет презентацији Омбудсман објављује годишњи извештај, препоруке и мишљења, на који начин обавештава и упознаје грађане са прописима, односно повредама људских права, или уоченим неправилностима у раду субјеката контроле.

СТАТИСТИКА

Одлука о Локалном омбудсману града Ниша, у чл. 13.прописује да Омбудсман покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи. Грађани се обраћају писано, лично – доласком у службене просторије, телефоном и путем интернета. За сваку притужбу која се прими у писаној форми – било да је дата попуњавањем обрасца, написана неформално, изјављена у записник или достављена попуњавањем електронског обрасца – образује се предмет.

Поред поступања по притужбама грађана који сматрају да су им актом или радњом органа управе повређена људска права, Омбудсман може поступити и по сопственој иницијативи, на основу сазнања из медија, извештаја органа или из других извора, ако оцени да је вероватно да постоји или да је постојала повреда људских права од стране органа управе.

Омбудсману се у току 2021. године обратило 1050 грађана. На основу притужби грађана Омбудсман је формирао 188 предмета, док је 3 поступка покренуо по сопственој иницијативи. Од 188 укупно формираних предмета Омбудсман је у 2021. години решила 174 предмета, а 17 предмета је пренето у 2022.годину.

СТАТУС ПРЕДМЕТА	БРОЈ	ПРОЦЕНАТ
	<i>Предмети по притужбама грађана</i>	
Решени предмети	171	90,96%
Предмети у раду	17	9,04%
УКУПНО:	188	
	<i>Предмети покренути по сопственој иницијативи</i>	

Решени предмети	3	100%
Предмети у раду	/	
УКУПНО:	3	
	<i>Укупан број предмета</i>	
Решени предмети	174	91,10%
Предмети у раду	17	8,90%
УКУПНО ПРЕДМЕТА:	191	

Све притужбе које је Омбудсман примио у току године и предмети формирани по сопственој иницијативи подељени су у пет области: општа људска права, заштита права детета и социјална права, комунална делатност, имовинско-правна област и област финансија.

Област	По сопственој иницијативи	Притужбе грађана	Укупно решених предмета
Општа људска права	3	61	58
Заштита права детета и социјална права	/	26	24
Комунална делатност	/	85	79
Имовинско-правна област	/	7	6
Област финансија	/	9	7
УКУПНО:	3	188	174

РЕЗУЛТАТИ РЕШЕНИХ ПРЕДМЕТА

На крају извештајне године 174 предмет је решен, а 17 предмета је још увек у раду.

Од 174 предмета који су решени:

-у 33 % случајева Омбудсман није имао овлашћења да поступа, али је у 90 % ових случајева дат правни савет на основу члана 7. Одлуке о Локалном омбудсману града Ниша, којом је прописано да је Омбудсман овлашћен да даје савете и мишљења, пружа добре услуге и посредује превентивно у циљу унапређења рада субјеката контроле и унапређења заштите људских слобода и права. Такође грађани су информисани о прописима и могућностима остваривања њихових права, упућујући подносиоца притужбе на покретање одговарајућег правног поступка пред надлежним органима, ако је такав поступак предвиђен, а одређен број предмета уступљен је на решавање другом органу, или је повучен од стране подносиоца притужбе;

-у 30% случајева, неправилност у раду коју је утврдио Омбудсман орган је отклонио током поступка или је проблем решен посредовањем од стране Канцеларије Локалног омбудсмана, између субјекта контроле и притужиоца;

-у 21% случајева, после истраге, утврђено је да нису повређена људска права, односно није утврђена неправилност у поступању и

-у 16% случајева Омбудсман је упутио мишљење, односно препоруку одговорном органу ради отклањања уочених неправилности у раду органа.

Број:100-1/2022

Датум: 14.03.2022.године

ЛОКАЛНА ОМБУДСМАНКА
ГРАДА НИША

Катарина Митровски

