

Заштитник грађана Града Суботице

Број: О.02-38-05/16
Датум: 29.03.2016.

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

ЗА 2015. ГОДИНУ

УВОД

Сходно члану 40. став 1. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботица", број 7/14), Заштитник грађана Града Суботице подноси Скупштини Града једном годиншње, најкасније до краја марта за претходну годину, извештај о свом раду, у коме износи општу оцену о раду органа локалне самоуправе са становишта стања заштите људских права и слобода, уочене пропусте и мере и поступке које предлаже за њихово отклањање.

Канцеларија Заштитника грађана Града Суботице почела је са радом дана 16.06.2006.године. Кроз овај период прошла је кроз низ нормативних активности, односно усаглашавање са Законом о локалној самоуправи. На 18. седници одржаној дана 20.02.2014.године Скупштина Града Суботице донела је нову Одлуку о Заштитнику грађана Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, број 7/14), на основу које Одлуке је извршен поновни избор заштитника грађана и његових заменика на период од 6 година. Овим је нормативно уређен рад канцеларије заштитника грађана, те данас организационо представља институцију препознату у граду Суботица изграђену и усаглашену са постојећим позитивним законским прописима. У канцеларији су током 2015. године радили заштитник грађана, Маросиук Златко и заменице заштитника грађана Тот Салаи Ерика и Вуковић Симић Љиљана.

Извештај који је сачињен за 2015. годину садржи нарочито број и структуру притужби, обраћања-представке, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање. Извештај обухвата проблеме који су били присутни у протеклој години и наставља праксу да се приказују поједини предмети на којима је рађено. Поред статистичких података у извештају се могу наћи кратки прикази најзначајнијих предмета које смо водили у протеклој години са коначним ставом, које смо заузели, да ли упућивањем препоруке и давањем објашњења, односно да ли је поступак још увек у току. Многи проблеми на који су нам грађани указивали у претходном периоду, постоје и данас.

Запажања о стању људских права у областима из надлежности заштитника грађана обухватају област „добре управе“, односно поштовање принципа „добре управе“, владавине права и правну сигурност у раду управе. Заштитник грађана је у току 2015. године примио и одређени број усмених обраћања које су се односиле на родну равноправност и активно је узимао учешћа у решавању свих како организационих тако и појединачних проблема кроз сарадњу, како са надлежним институцијама, тако и са организацијама које се баве и промовишу родну равноправност. Везано за права припадника националних мањина, канцеларија заштитника грађана је била посебно ангажована у неколико предмета решавања уочених и насталих проблема, нарочито службене употребе језика. У овом делу канцеларија се у сарадњи са Градоначелником посебно организовала, те је заменица заштитника грађана, Тот Салаи Ерика у канцеларији одређена за рад и односе са надлежним институцијама као и представницима националних мањина. За сада не

сматрамо да у канцеларији, односно организацији заштитника грађана, треба именовати посебног заменика за заштиту права националних мањина, али уколико се временом то покаже као потреба, приступићемо потребним изменама нормативних аката, који уређују рад заштитника грађана и ове измене предложити Скупштини Града.

О ИНСТИТУЦИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Ретко која институција је доживела тако велику популарност и распрострањеност као институција Заштитника грађана. Данас, она постоји у скоро свим земљама света и као таква, она је постала ...“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 бирократска и легалистичка мисао и пракса“.

Развој нових облика контроле рада државних органа у свету, нарочито је подстакнут од средине шездесетих година 20. века када је дошло до нагле експанзије институције заштитника грађана као „суи генерис“ тела. Овлашћења заштитника грађана, од његовог настанка у Шведској давне 1809. године па до данас нису се значајно изменила. Она је непосредно повезана са идејом остваривања и заштите људских права, услед чега се заштитник грађана и данас одређује као заштитник права грађана, чији је главни циљ спречавање неправилности и незаконитости, као и ткзв. лошег поступања у раду управе према грађанима. Потреба за заштитом људских права, али и потреба за новим „спољним“ облицима контроле и надзора управе, у складу са савременим концептом државе у коме човек заузима централно место, наметнуло је потребу да се пронађу нови механизми заштите људских права, пре свега од незаконитог и неправног рада органа управе. Време је показало да је управо заштитник грађана та институција. Заштитник грађана је данас институција заштите људских права и права грађана.

У чему је тајна изванредне ефикасности у заштити права грађана и контроли управе коју постиже заштитник грађана, а коју нису могли да постигну постојећи облици управне и судске контроле управе? Како се истиче, суштина институције заштитника грађана своди се на њену иманентну подобност да пробија зачаране бирократске кругове и да непробојне ауторитативне административне системе учини транспарентним, тј. доступним парламентарној контроли и општој јавности. Његова делотворност произилази, пре свега, из његове могућности да на основу свог извештаја који подноси Скупштини, скреће пажњу јавности и укаже Парламенту на жалбе грађана. Зато сматрамо да је годишњи извештај заштитника грађана најважнији документ којим се он представља у јавности. Јавност заснована на непристрасној истрази је моћно средство. Сама свест о надзору заштитника грађана врши позитиван утицај на цео управни систем, чинећи га подложним јавности рада и правди.

У савременим условима значајан део својих права и слобода грађани остварују пред органима локалне самоуправе, као и пред јавним установама, предузећима и другим организацијама који врше јавна овлашћења, а чији је оснивач јединица локалне самоуправе. Управо у овој чињеници, треба тражити и основне разлоге услед којих постоји значајно оправдање оснивања локалних

заштитника грађана, што су поједине земље, међу којима је и Србија и учиниле.

У процесу који је још седамдесетих година 20. века започео пред Уједињеним нацијама, поједини „локални омбудсмани“ значајно су допринели и ширењу институције омбудсмана на свим нивоима власти. Први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права на нивоу Уједињених Нација – Смернице за функционисање националних институција за заштиту људских права из 1978. године, усвојен је на Семинару о националним и локалним институцијама за унапређење и заштиту људских права који је одржан у Женеви. У њиховом формулисању свој допринос су дали и тада постојећи „локални“ омбудсмани. У сличном процесу пред Саветом Европе, Комитет министара је у својој Препоруци Р(85)13 о институцији омбудсмана још 1985. године (и у каснијим документима) предложио владама држава чланица да уваже могућност оснивања омбудсмана на националном, регионалном или локалном нивоу.

У Србији је од 2002. године до данас, основано 21 заштитника грађана локалне самоуправе. Споро ширење институције локалног заштитника грађана, као и озбиљни проблеми са којима се постојеће институције суочавају, све чешће отвара дилему њеног даљег развоја и опстанка.

ПРАВНИ ОКВИР И ПОСТУПАК ПО ПОЈЕДИНАЧНИМ ПРИТУЖБАМА

Канцеларија заштитника грађана ради на основу Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 7/14), а на основу члана 97. став 1. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр. 129/07) и на основу члана 33. став 1. тачка б. и члана 99. став 3. и 5. Статута Града Суботице („Службени лист Општине Суботице“, бр. 26/06, 27/08) и („Службени лист Града Суботице“, бр. 46/11 и 15/13). Канцеларија је смештена на адреси Трг слободе 1, И.спрат, канцеларије 132 – 135. На дан 31.12.2015. године у канцеларији поред заштитника грађана и две његове заменице запослена су и два извршиоца. Канцеларија је једна од боље опремљених канцеларија заштитника грађана у Републици са свом потребном техником и подршком за пријем странака и савремени рад.

Заштитник грађана је установљен за територију града Суботице као независан и самосталан орган који штити права грађана и правних лица од незаконитог и неправилног рада органа управе и јавних служби града, када су повређени прописи града. Заштитник грађана се такође стара и о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

У обављању својих послова заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Овде морамо да истакнемо да за девет година постојања и рада канцеларије нико никада није утицао на рад, поступање, мишљење заштитника грађана, нити једна политичка структура или неко од представника јавне власти. Сматрамо да ово треба истаћи као доказ демократског потенцијала града Суботице.

Заштитник грађана није овлашћен да контролише Скупштину града, Градско веће Града Суботице (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку) и Градоначелника. Заштитник грађана не може да контролише ни рад судова и јавних тужилаштава основаних за територију града Суботице, иако нам се грађани доста обраћају и по основу ових односа и проблема које имају, међутим канцеларија никада у свом раду није коментарисала или преузимала у рад одлуке ових органа.

Заштитник грађана обавља следеће послове: прима и испитује притужбе, које се односе на повреду људских права од органа локалне самоуправе, поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња да орган локалне самоуправе чини повреде људских права, прати примену међународних стандарда о људским правима на територији локалне самоуправе, прикупља информације из различитих извора о томе да ли орган примењује закон и друге прописе из области људских права, саставља годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела недискриминације од органа, врши периодичне прегледе и рада органа локалне самоуправе, остварује непосредну сарадњу са републичким органима и делује као посредник између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана на територији града, иницира покретање кривичних, дисциплинских и других поступака код надлежних органа у случају кршења људских права од органа локалне самоуправе, организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације, иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота, сарађује и размењује искуства са другим институцијама заштитника грађана и омбудсмана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству, сарађује са медијима, посредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права на територији града, има право да присуствује свим седницама Скупштине и њених тела и има право да учествује у скупштинској расправи када се расправља о питањима из његове надлежности, даје иницијативу за покретање поступка оцене уставности и законитости пред Уставним судом и предлаже надлежним органима доношење нових и промену постојећих прописа и других аката из њихове надлежности, обавља друге послове у складу са законом и прописима Града.

Заштитнику грађана се може обратити свако ко сматра да му је актом или радњом повређено неко право од стране органа управе, организација и јавних служби које обављају управна и јавна овлашћења, а чији је оснивач град. Под условима утврђеним Одлуком о заштитнику грађана могу му се у име грађана обратити и трећа лица, невладине организације, удружења или организације, као и правна лица.

Рок за подношење притужбе је једна година од дана учињене повреде, неправилности или доношења акта у спорној ствари. Заштитник грађана је дужан да по притужби поступи (одлучи о започињању поступка или о одбацијавању притужбе), у року од 3 дана од дана подношења притужбе. Усвајањем Кодекса добре управе ("Службени лист града Суботице", број 43/10) дата је могућност заштитнику грађана да и пре учињене повреде права

грађанину, уколико би се тиме отклонила штета, може да покрене поступак и самим тим отклони повреду права грађана.

Притужба се подноси у писаном облику, укључујући и све видове електронске комуникације, без посебне форме, а може се изјавити и усмено на записник. Притужбу може поднети и лице лишено слободе у запечаћеној коверти. На захтев подносиоца притужбе заштитник грађана је дужан да сачува тајност његових личних података. Ради олакшавања грађанима да поднесу притужбе, заштитник грађана у раду користи једноставан формулар који садржи питања од значаја за покретање и вођење поступка.

Заштитник грађана по правилу покреће поступак када је искоришћено редовно правно средство за отклањање повреда на које подносилац указује, односно ако не постоји правно средство за отклањање повреде на коју подносилац указује. У изузетним случајевима поступак ће бити покренут и ако овај услов није испуњен и то, уколико би окончање поступка по редовним правним средствима представљало опасност за заштиту људских права. Ако је поводом истог предмета у току поступак пред неким другим надлежним органом, заштитник грађана по правилу неће водити поступак паралелно са тим органима.

Ако притужба испуњава услове за поступање, заштитник грађана доноси одлуку о покретању истраге и о томе обавештава подносиоца представке и орган управе на чији се рад притужба односи. Одлуком о заштитнику грађана прописани су случајеви када ће заштитник грађана одбацити притужбу. Ако не садржи личне податке подносиоца, ако не садржи назив органа на чији се рад односи, ако не садржи опис повреде права, ако не садржи чињенице и доказе који поткрепљују притужбу, ако не садржи податке која су правна средства искоришћена, ако је поднета по истеку прописаног рока, ако нису исцрпљена сва друга правна средства за отклањање повреде и ако је реч о поновљеној притужби.

Ако по завршетку истраге сматра да нема повреде људских права нити неправилног поступања органа, заштитник грађана о томе обавештава подносиоца притужбе и орган управе на чије се поступање представка односила. Ако пак по завршетку истраге утврди да је повређено неко људско право или је учињена неправилност у раду обавестиће о томе подносиоца притужбе, орган управе, односно јавна служба на чије се поступање притужба односила су дужни да у року од 15 дана доставе своје примедбе. По протеклу тог рока заштитник грађана може да обустави даље поступање ако је орган управе отклонио повреду људских права или да сачини коначно мишљење, предлог или препоруку и обавести о томе подносиоца притужбе и орган управе односно јавне службе на чије се рад мишљење, предлог или препорука односи. Орган управе је дужан да у року од 15 дана обавести заштитника грађана о мерама које су предузете поводом мишљења, предлога или препоруке.

Ако орган управе не поступи у складу са мишљењем, предлогом или препоруком заштитника грађана или не обавести заштитника грађана о предузетим мерама на отклањању повреда, заштитник грађана о томе обавештава органе који надзиру њихов рад, а ако ни након тога надлежни органи не предузму мере, заштитник грађана о томе обавештава Скупштину

града, а може о томе да обавести и јавност путем средстава јавног информисања.

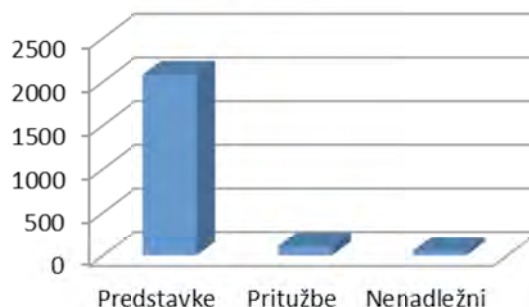
Заштитник грађана не може да помогне ако предмет на који се односи притужба не спада у његову надлежност, ако се ради о захтеву за покретање поступка, који се односи на рад Скупштине Града Суботице, Градског већа Града Суботице, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку и Градоначелника, односно када се притужба не односи на рад органа управе или јавних предузећа, ако је грађанин поднео притужбу у истој ствари, а нема нове доказе, ако је грађанин притужбу поднео пре него што је употребио сва расположива правна средства, ако је притужбу поднео након истека рока од годину дана откад је учињена повреда права и ако притужба не садржи личне податке подносиоца и лични потпис. Притужбе које се односе на рад републичких или покрајинских органа Заштитник грађана Града Суботице дужан је одмах да достави надлежном републичком или покрајинском заштитнику грађана.

БРОЈ И СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА

PREDMETI U 2015. GODINI
percentualni prikaz



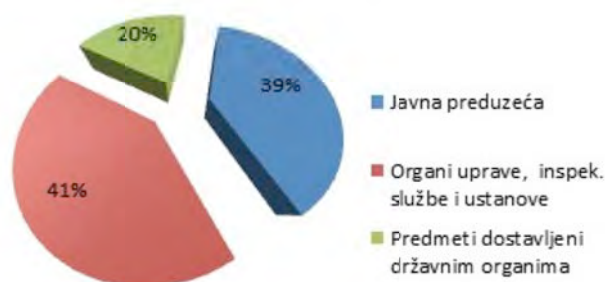
PREDMETI U 2015. GODINI
brojčani prikaz



Канцеларија заштитника грађана почела је са радом 16.06.2006. године. До 31.12.2015. године заштитнику грађана обратило се 14.996 грађана, односно само у 2015.-ој години 2241. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана из стварне надлежности, одређене Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања - представке.

ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И УПРАВНИХ ОРГАНА ГРАДА – 107 ПРИТУЖБИ

PRITUŽBE
percentualni prikaz



Грађани су од почетка рада заштитника грађана укупно поднели 784 притужби, а у 2015. године 107 притужби. Све управне службе и јавна предузећа су се у Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице утврђеном року од 15 дана изјаснила о притужби.

У односима према јавним предузећима у току 2015. год. грађани су поднели укупно 42 притужби, и то против:

- ЈКП "Суботичка топлана" - 23,
- ЈКП "Водовод и канализација" - 3,
- ЈП „Дирекција за изградњу“ - 2,
- ЈКП "Паркинг" - 3,
- ЈКП "Погребно"- 1,
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" - 4,
- ЈКП "Димничар" -3,
- ЈП "Суботичке пијаце" - 1,
- Ненадлежни - 1.

ЈКП „Суботичка топлана“

Као што је наведено, против ЈКП „Суботичка топлана“ покренуто је 23 притужбе. Издвајамо најинтересантније проблеме и разлоге због којег су грађани подносили притужбе. Ове притужбе можемо поделити у две групе:

- проблем искључења,
- обрачун (рачуни) за испоручену енергију,

Грађани су се обратили канцеларији са 20 притужби, наводећи да се повреда њихових права огледа у кршењу могућности искључења са даљинског система снабдевања топлотном енергијом. Све притужбе су решене, а од тога 18 предмета, односно грађана је искључено, док у 2 предмет није било основе за искључење.

Против ЈКП "Суботичка топлана" из Суботице, грађанка А.К. из Суботице и Б.А. из Београда (власница стана у Суботици) поднеле су притужбе, наводећи да имају стан у Суботици, али у истом не живе, те да су поднеле захтев за искључење са система даљинског грејања топлотном енергијом. Грађанка А.К. је уз захтев је приложила и тражени Елаборат од стране ЈКП "Суботичка топлана", међутим у одговору наведено је да ЈКП "Суботичка топлана" неће дати сагласност на Елаборат о верификацији испуњености услова за отказ

коришћења топлотне енергије, јер у случају извођења Елаборатом предвиђених захвата, стан испод стана подносиоца предметног захтева, имаће цца. 19,8% (односно 1575 W) повећања потребне количине топлоте за грејање (односно инсталисане снаге), која се не може надокнадити са постојеће радијаторске инсталације. Није задовољна одговором и сматра да су је оштетили, јер је Елаборат морала да плати.

Заштитник грађана Града Суботице размотрио је наводе из притужбе, те је сходно члану 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени Лист Града Суботице", број 7/2014) доставио директору ЈКП "Суботичка топлана" из Суботице, исту на изјашњење, а у циљу утврђивања да ли је у току горе наведеног поступка дошло до повреде права грађанина А.К. из Суботице, неправилним или незаконитим радом органа управе и јавних служби.

У одговору на притужбу, дописом под бројем 574/15 од 24.08.2015. године ЈКП "Суботичка топлана" поново је навела да Елаборат не може прихватити, јер не постоје технички и физички услови за искључење грејања, с обзиром да постојећа грејна инсталација у суседном стану бр. 12 не може да надокнади повећану потребну количину енергије (јер није димензионисана за те потребе), те једнозначно следи закључак да би евентуалним искључењем грејања у стану подносиоца притужбе било угрожено грејање код суседног стана (Не би се могла обезбедити температура прописана Одлуком), односно на презентовани начин стан подносиоца притужбе не сме се искључити.

Заштитник грађана Града Суботице обавестио је грађанку А.К. о одговору који му је достављен од ЈКП "Суботичка Топлана" и навео да је према:

Одредбама члана 64. става 2. тачке 1. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл. лист Града Суботице,, број 39/ 2014 и 43/2014), предвиђено је да купац има право да привремено или трајно откаже коришћење топлотне енергије, док ће ЈКП "Суботичка топлана" прихватити захтев за отказ коришћења топлотне енергије, под условом да су обезбеђени технички и физички услови да објекат купца не преузима енергију из система ЈКП "Суботичке Топлане".

Одредбама члана 105. става 1. Правилника о раду дистрибутивног система предвиђено је да сходно члану 64. Одлуке, везано за отказ коришћења топлотне енергије из система даљинског грејања ЈКП "Суботичке топлане", Топлана **вреднује испуњеност техничких и физичких услова** преко Елабората о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије.

Даље је у обавештењу навео, да у односу на Елаборат, као и вредновање Елабората од стране ЈКП "Суботичка топлана", Заштитник грађана Града Суботице није стручно лице, те не може утврдити да ли је тачно да не постоје технички и физички услови за искључење, нарочито из разлога што сам **Елаборат не садржи децидну информацију о томе да ли је искључење технички и физички могуће или немогуће**. Због тога, ако сматра да су Елаборат и вредновање Елабората два опречна налаза, као и да вредновање није у складу са прописима, може се обратити надлежном комуналном инспектору, а у смислу одредаба Одлуке о условима и начину снабдевања

топлотном енергијом („Сл. Лист Града Суботице„ број 39/ 2014 и 43/2014), које дефинишу надзор над радом ЈКП ”Суботичка топлана”.

Грађанка Н.Б. из Београда је поднела притужбу исто у односу на право на искључење са система грејања и да сматра да елаборат није потребан. Заштитник грађана је донео мишљење да је ЈКП ”Суботичка топлана” је поступио у складу са важећим нормативним актом, и утврдио да нема повреде права грађанке Н.Б.

Н.Б.
и
ЈКП “СУБОТИЧКА ТОПЛАНА”
СЕГЕДИНСКИ ПУТ 22
24000 СУБОТИЦА

Број: 072-60/15-1

На основу члана 36. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, број 07/2014), дана 25.09.2015. год. доноси следеће:

М И Ш Л Ј Е Н Ј Е

У предмету подносиоца притужбе Н. Б. из Београда, Р.Р 25, у предмету број 072-60/15-1 против ЈКП “Суботичка топлана”, Заштитник грађана Града Суботице сматра да нема повреде права грађана.

О б р а з л о ж е н ј е

Дана 17.08.2015.год. Н. Б. покренула је притужбу против ЈКП “Суботичка топлана” да је ово јавно предузеће повредило њено право на искључење са система грејања под условима које пружа Закон о заштитни потрошача Републике Србије, члан 89. - право на раскид, као и то да јој је повређено чланом 195. Устава Републике Србије – хиерахија домаћих општих правних аката и члана 90. Устава Републике Србије заштита потрошача. Навела је још да по Одлуци о условима снабдевања и топлотном енергијом по Одлуци о условима снабдевања топлотном енергијом од 31.10.2014. год. члан 64. је предвидела услове под којим купац има право да откаже коришћење топлотне енергије који као такви нису сагласни са чланом 89. - право на раскид, Закона о потрошача Србије. ЈКП “Суботичким топланама” послала је захтев заведен под бројем 28-3/15 дана 22.01.2015.г. у којем их је обавестила да због несагласности са променама цене жели да се искључи са система грејања. Тражила је да јој заштитник грађана омогући остварење права која су јој дата на основу Устава РС и Закона о заштити потрошача РС да се искључи са даљинског грејања.

Сходно члану 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице заштитник грађана је обавестио ЈКП “Суботичке топлане” да је Н.Б. покренула притужбу против наведеног ЈКП.

У датом року ЈКП “Суботичке топлане” су одговориле на притужбу именоване и известиле заштитника грађана да остају у свему при наводима из свог дописа број 28-3/15-1 од 23.01.2015.год. и наводима из дописа бр. 556/15-1 од 19.08.2015.г. у целости и да позивају потрошача, овде Н.Б., да поступи по упутствима које је дато у тим дописима, односно да сачини Елаборат о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије и изврши искључење са система централне испоруке топлотне енергије свог стана у Суботици, Ц.Д. бр. 6, стан бр .3. на начин одређен Елаборатом. Још су навели да су поступили у складу са Уставом РС, одредбама Закона о заштити потрошача и одредбама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (“Сл.лист Града Суботице”, број 39/2014 и 43/2014).

У надлежности Заштитника грађана Града Суботице је разматрање повреда учињених према грађанима уколико се та повреда односи, односно ако ју је учинила управа, односно јавна служба у односу на нормативни акт, који је донет од стране Скупштине града Суботице, односно у овом случају у односу на Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом.

Полазећи од своје месне и стварне надлежности Заштитник грађана Града Суботице се ограничио на разматрање евентуалне повреде у односу на члан 64. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом.

Чланом 64. предвиђено је да купац има право да привремено или трајно откаже коришћење топлотне енергије из система даљинског грејања ЈКП “Суботичке Топлане”. Купац има право да привремено откаже коришћење топлотне енергије најдуже на две године. Отказ из става 1. овог члана купац подноси “Топлани” у писменој форми, пре почетка грејне сезоне, а најкасније до 15. септембра. ЈКП “Суботичка топлана” ће прихватити захтев за отказ коришћења топлотне енергије, под условом да:

1. да су обезбеђени технички и физички услови да објекат купца не преузима топлотну енергију из система “Топлане”:

1. (непотребно да цитирамо, не односи се на подносиоца притужбе).

2. Ако купац захтева искључење свог објекта у згради колективног становања мора се обезбедити демонтажа свих грејних тела.

2. ако плати трошкове искључења према важећем ценовнику.

О испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије, сачињава се Елаборат о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије (у даљем тексту: Елаборат), у складу са правилима.

Елаборат Купац доставља “Топлани”, која је дужна да у року од 15 дана од дана достављања пломбира цевоводе и сачини записник, од ког дана се Купац сматра искљученим.

Разматрајући наводе из притужбе, одговор на притужбу и доказе која је доставила ЈКП “Суботичка топлана” уз одговор на притужбу, односно одговор на захтев под бројем 28-3/15-1 од 23.01.2015. год. и одговор на допис притужиле под бројем 556/15-1 од 19.08.2015. год. Заштитник грађана Града Суботице сматра да је ЈКП “Суботичка топлана” у свему поступала у складу са

чланом 64. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом и на врло коректан начин упутила притужитељицу да поступи у складу са чланом 64. Одлуке, односно да изради Елаборат о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије, што притужитељица није урадила до дана доношења овог Мишљења, те на основу наведеног сходно члану 36. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, заштитник грађана је утврдио да нема повреде права или других неправилности у раду ЈКП “Суботичке топлане”.

О предњем се обавештавају притужилац и јавно предузеће, чији је рад био предмет контроле.

Суботица, 25.09.2015.

Заштитник грађана
Града Суботице

Златко Маросиук

Станари зграде у Суботици, Ивана Милутиновића 11., су се обратили заштитнику грађана са захтевом за искључење свих станова са система даљинског грејања. Пошто је Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом предвиђено да се могу искључити и сви станари у једној згради, заштитник грађана је интервенисао и ЈКП “Суботичка топлана” је прихватила став заштитника грађана и искључила све станове у наведеној згради, односно саму зграду је искључила са топлотне станице.

Остали предмети су исто решени успешно, а у складу са Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом и грађани су искључени са система даљинског грејања.

Три предмета су се односила на висину испостављених рачуна, од тога против два грађана је већ било поднето извршење, у овим предметима је утврђено да нема повреде права грађана, а такође и у трећем предмету утврђено је да је рачун био исправан.

ЈКП „Водовод и канализација“

Против ЈКП „Водовод и канализација“ поднето је 3 притужбе.

Притужбу је поднела В.Е. из Суботице 08.07.2015.г. на рад ЈКП “Водовод и канализације” са описом повреде права да застарели рачун ЈКП “Водовод и канализације” и даље потражује без обзира на постојање застарелости. ЈКП “Водовод и канализација” у свом изјашњењу је навео да након читавања водомера на предметној адреси утврђено стање у износу од 134 м3 и о томе писмено обавестила странку. Водомер је замењен претходно, односно 10.10.2014.г., а на њему је очитана потрошња од 1050 м3, те је та потрошња обрачуната у обрачунском периоду од 01.10.2014.г. до 30.04.2015.г. Велика потрошња је исказана у обрачунском периоду због тога што читавање водомера није било могуће три године уназад. По њиховом објашњењу законски услов за отпис на основу застаре потраживања не постоје, јер је обрачун издат у мају 2015.г., а односи се на период од 01.10.2014.г. до 30.04.2015.г. Канцеларија је дала мишљење да ЈКП “Водовод и канализација”

погрешно тумачи закон о облигационим односима у вези застарелости потраживања, јер по члану 378. ЗОО застара почиње тећи од наредног месеца, од када је поверилац имао законску могућност да потражује дуг од дужника. Према томе спорно потраживање је застарело у целости. Након изнетог мишљења ЈКП „Водовод и канализација,“ је у целости отписао дуг подносиоцу притужбе.

Т.Г се обратила са притужбом Канцеларији заштитника грађана на рад ЈКП „Водовод и канализације“ са описом повреде права да овлашћено лице не долази да прочита сат, и самовољно уписује стање водомера и зато је износ дуга на рачуну фирме нереалан. ЈПК „Водовод и канализације“ у изјашњењу о притужби навео је да се потрошач обратио предузећу са молбом да изврше прекатегоризацију и да је евидентирају у категорију „мале привреде“. Надаље, потрошач је такође тражила да се утврди стање на водомеру јер је претходно стање (децембар 2015) било 1144 м3, а она је 09.02.2015.г. прочитала 1290 м3, те разлику од 145 м3 сматра превеликом потрошњом. Након извршене прекатегоризације потрошача екипа ЈКП „Водовод и канализација“ је изашла на проверу и утврдила стање на водомеру у износу од 1289 м3, што одговара стању која је подносилац притужбе прочитала. Према писменом извештају на предметној адреси уредно је читавано стање на водомеру током целе године, осим у октобру кад је приступ био онемогућен. Читана потрошња у новембру 2014. је износила 39 м3 у децембру 47 м3, у јануару 2015.г. 153 м3. Потрошачу је дописом указано да је потрошња у јануару увећана, али да разлог потрошње може бити резултат већег трошења воде или квара на интерним инсталацијама за чију исправност је одговоран потрошач. Подносиоц притужбе је прихватио изјашњење ЈКП „Водовод и канализације“.

Дана 12.10.2015. године заштитнику грађана обратила се грађанка Г.В.В.К. из Суботице, наводећи да је почетком септембра поднела захтев за поновно укључење на водоводну мрежу, предузећу ЈКП „Водовод и канализација“, јер је дана 08.03.2012. године домаћинство у којем живи искључено са јавне водоводне мреже због дуговања у износу од 26.535,00 динара, а које се водило на имену њеног оца. У одговору на захтев, ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица наведено је да је неопходно да измири дуг од 26.535,00 динара, као и трошкове искључења и поновног укључења, који износе по важећем ценовнику ЈКП „Водовод и канализација“ 11.940,77 динара. Грађанка Г.В.В.К. незадовољна је одговором, јер дуг датира из 2012. године, а предузеће уопште пре поднетог захтева није разматрало одредбе члана 378. Закона о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - Одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља), односно чињеницу да је дуг застарео, и додала је да предузеће претходних година уопште није покушало да наплати наведени дуг. Заштитник грађана размотрио је наводе из представке, те јој је сачинио приговор на одговор на захтев, у коме је наведено да је дана 08.03.2012. године њено домаћинство искључено са јавне водоводне мреже због неплаћеног дуговања у износу од 26.535,00 динара, те да је почетком септембра поднела захтев за поновно укључење на водоводну мрежу. Обзиром да њен захтев није одобрен, те да је предузеће поново позвало да исплати спорни дуг, истиче приговор застарелости, у смислу члана 378. Закона о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна

повеља), које одредбе дефинишу да за једну годину застаревају: 1. потраживање накнаде за испоручену електричну и топлотну енергију, плин, **воду**, за димничарске услуге и за одржавање чистоће, кад је испорука односно услуга извршена за потребе домаћинства; те застаревање тече иако су испоруке или услуге продужене. Због свега наведеног тражи да се спорни дуг отпише. Како ни у року од 60 дана није добила никакав одговор на приговор, дана 28.01.2016. године поднела је заштитнику грађана притужбу због "ћутања администрације". Дана 05.02.2016. године ЈКП "Водовод и канализација" доставио је одговор на притужбу заштитнику грађана, у коме је наведено да је на основу цитираног члана Закона о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља), одобрено искњижење застарелог потраживања у износу од 26.535,00 динара.

ЈП „Дирекција за изградњу“

Против ЈП „Дирекције за изградњу“ поднете су 2 притужбе. П.К. се обратила са притужбом на рад Града Суботице и ЈП „Дирекције за изградњу Града Суботице“ и то због ћутања администрације, јер је дана 13.05.2015.г. предала молбу да две парцеле, које се користе за јавну потребу дуги низ година (део улице), који се не налазе у њеном поседу, односно да се изврши пренос права својине на овим парцелама о трошку прибавиоца, јер је она и даље обвезник трошкова пореских и других намета (одводњавање и екологија), а те парцеле су већ давно у поседу Града Суботице и исте се користе као јавно добро, пут. На основу ових навода ЈП „Дирекција за изградњу Града Суботице“ се изјаснила да су поново интервенисали у Градској управи и добили су обавештење да су у току припреме докумената на основу којих ће град извршити потребне радње у циљу решења проблема подносиоца притужби. Решење проблема очекују у најскорије време.

П.К. се обратила са притужбом на рад ЈП „Дирекције за изградњу“ због ћутања администрације, јер је 13.02.2015.г. предала захтев, а ни након пет месеци није постигнуто решење. ЈП „Дирекција за изградњу“ се изјаснила да у току је конверзија парцела за које се односи захтев, односно молба за преузимање права својине и само административни део проблема је остао нерешен.

ЈКП „Паркинг“

Против ЈКП „Паркинг“ имали смо 3 притужбе, јер им је наплаћена ткзв. "дневна карта". ЈКП „Паркинг“ се у датом року изјаснио у вези ових притужби и утврђено је да су овлашћени контролори издали налог за наплатне дневне карте, јер корисници јавног паркиралишта нису платили коришћење паркинг места према времену задржавања на прописан начин, значи није било повреде права грађана.

ЈКП „Погребно“

Против ЈКП „Погребно“ и ове године имали смо само једну притужбу, коју је поднео М.Р. са описом повреде права да је извршена уцена за сахрану Ј.Н., јер се ради о социјалној сахрани, а ЈКП „Погребно“ је тражио исплату износа од 36.000,00 динара. Сахрана је одложена, јер тражени износ није уплатио.

ЈКП "Погребно" у свом изјашњењу је навео да је подносиоц притужбе изабрао опрему за сахрањивање покојника у укупном износу од 70.000,00 динара. ЈКП "Погребно" га је упознао да покојник, као пензионер, остварио право на једнократну помоћ за сахрану, односно накнаду за погребних трошкова, који одобрава Републички фонд ПИО у износу од 34.7465,00 дин и за тај износ се умањује укупан рачун. Истовремено је упознат са обавезом да преостали износ до укупног износа коштања изабране опреме, као наручилац сахране треба да плати. Након безуспешног покушаја наплате износа, путем картице, подсилац притужбе је упознат да наведени износ мора уплатити до 10,00 часова на дан сахране. ЈКП "Погребно" је указао на неистините наводе који је изнео подносиоц притужбе, и моментом приказивања Потврде Центра за социјални рад да је лице у стању социјалне потребе, сахрана је извршена у складу са Одлуком о остваривању права у области социјалне заштите. Подносиоц притужбе није преузео изјашњење ЈКП "Погребно".

ЈКП „Димничар“

Против ЈКП „Димничар“ имали смо 3 притужбе. Ј.К. се обратио са притужбом на рад ЈКП "Димничар", у опису повреде подносиоц наводи да ЈКП "Димничар" потражује наплату дуга у износу од 4.074,00 дин за одржавање, чишћење, које никада није извршио, јер да би извршили чишћење, они су се морали обратити станару њиховог стана, јер једино он има кључ, с којим би могли приступити димњаку, те неће да плати услугу која никад није извршена. На основу изјашњења димничара утврђено је да након контактирања са странком, ЈКП "Димничар" је постигао договор, извршио отпис дуга, а процес одјаве димничарских услуга ће се спровести до краја након уплате накнаде за одјаву.

К.Ђ. је дана 06.04.2015.г. поднео притужбу против ЈКП "Димничар" са описом повреде да димоводни канал уопште не постоји у његовом стану, те зато одбија да плаћа накнаду овом предузећу. ЈКП "Димничар" је у одговору на притужбу корисника је изнео да након извршене теренске контроле од стране овлашћеног лица утврђено, да је корисник испунио услове за обуставу вршења задужења димничарске услуге, те му је исказани дуг отписан у целости. Трећи предмет је био предмет суграђанке М.Ф., сличан претходном, а решен је и на исти начин.

ЈП "Суботичке пијаце"

Против ЈП "Суботичке пијаце" имали смо једну притужбу, Ј.С. због буке и неуредности Млечне пијаце. По добијеном одговору утврђено је да нема никакве повреде права наше суграђанке, која живи у згради на самој пијаци.

ЈКП "Чистоћа и зеленило"

Против ЈКП "Чистоћа и зеленило" имали смо 4 притужбе. Б.Б. се обратила са притужбом на рад ЈКП "Чистоћа и зеленило" са описом повреде, односно да је рок за опомену врло кратак, односно три дана. ЈКП „Чистоћа и зеленило“ у свом изјашњењу на притужбу је навео да је рок за плаћање рачуна за извршену комуналну услугу одвожења кућног смећа је до последњег дана у месецу, за извршену услугу у претхоном месецу. Надаље, предметна опомена пред тужбу се односила на дуговање корисника за извршену комуналну услугу

за 4 месечна рачуна (октобар, новембар, децембар и јануар), према томе сматрају да је подносилац притужбе имала довољно остављеног времена за плаћање рачуна по извршеној услузи као и да уредним измирењем обавеза станка не би себе довела у ситуацију примања опомене пред тужбу. Подносилац притужбе је прихватила став ЈКП "Чистоћа и зеленило".

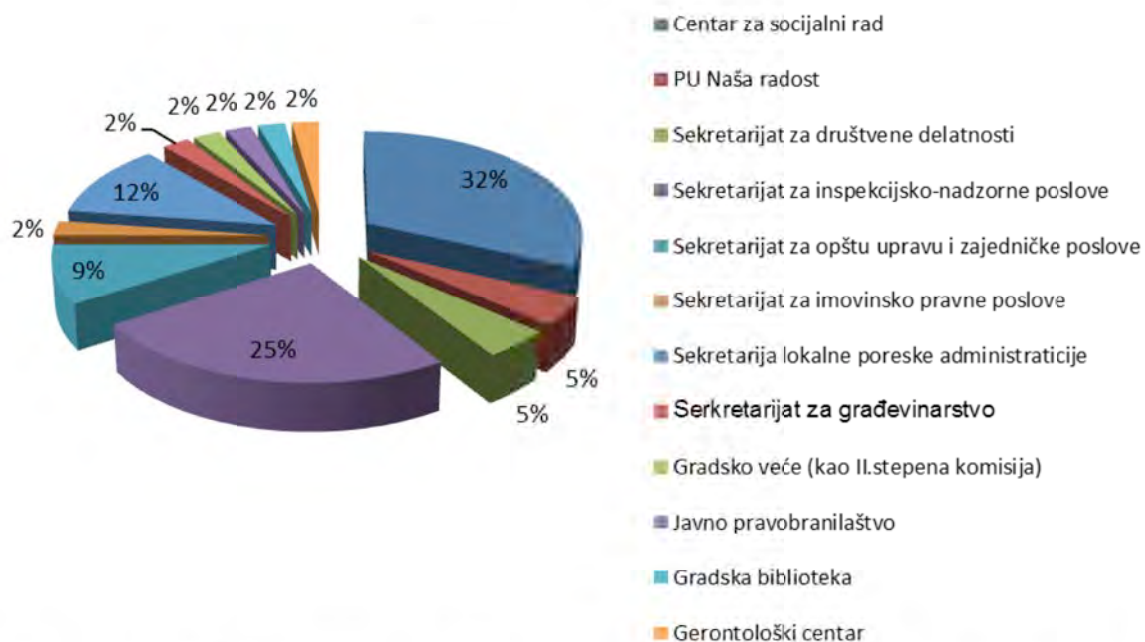
Г.Р. се обратила нашој канцеларији да је решење Службе за инспекцијско – надзорне послове од 16.04.2014.г. прослеђено благовремено ЈКП "Чистоћи и зеленилу" ради вађења два сува стабла, која су опасна за своју околину, међутим ЈКП „Чистоћа и зеленило“ исто није извршио. На основу интервенције канцеларије заштитника грађана ЈП "Дирекција за изградњу Града Суботице" је поново интервенисала код ЈКП "Чистоће и зеленила" и стабла су извађена.

Притужбе Б.Б. и С.Л. су утврђене као неосноване, јер Б.Б. се жалио на тачност обједињеног рачуна, који је био исправан, а С.Л. на умањење зараде. Ради се о интерним актима јавног предузећа и право послодавца на распоређивање на друго радно место, а утврђено је према одговарајућој стручној спреми.

Ненадлежни

Ненадлежним смо се изјаснили у два предмета. Р.Ј. се обратио са притужбом на рад Градоначелника у вези исплате путних трошкова из Хоргоша до Суботице. Сматра да одбијањем исплате ових трошкова он трпи знатну материјалну штету. Пошто на основу члана 2. става 1. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, канцеларија не може да узме у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Градоначелника, његов захтев је одбијен и упућен је на орган преко којег може евентуално остварити своје право, а С.Ј. против Скупштинe града Суботица и странка је упућена да се лично обрати са својим сугестијама председнику Скупштине.

ORGANI UPRAVE procentualni prikaz



Грађани су у 2015. години поднели укупно 44 притужбе на рад управних органа, инспекцијских служби, као и установа.

Против надлежних градских органа поднете су притужбе против:

- Секретаријат за друштвене делатности 2,
- Секретаријат за инспекцијско надзорне послове 11,
- Секретаријат за имовинско-правне послове 1,
- Секретарија за грађевинарство 1,
- Секретаријат локалне пореске администрације 5,
- Секретаријат за општу управу и заједничке послове 4,
- Градска библиотека 1,
- Геронтолошки центар 1,
- Градско веће (као ИИ степени орган) 1,
- Јавно правобранилаштво 1,
- Центар за социјални рад 14,
- ПУ „Наша радост“ 2.

Такође, грађани су подносили и притужбе против републичких управних органа, за које Заштитник грађана Града Суботице није надлежан, па су предмети достављени Заштитнику грађана РС – 13, Покрајинском омбудсману – 7, РГЗ Катастар непокретности – 1, укупно 21.

Секретаријат за друштвене делатности

Против Секретаријата за друштвене делатности имали смо 2 притужбе. Секретаријату за друштвене делатности градске Управе Града Суботице обратио се грађанин С.Б. писменим путем дана 03.03.2015. године, са молбом да му се одобри коришћење услуге бесплатног градског превоза, односно

субвенције за услуге које пружа ЈП "Суботица-транс" Суботица, уз коју молбу је приложио и тражене доказе. Како му у року од 30 дана није достављен никакав акт, дана 03.04.2015. године поднео је притужбу заштитнику грађана због ћутања администрације, која притужба је дана 08.04.2015. године достављена Секретаријату на изјашњење. Грађанин С.Б. обавестио је заштитника грађана дана 15.04.2015. године да је након његове интервенције истога дана добио решење о одобравању наведене субвенције, те је поступак по притужби обустављен. Суграђанка Ф.Р. је покренула притужбу ради признавања коефицијента за докторску диплому. Пошто се ради о примени и републичких прописа, односно уредбе о коефицијентима, и Закона о библиотекачкој делатности, предмет још није решен, затражено је мишљење надлежног Министарства за културу, односно да ли се ради о колизији републичких прописа, јер према члану 48. Закона о библиотечкој делатности, именована не испуњава услове за добијање звања "саветник библиотекар".

Секретаријата за инспекцијско надзорне послове

Против Секретаријата за инспекцијско надзорне послове поднето је 11 притужби.

6 притужби је поднето због непоступања по поднетим захтевима за увиђај, међутим у свим случајевима је поступак обустављен, јер се кроз контролу рада Секретаријата утврдило да се поступало у складу са роковима предвиђеним Законом о општем управном поступку. До овога долази из разлога што подносилац захтева за увиђај није странка у поступку, исти се ни не обавештава о резултату спроведеног управног поступка. Грађанима који су се обраћали заштитнику грађана ради савета у појединим случајевима саветовано је да у складу са Законом о општем управном поступку приликом подношења захтева за увиђај, обавезно назначе да желе да буду странка у поступку, јер им се тиме омогућава учешће и не долази до оваквих притужби.

П.Ч. се обратио са притужбом да је његова комшија без дозволе градио објект на међи њихове некретнине. Канцеларија заштитника грађана је проверила да ли је надлежна Служба за инспекцијско - надзорне послове поступила на основу пријаве – подносиоца притужбе или је ћутање администрације у питању, пошто странка није знала тачно да се изјасни у ком делу је повређено његово право. На основу провере документације утврђено је, да је инспекцијски орган издао решење о рушењу нелегалног објекта, те је Служба за инспекцијско - надзорне послове у целости поступала у складу са Законом.

Дана 14.05.2015. године Заштитнику грађана Града Суботице обратила се грађанка Б.П.Ц. из Суботице, наводећи да је закупила пољопривредно земљиште које се налази иза слободне индустријске зоне, улица О. М., те да је на истом земљишту посејана пшеница, али је и делимично узорано, због тога што су њој непозната лица узурпирала према њеном процени 2/6 њиве и то избацујући смеће на исту. Обзиром да овај проблем имају годинама, њена ћерка је сликала регистарске таблице камиона који смеће доноси на њиву. Напомиње да је висина смећа чак и до 6 метара. Тврди да су узалудно контактирали комуналну полицију, стално су им телефонским путем говорили да они не могу ништа, јер се ради о приватном поседу, а не државном, из којих

разлога моли заштитника грађана да утиче на комуналну полицију да изврши увиђај, као и да их контактира телефонским путем, како би и оне присуствовале увиђају. Заштитник грађана Града Суботице, одмах је писменим путем секретару Секретаријата за инспекцијско надзорне послове Градске управе града Суботице, доставио представку грађанке Б.П.Ц. из Суботице под бројем 07-564/15- 2 на даље поступање.

Дана 12.06.2015.године дописом под бројем ИВ-10/И-355-3/2015-93 начелница комуналне полиције Града Суботице обавестила је заштитника грађана да је комунална полиција дана 01.06.2015.године поступила у скалду са представком грађанке Б.П.Ц. из Суботице, поднетом заштитнику грађана, те у присуству грађанке Б.П.Ц. и њене ћерке извршила увиђај на терену, односно на спорној парцели, о чему је сачињена службена белешка број ИВ-10/И-355-3/2015-93, као и фотографије. Том приликом су преузете и фотографије сачињене од стране именованих грађанки и обављен је разговор у коме су предочене активности које је комунална полиција предузела и које ће и даље предузимати у циљу решавања проблема, при чему су упућене и на Секретаријат задужен за пољопривреду Града Суботица, односно пољочуварску службу, чији надзор је у њиховој надлежности у складу са Одлуком о заштити усева и засада пољопривредног земљишта, пољских путева и канала од пољске штете ("Сл. Лист Општине Суботица", број 12/2006, 14/2010). Наглашено је да се ради о вишегодишњем проблему бацања отпада од стране несавесних грађана, познат као "Керска депонија", који постоји још и пре времена формирања комуналне полиције Града Суботице, али да ће комунална полиција, као и од момента оснивања, тако и убудуће вршити константан надзор, те према затеченим и откривеним учиниоцима предузимати радње и мере из своје надлежности.

Против комуналне полиције поднете су 3 притужбе. Суграђанка С.К. је поднела притужбу да комунална полиција није поступала по захтеву, предмет је у целости неоснов. С.Ј. због ћутања администрације, што је у току поступка утврђено да није тачно, јер је комунална полиција поступала, али како подносилац, као што је већ напред наведено није странка у поступку, исти се неосновано жалио. Предмет Л.З. је такође по основу ћутања администрације, али сматрамо да је у целости неоснован, јер именованом смета уредно регистровано предузеће за доставу брзе поште, те тражи од комуналне полиције, која и није надлежна, да обустави рад тог предузећа.

Секретаријат за имовинско-правне послове

Против Секретаријата за имовинско-правне послове поднета је 1 притужба.

З.Ш. је поднео притужбу на рад Секретаријата за имовину са описом повреде права да је његово пољопривредно земљиште под одређеним парц. бројем узето без плаћања накнаде. Градска управа, Секретаријат за имовинско правне послове је у свом одговору приложио потврду о исплаћеној накнади за одузето земљиште и приложио решење Општинског суда да је предметна парцела након исплате новчане накнаде укњижена у корист града. Притужба грађана је била неоснована, Градска управа је поступила у складу са Законом.

Секретаријат за грађевинарство

Против Службе за грађевинарство поднета је једна притужба, односно П.Ч. да је његов комшија покренуо поступак за легализацију бесправно изграђеног објекта, да сматра да је тај захтев неоснован, у овом предмету се радило о мешању надлежности јер је издато и решење надлежног грађевинског инспектора о обустави радова на изградњи, а овде наведена надлежна служба води поступак те ће донети одговарајуће решење.

Секретаријат локалне пореске администрације

Против Секретаријата локалне пореске администрације поденто је 5 притужби.

К.И. дана је 18.11.2015.године поднео притужбу на рад Локалне пореске администрације Града Суботице, са напоменом да се повреда састоји у томе што 1993.године продао некретнину, а Пореска управа и до данашњег дана га терети са порезом на имовину, а по његовом мишљењу права за то немају. Пореска управа у свом изјашњењу је навела да сматрају да подносилац притужбе погрешно тумачи Закон, да на основу 239., 240. и 242. члана Закона о општем управном поступку по ванредном правном средству може се поновити поступак уколико се сазна за нове чињенице, или се стекне могућност да се употребе нови докази који би могли довести до другачијег решења. Међутим, по протеку рока од 5 година од достављања решења странци понављање управног поступка се не може тражити, нити се може покренути по службеној дужности. Према томе они су одбили отпис дуга по основу застарелости за подносиоца притужбе. Канцеларија заштитника грађана је издала мишљење на основу утврђених чињеница, као и изјашњења порескога органа према којем Пореска администрација повредила право грађанина К.И. јер је неправилно применила члан 114ж. Закона о пореском поступку и Пореској администрацији јер му је утврдила обавезу пореза на имовину, за имовину у Суботици улица Б.И., која је отуђена 1993.године, и то за период након отуђена имовине. Дата је препорука да надлежни орган поступи у складу са чланом 114ж, ЗППА и да по службеној дужности донесе решење о престанку пореске обавезе подносиоцу притужбе због наступања апсолутне застарелости, надаље орган треба да изврши поврат средстава који је наплаћен на основу неправилних решења Пореске администрације, које су у супротности са чланом 114ж ЗППА. На основу овог мишљења Пореска управа је у целости извршила препоруку канцеларије.

"

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АП ВОЈВОДИНА
ГРАД СУБОТИЦА
НАЧЕЛНИЦИ ГРАДСКЕ УПРАВЕ

Број: 072-92/15-3
Суботица, 18.12.2015.

На основу члана 37. став 1. и 2. и члана 38. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", број 7/14), на основу спроведеног поступка по притужби К. И. из Бајмока, Мали пашњак 5, доноси следеће:

М И Ш Л Ј Е Н Ј Е

Заштитник грађана Града Суботице сматра да Градска управа Града Суботице, Секретаријат локалне пореске администрације повредила право грађана (у даљем тексту: надлежни орган), јер је неправилно применио члан 114. ж. Закон о пореском поступку и пореској администрацији ("Сл. гласник РС", бр. 80/2002, 84/2002 - испр., 23/2003 - испр., 70/2003, 55/2004, 61/2005, 85/2005 - др. закон, 62/2006 - др. закон, 63/2006 - испр. др. закона, 61/2007,

20/2009, 72/2009 - др. закон, 53/2010, 101/2011, 2/2012 - испр., 93/2012, 47/2013, 108/2013, 68/2014, 105/2014 и и 91/2015 - аутентично тумачење – у даљем тексту: ЗПППА), јер је након отуђења имовине у Суботици, К.О. Нови град, улице Бер Имреа 9, подносиоцу притужбе К.И. решењем број ИВ-02-463-3-40723/2015 од 02.04.2015. утврдио обавезу пореза на имовину обвезника, подносиоцу притужбе, на непокретности које су отуђене 1993.год., уместо да правилном применом члана 114. ж. ЗПППА донео по службеној дужности решење о престанку пореске обавезе због апсолутне застарелости.

Упућује се

П р е п о р у к а

да надлежни орган поступи у складу са чланом 114. ж. и да по службеној дужности донесе решење о престанку пореске обавезе подносиоца притужбе, Карловић Иштвана због наступања апсолутне застарелости јер је дуг настао након 10 година по истеку године у којој је порез требао утврдити, или наплатити.

Надаље надлежни орган треба да изврши поврат средстава који је наплаћен на основу Решења Секретаријата локалне пореске администрације који је у супротности са чланом 114.ж. ЗПППА.

Градска управа Града Суботице, Секретаријат локалне пореске администрације у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења потребно је да обавести Заштитника грађана Града Суботице о предузетим мерама.

О б р а з л о ж е н ј е

Заштитнику грађана Града Суботице дана 18.11.2015.г. И.К. из Бајмока, М.п. 5, обратио се са притужбом да Пореска управа Градске управе Града Суботице изврши повреду права грађана на тај начин да је за некретнину која је продата 1993.г. утврдио порез на имовину са решењем број ИВ-02-463-3-40723/2015 од 02.04.2015.г., када је тај порез већ давно застарео, односно од отуђења протекло је 22 године. Сматрам да са таквим решењем њему је нанета материјална штета, односно блокиран му је рачун.

Канцеларија заштитника грађана Града Суботице дана 19.11.2015.године обратио се начелници Градске управе ради изјашњења по притужби. Дана 02.12.2015. достављено је изјашњење по притужби, у којем је утврђено да порески обвезник, К.И., ПИБ: 1... ЈМБГ: ...) из Бајмока, Мали пашњак, на основу поднетих пријава број 8999/1 и 8999/2 од 02.03.1992.године био задужен порезом на имовину обвезника, који не воде пословне књиге за кућу за становање од 68 м2 корисне површине и гаражи на адреси Суботица, Имреа Бера 9, на коју је порески обвезник имао право својине.

Надлежни орган је решењем број ИВ-02-463-3-40723/2015 од 02.04.2015. пореском обвезнику утврдио обавезу пореза на имовину обвезника, који не води пословне књиге за 2015.годину за наведене непокретности. Дана 18.05.2015. порески обвезник – подносиоц притужбе је надлежном органу

поднео захтев за отпис обавезе пореза на имовину за поменуте непокретности из разлога што је исти продао 1993.године. Уз захтев подносиоц притужбе приложио је копију овереног купопродајног уговора од 27.08.1993.г. и копију Анекса истог.

На основу поднетог захтева од 18.05.2015. и приложених доказа подносиоцу притужбе су решењем број ИВ-02-435-443/2015 од дана 26.05.2015. у складу са одредбама члана 242. став 3. Закона о општем управном поступку поништена решења о утврђеном обавези пореза на имовину обвезника који не воде пословне књиге за непокретности на предметној адреси и то за период од 01.01.2010. до 31.12.2015. Надаље применом одредаба члан 239. став 1. точка 1., члан 240. став 1. точка 1. и члан 242. став 3. Закона о општем управном поступку решавано је по захтеву странке користећи се институтом понаваљања управног поступка.

Дана 26.05.2015. године, пореском обвезнику су решењем број ИВ-02-435-443/2015-1 у складу са одредбама члана 114. Закона о пореском поступку и пореској администрацији извршен отпис обавезе пореза на имовину обвезника, по основу застарелости права на наплату у износу главнице од 5025,16 дин и припадајућа камата у износу од 40.457,60 дин.

Стање дуга на рачуну пореза на имовину обвезника који не воде пословне књиге К.И. на дан 24.11.2015., а након извршених отписа износи 7986,86 дин главнице и износ од 19.855,39 динара камате. Надлежни орган констатује да на основу утврђених чињеница из законских одредаба нема законских оквира по којима би се извршио отпис преосталог пореског дуга Карловић Иштвану.

Подносиоцу притужбе достављен је одговор Градске управе у вези његове притужбе, а он дана 17.12.2015. изјавио је да није задовољан одговором надлежног органа, те моли канцеларију да да своје мишљење у складу са Одлуком Заштитника грађана Града Суботице.

Приликом разматрања овог случаја узет је у обзир следећи правни оквир:

Члан 4. Закона о порезима на имовину ("Сл. гласник РС", бр. 26/2001, "Сл. лист СРЈ", бр. 42/2002 - одлука СУС и "Сл. гласник РС", бр. 80/2002, 80/2002 - др. закон, 135/2004, 61/2007, 5/2009, 101/2010, 24/2011, 78/2011, 57/2012 - одлука УС, 47/2013 и 68/2014 - др. закон) по којем обвезник пореза на имовину је правно и физичко лице које је на непокретности на територији Републике Србије ималац права из члана 2. став 1. тачка 1. до тачке 1. овог Закона.

Члан 29. став 1. и став 3. Закона о порезима на имовину, према којем пореска обавеза настаје даном закључења уговора о преносу апсолутних права, односно о давању грађевинског земљишта у закуп из члана 23. став 2. овог закона. Надаље по ставу 3. кад није сачињен пуноважан уговор о преносу права на непокретности, у смислу закона којим се уређује промет непокретности, сматраће се да је пореска обавеза настала даном када је стицалац права на непокретности ступио у посед непокретности.

Члан 32. Закона о порезима на имовину, утврђивање и наплата пореза на имовину, пореза на наслеђе и поклон и пореза на пренос апсолутних права врши се на начин одређен овим законом.

У погледу начина утврђивања, поступка по правним лековима, начина и рокова плаћања пореза, камате, повраћаја пореза, **застарелости наплате, принудне наплате**, казнених одредаба и осталог што није посебно уређено овим законом, **примењује се закон којим се уређује порески поступак и пореска администрација.**

Члан 34. став 1. Закона о порезима на имовину, за имовину коју стекне, започне или престане да користи у току године, или му по другом основу настане или престане пореска обавеза, обвезник пореза на имовину подноси пореску пријаву у року од 30 дана од дана настанка такве промене.

Члан 114ж Закона о пореском поступку и пореској администрацији, ("Сл. гласник РС", бр. 80/2002, 84/2002 - испр., 23/2003 - испр., 70/2003, 55/2004, 61/2005, 85/2005 - др. закон, 62/2006 - др. закон, 63/2006 - испр. др. закона, 61/2007, 20/2009, 72/2009 - др. закон, 53/2010, 101/2011, 2/2012 - испр., 93/2012, 47/2013, 108/2013, 68/2014, 105/2014 и и 91/2015 - аутентично тумачење), право на утврђивање, наплату, повраћај, порески кредит, рефакцију, рефундацију као и намирење доспелих обавеза путем прекњижавања пореза, **увек застарева у року од десет година од истека године у којој је порез требало утврдити или наплатити**, односно у којој је извршена преплата. Пореска управа, по истеку рока из става 1. овог члана, **по службеној дужности, доноси решење о престанку пореске обавезе**, односно о престанку права на повраћај, порески кредит, рефакцију, рефундацију, као и на намирење доспелих обавеза путем прекњижавања пореза, **због застарелости.**

На основу горе наведених чињеница може се утврдити да подносиоц притужбе, Карловић Иштван дана 20.08.1993.године купопродајним уговором који је оверен под бројем Ов. бр. ИИ 1915/93 отуђио непокретност у Суботици Бер Имреа 9, порез на промет апсолутних права је наплаћен број 4/3-1 6784/93 од 03.09.1993. од стране Републичке управе јавних прихода, Одељење за утврђивање и наплату јавних прихода Суботица. Купопродајни уговор је спроведен у Општинском суду у Суботици. Секретаријат локалне пореске администрације Града Суботице решењем дана 02.04.2015. издао је решење број ИВ-02-463-3-40723/2015 од 02.04.2015., пореском обвезнику и утврдио обавезу пореза на имовину обвезника који не води пословне књиге за 2015.годину. Даном 26.05.2015. решењем ИВ-2-435-443/2015-1 у смислу одредаба члана 114ж Закона о пореском поступку и пореској администрацији извршен је отпис обавеза пореза на имовину, по основу застарелости права, на наплату у износу од главнице 5025,16 дин и припадајуће камате у износу од 40.457,60 дин. Након тога стање дуга на рачуну пореза на имовину за подносиоца притужбе износи 7.986,86 динара главнице и износ од 19.855,39 дин.

Према одредби члана 39. став 1. Закона о порезима на имовину, порез на имовину утврђује се решењем органа јединице локалне самоуправе, и прописано је да се годишњи порез на имовину плаћа, тромесечно у року од 45

дана од дана почетка тромесечја.

Према одредби члана 114 б став 1. ЗПППА право пореске управе – надлежног органа на наплату пореза и споредних пореских давања застарева за 5 година од дана кад је застарелост почела да тече. Застарелост права на наплату пореза и споредних пореских давања почиње датече од првог дана наредне године од године у којој је обавеза пореског дуга доспела за плаћање. Право на утврђивање и наплату повраћај увек застарева у року од 10 година од истека године у којој је порез требало **утврдити или наплатити**. ЗПППА примењује се и на порез и споредна пореска давања која на основу закона наплаћује јединица локалне пореске администрације (члан 2. став 1. ЗПППА).

С обзиром да годишњи порез на имовину утврђује решењем надлежног органа јединице локалне самоуправе, те да су рокови плаћања тог пореза уређени Законом (порез се плаћа тромесечно у року од 45 дана од почетка тромесечја, односно за једну календарску годину 1. рата доспева 15. фебруара, 2. рата 15. маја, 3. рата 15. августа, 4. рата 15. новембра те календарске године, а разлика између пореза утврђеног решењем надлежног органа и аконтационо уплаћеног пореза на имовину за тромесечје за које пореска обавеза доспела – у року од 15 дана од дана достављања првостепеног решења о утврђивању пореске обавезе), право на наплату пореза на имовину за календарску годину за који се плаћа застарева за 5 година почев од 1. дана наредне године.

Сходно одредби члана 114 ЗПППА застарелост прекида сваком радњом пореске управе предузетом против пореског дужника у циљу наплате пореза и споредних пореских давања, те да после прекида застарелости почиње тећи изнова, а време које је протекло од прекида не рачуна се законом одређени рок за застарелост.

Међутим, према одредби члана 114ж ЗПППА право на утврђивање, наплату, повраћај, рефакцију, као и намирење доспелих обавеза по другом основу путем прекњижавања пореза, **увек застарева у року од 10 година од истека године у којој је порез требало утврдити или наплатити**.

Имајући у виду горе наведено може се утврдити да надлежни орган неправилно, односно погрешно је применио члан 114ж ЗПППА јер је само делом отписао дуговани износ пореза на имовину, а по одредби овог члана исти је требао **да донесе решење о престанку пореске обавезе због застарелости и то по службеној дужности**.

Због неправилне примене члана 114ж ЗПППА настала је материјална штета за странку, те предложена је мера као у диспозитиву Мишљења.

Са поштовањем,

Суботица, 18.12.2015.

Заменица заштитника грађана
Града Суботице

Тот Салаи Ерика

Доставити: Начелници Градске управе Града Суботице"

Б.С. се обратила са притужбом на рад Секретаријата локалне пореске администрације са описом повреде права да део улице Банијске, односно од броја 72. припада Кертварошу (Зона 2), а не Жељезничком насељу (Зона 3) и због тога плаћају знатно већи порез него становници испред броја 72. Овај проблем се појавио средином априла 2015.године, кад су запримили решења о порезу на имовину. По изјашњењу Секретаријата локалне пореске администрације тачно је наведено колико зона постоји у граду, према којим критеријумима је утврђен обухват подручја месних заједница по зонама и да стан у улици Б.72 припада МЗ "Кертварош", која је обухваћена у другу зону и као једна од најпремљенијих са већим порезом су оптерећене некретнине. На основу овог изјашњења утврђено је да подносиоцу притужбе – пореском обвезнику тачно утврђен порез на имовину за 2015.г.

Д.Г. се обратио са притужбом на рад Секретаријата локалне пореске управе са описом повреде права да је погрешно уписана површина виноградарске куће у Решењу за порез на имовину за 2004. годину. На основу захтева Канцеларије заштитника грађана Пореска управа је извршила проверу површине куће на терену и смањила површину спорне куће и у складу са тиме измењено је Решење о утврђивању пореза на имовину.

И.Џ. се обратила са притужбом на рад Секретаријата локалне пореске администрације са описом повреде права да плаћа порез на 115 м2 стамбеног простора, а по купопродајном уговору само на половини некретнине је власник. На основу притужбе Порески орган је извршио теренски увиђај на спорној непокретности и утврдио чињенично стање које не одступа од Решења које је утврђено у текућој години.

Против Секретаријата локалне пореске администрације градске Управе Града Суботице грађанин М.Т. из Суботице поднео је дана 02.02.2015. године притужбу у којој је навео да сматра да је он своје обавезе по основу плаћања пореза на имовину уредно измиривао, те да сматра да је у преплати, као и да се по овом основу обраћао порезницима још почетком децембра, међутим није добио ни поврат више уплаћеног пореза, ни информацију да ли је на свом пореском рачуну у преплати. Када му је решењем утврђен порез, није се узела у обзир чињеница да је његова некретнина старија од 100 година, док је мањи део некретнине изграђен 1984. године, па је захтева да порезници теренском провером ове чињенице утврде, пониште претходно решење и новим решењем га обавезу на плаћање мањег износа пореза на имовину. Пошто је уплатио порез по старом решењу, сматра да би новим решењем био у преплати.

Секретаријат за општу управу и заједничке послове

Против Секретаријата за општу управу и заједничке послове покренуто су четири притужбе.

М.К.Ц. се обратио Канцеларији заштитника грађана са притужбом да Градска управа на основу незаконите одлуке утврдила да је подносиоц корисник непокретности, те је по истом основу извршен разрез пореза на имовину и утврђен порез у износу преко 600 хиљада динара. На основу сагледавања целокупног проблема и утврђивања чињеница поднета је тужба ради утврђења ништавости Одлуке Града Суботице од 25.09.2013. и уговора од 30.09.2013. са којима је некретнина дата на коришћење на неодређено време тужитељу. Надлежни суд је поништио наведене документе, те је порески орган отписао део дуга, а део који је без правног основу уплаћен вратио подносиоцу притужбе. Поред решавања конкретног предмета остварили смо и ту улогу да смо градоначелнику дали предлог за измену општег акта Града, да би избегли будуће парнице које би проистекле из незаконите одлуке Града Суботице. Предлог је прихваћен и одлука Града Суботице је измењена у предложеном смислу.

Остала три предмета су се нажалост односила на поновљено поступање запослених, који раде на пријему захтева, а запослени службеници одбијају да приме захев, ради се о пријему захтева за увиђај. Заштитник грађана сваке године упозорава на овакво понашање запослених у локалној администрацији и као што сам навео, сваке године се ови случајеви понављају. Оваквих предмета, на сву срећу нема пуно, али не би смео да постоји ни један једини овакав предмет.

Градска библиотека

Против Градске библиотеке се води један поступак, јер је суграђанка Р.Ф. и против Градске библиотеке и против Секретаријата за друштвене делатности због истог проблема поднела притужбу. Предмет је већ описан и као што је напред назначено, чека се став надлежног Министарства.

Геронтолошки центар

Против Геронтолошког центра била је покренута једна притужба и то Т.А. против кога је покренут и поступак за лишавање пословне способности, те пошто се ради о судском ванпарничном поступку о којем је извештен заштитник грађана, а да је у току, обуставили смо поступак без утврђивања повреде права.

Градско веће

Против Градског већа (као ИИ степеног органа) и ове године поднео притужбу је Б.С. Пошто је Градско веће као другостепени орган, током 2014.године отклонило свој пропуст, односно донело је одговарајуће решење, којим је одбијена жалба именованог, утврђено је да Градско веће није повредило право грађана, а именовани упућен на подношење тужбе у управном спору.

Градско јавно правобранилаштво

Против Градског јавног правобранилаштва притужбу је поднео Ш.С., а односила се на понашање заменице А.К., те да је именована била нељубазна и непријатна. Заменица градског јавног правобранилаца А.К. се изјаснила,

заштитник грађана је примио изјашњење, затражио изјашњење подносиоца притужбе на наводе, из изјашњења Градског правобранилаштва, што подносилац притужбе није учинио, те је заштитник грађана сматрао да не постоји повреда права подносиоца и у целости је прихватио изјашњење Градског правобранилаштва.

Против ОШ "Жарко Зрењанин смо имали једну притужбу, К.Х. се обратила са притужбом на рад О.Ш. "Жарко Зрењанин" са описом повреде права да је њен син премештен из разреда, који је похађао, у други разред, при томе његов син болује од аутизма, и њему свака новина представља нове проблеме, који му отежавају здравствено стање. Након обраћања наше канцеларије Основној школи, директорица установе је оформила комисију, која је испитала цео случај и одлучено је да се дете врати у свој разред у текућој школској години.

ПУ "Наша радост"

Против ПУ "Наша радост" поступак је покренула З.Л. из разлога што јој је дете изоловано и установа га не прима на целодневни боравак. У датом року установа је доставила детаљан одговор на притужбу са пратећом документацијом, те навела да је и обављен посебан разговор са родитељем – мајком детета. Изјашњење установе достављено је подносиоцу притужбе на одговор, који иста није дала у датом року, те се сматрало да је странка прихватила изјашњење установе и поступак је обустављен.

Центар за социјални рад – социјална заштита

Током 2015. године, грађани Суботице су се Заштитнику грађана Града Суботице, веома често обраћали по питањима из области социјалне заштите. Из ових обраћања покренули смо 14 поступака по притужбама. Најчешће су то била обраћања, када су предуго, више од Законом прописаног рока (60 дана), грађани чекали да на захтев који су поднели, како би им се признало неко право, надлежни орган управе – Центар за социјални рад града Суботице донесе одлуку, и писменим путем их о истој одлуци обавести у форми решења.

У другим притужбама, и обраћањима Заштитнику грађана Града Суботице, против Центра за социјални рад Града Суботице, грађани су се жалили на повреде права из области породичног законодавства, и то најчешће на вршење родитељског права. У овим случајевима, грађани су упућивани, да своја права треба да покушају да заштите или остваре, покрећући поступак пред надлежним судом.

И у 2015. години грађани су се обраћали Заштитнику грађана Града Суботице, тврдећи да им запослени у Центру за социјални рад не дозвољавају да предају писмене захтеве ради остваривања неког права, те су грађани упућивани да захтев шаљу путем поште, јер се исти морају запримити, без обзира да ли су основани или не. Центар за социјални рад обавештен је о овој проблематици, те је констатовано да се захтеви морају примати, те да се о основаности истих мора одлучивати, након

спроведеног доказног поступка, у писменој форми, у складу са прописима.

Заштитнику грађана Града Суботице обратила се грађанка М.К. из Суботице, са притужбом против Центра за социјални рад Града Суботице број 072-55/15-2 од 03.08.2015. године. У притужби је навела да је Центру за социјални рад још крајем априла поднела захтев за покретање поступка остваривања права на додатак за помоћ и негу, за своју мајку Ј.Ј. из Суботице, међутим ни до дана подношења притужбе није добила никакво решење, те да сматра да се ту ради о ћутању администрације.

Заштитник грађана Града Суботице размотрио је наводе из притужбе, те је сходно члану 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени Лист Града Суботице“, бр.: 7/2014) доставио руководиоцу Центра за социјални рад на изјашњење, а у циљу утврђивања да ли је у току горе наведеног поступка дошло до повреде права грађанке, неправилним или незаконитим радом органа управе и јавних служби. Након спроведеног поступка Заштитник грађана Града Суботице дана 28.08.2015. године, под бројем 072-55/15-2 донео је следеће препоруке:

Дана 18.08.2015. године доставили сте Заштитнику грађана Града Суботице обавештење, (број под којим сте завели предмет у Вашој евиденцији није наведен) поводом притужбе која је упућена Центру за социјални рад Града Суботице, везано за предмет остваривања права на додатак за туђу помоћ и негу за Ј.Ј. обавештавамо Вас да је именована поднела захтев за покретање поступка остваривања права на додатак и негу дана 24.04.2015. године. Даље, напомињете да се наведени предмет налази на вештачењу у ПИО фонду – Филијала Суботица, те сходно томе решење није урађено.

Заштитник грађана Града Суботице, подсећа Вас, да сте у складу са одредбама 32. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број 7/2015) дужни да се изјасните о притужби, у року од 15 дана, а не да га обавештавате када је неко поднео захтев.

Одредбама члана 208. става 1. Закона о општем управном поступку (“Сл. Лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и “Сл. Гласник РС“, бр. 30/2010) дефинисан је рок за издавање решења. Наведеним одредбама прописано је да кад се поступак покреће поводом захтева странке, односно по службеној дужности, ако је то у интересу странке, а пре доношења решења није потребно спроводити посебан испитни поступак, нити постоје други разлози због којих се не може донети решење без одлагања (решавање претходног питања и др.), **орган је дужан да донесе решење и достави га странци што пре, а најдоцније у року од једног месеца од дана предаје уредног захтева, односно од дана покретања поступка по службеној дужности**, ако посебним законом није одређен краћи рок. У осталим случајевима, кад се поступак покреће поводом захтева странке, односно по службеној дужности, ако је то у интересу странке, **орган је дужан да донесе решење и достави га странци најдоцније у року од два месеца, ако посебним законом није одређен краћи рок.**

Обзиром да је у Вашем обавештењу Заштитнику грађана Града Суботице наведено да је предметни захтев странке Центру за социјални рад, као органу овлашћеном за доношење решења предат 24.04.2015. године, а решење није

донето и достављено странци у законом прописаном року, односно најдгноције у року од два месеца, у складу са овлашћењима из члана 37. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број 7/2014), а у циљу заштите права грађана који пред Вашим органом подносе захтеве ради остваривања својих права и заштите својих правних интереса, Заштитник грађана Града Суботице даје следеће:

ПРЕПОРУКЕ

1. У циљу заштите права грађана који Центру за социјални рад Града Суботице подносе захтеве ради остваривања својих права и заштите својих интереса, посебно имајући у виду да у круг подносилаца захтева у поступцима пред Центром за социјални рад, у највећем броју случајева, спадају лица, која су у категорији рањивих група (Лица у стању социјалне потребе, особе са инвалидитетом и др. лица), Заштитник грађана Града Суботице препоручује да Центар за Социјални рад поштујући и примењујући прописе, нарочито поведе рачуна о начелима управног поступка, и то о начелу заштите права грађана и заштите јавног интереса, дефинисаног одредбама члана 6. става 1 Закона о општем управном поступку (“Сл. Лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и “Сл. Гласник РС“ бр. 30/2010), којима је прописано да при вођењу поступка и решавању у управим стварима, органи су дужни да странкама омогуће да што лакше заштите и остваре своја права и правне интересе, водећи рачуна да остваривање њихових права и правних интереса не буде на штету права и правних интереса других лица, нити у супротности са законом утврђеним јавним интересима.

- ☒ При одлучивању о захтевима, у сваком појединачном случају, према околностима случаја, Центар за социјални рад, водиће рачуна о правилној и законитој примени члана 208. става 1. Закона о општем управном поступку (“Сл. Лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и “Сл. Гласник РС“, бр. 30/2010), а у односу на предмете, у којима је у доказном поступку потребно извести доказе вештачењем, Центру за социјални рад се препоручује, да у односу на вештаке или органе вештачења исцрпи сва прописима допуштена и расположива средства (Ургенције, примена одредаба члана 173.-182. Закона о општем управном поступку (“Сл. Лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и “Сл. Гласник РС“, бр. 30/2010), о вештацима), како би се обезбедило поштовање начела ефикасности управног поступка, дефинисаног у члану 7. Закона о општем управном поступку (“Сл. Лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и “Сл. Гласник РС“, бр. 30/2010), чијим одредбама је прописано да органи који воде поступак, односно решавају у управним стварима, дужни су да обезбеде успешно и квалитетно остваривање и заштиту права и правних интереса физичких лица, правних лица или других странака.**
- ☒ У односу на захтев грађанке Ј. Ј. из Суботице, Ровињска 1/13, поднет ради остваривања права на додатак за помоћ и негу другог лица, Центру за социјални рад се препоручује, да без одлагања отклони неправилности и на законит начин, те исцрпи сва прописима допуштена и расположива средства, у односу на орган**

вештачења или било коју другу отклоњиву препреку, како би грађанка могла да оствари право на доношење решења у законом прописаном року.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени Лист Града Суботице", 7/2014), Центар за социјални рад је дужан обавестити заштитника грађана о мерама које је предузео, најкасније у року од 15 дана од дана пријема препорука. Дана 25.09.2015. године, Центар за социјални рад Града Суботице обавестио је Заштитника грађана Града Суботице да се поступило у складу са препоруком и да је Центар за социјални рад Града Суботице предузео мере у складу са ЗУП-ом, те су Фонду ПИО Филијала Суботица упутили ургенцију ради убрзавања поступка.

Грађанка Т.М. из Суботице, обратила се заштитнику грађана дана 11.05.2015. године, тврдећи да живи са сином и унукама у својој кући, те да има 94 године, јако малу пензију, а син и унуке је злостављају, туку. Више пута је била код лекара. У складу са Споразумом о сарадњи у спровођењу заштите жртава насиља у породици и жена у партнерским односима на подручју Града Суботице, чији је заштитник грађана потписник, о овој представи без одлагања усменим и писменим путем обавештен је Центар за социјални рад.

Грађанин П.М. из Бајмока обратио се дана 12.08.2015. године заштитнику грађана, јер му је решењем Центра за социјални рад престало право на новчану социјалну помоћ. У решењу је наведено да му је ово право престало, јер у поступку годишње ревизије није поднео потпуну документацију, односно није тужио ћерку за издржавање. Грађанину П.М. пружена је правна помоћ приликом сачињавања жалбе за наведено решење, у којој жалби је наведено да је нападнуто решење донето уз битну повреду управног поступка, погрешно и непотпуно је утврђено чињенично стање и погрешно је примењено материјално право, јер му правница није оставила законски рок за достављање тужбе. Он је исту тужбу доставио његовом социјалном раднику, те је уз жалбу приложио и копију позива за главну расправу, као доказ да је судски поступак ради утврђивања обавезе издржавања од сродника покренуо, чиме је стекао услов да му се у континуитету призна право на новчану социјалну помоћ. Другостепени орган је уважио наводе из жалбе, укинуо првостепено решење као неосновано и грађанину П.М. је признато у континуитету право на новчану социјалну помоћ.

Заштитнику грађана Града Суботице обратио се грађанин П.Ј. наводећи да је 30.07.2015. године добио решење од Центра за социјални рад, којим му престаје право на новчану социјалну помоћ са даном 31.05.2015. године из разлога што именовани није доставио правоснажну судску одлуку о издржавању од сродника, односно судско поравнање којим се уређују породични односи или доказ да је код надлежног суда покренуо поступак ради утврђивања обавеза издржавања од сродника, а у складу са чланом 84. Закона о социјалној заштити. Грађанину П.Ј. је пружена правна помоћ приликом сачињавања жалбе, те је у жалби наведено да је нападнуто решење донето уз битну повреду управног поступка, погрешно и непотпуно је утврђено чињенично стање и погрешно је примењено материјално право, јер је у току поступка ревизије првостепени орган упутио грађанину П.М. писмени позив у

ком позиву је хемијском оловком заокружено које доказе треба да поднесе, и то уверење:- Службе за катастар непокретности, уверење пореске службе, уверење Националне службе за запошљавање, док су у позиву незаокружени остали уверење ПИОР-а за пензијско и инвалидско осигурање, пресуда основног суда за издржавање детета и пресуда Основног суда за издржавање сродника. Нејасно је из самог позива, шта је уопште требао као странка да достави, чиме је повређено начело управног поступка, и то начело помоћи неугој странци, јер је он неука странка. Даље је у позиву назначено да наведене доказе треба да достави одмах, што је у односу на прибављање доказа непримерен рок. Напоменуо је да је дана 20.07.2015. године добио телеграм у коме је наведено да се одмах јави у Центар за социјални рад, без икаквог образложења, тако да је дан касније донето побијано решење, без да му је остављена било каква могућност да неке од доказа прибави, а поготово правоснажну судску одлуку или судско поравнање, имајући у виду да је готово немогуће исте доказе прибавити у року од једног дана. Иако је првостепени орган био дужан да га поучи, које доказе и на који начин да их прибави, опреза ради приложио је уз жалбу копију тужбе као доказ да је судски поступак ради утврђивања обавезе издржавања од сродника покренуо, те тиме стекао услов да му се у континуитету призна право на увећану новчану социјалну помоћ. Другостепени орган је уважио наводе из жалбе, те укинуо првостепено решење као неосновано, и грађанину П.Ј. је настављена исплата увећане социјалне помоћи у континуитету.

**ОБРАЋАЊА - ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2015. години –2.134 ПРЕДМЕТА
(укупно од почетка рада 14.154)**

Правни оквир деловања у значајној мери утиче на могућност остваривања специфичних активности и циљева, који се у једној вишенационалној заједници као што је Суботица, очекују од институције Заштитника грађана. Природа институције Заштитника грађана дозвољава широку лепезу могућности његовог деловања.

Од почетка свог рада канцеларија заштитника грађана је функционисала у оквиру својих надлежности у складу са Одлуком заштитника грађана предузимајући низ активности у функцији заштите индивидуалних и колективних људских права грађана. Без обзира на дефинисану надлежност из Одлуке о заштитнику грађана, грађани се обраћају заштитнику грађана из свих области права. Из ових обраћања, да ли усменим или писменим путем Заштитник грађана града Суботице може да одговори својој обавези о остваривању и поштовању људских права на територији града Суботице. Значи, оваквим начином рада иза сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постоји обраћање грађана путем представке.

Дајемо кратак приказ представки грађана којима су се обраћали канцеларији за помоћ, а према врсти права за које су сматрали да су им или угрожена или им је била потребна помоћ у виду посредовања или савета наше канцеларије. Издвојићемо најинтересантније предмете.

У прошлогодишњем извештају смо Вас известили о раду, односно ангажовању канцеларије на решавању проблема деце рођене са Дауновим синдромом. Можемо да са поносом известимо Скупштину, да смо успели да решимо предмет З.Д., да је дете, односно породица остварило право на увећану туђу негу и помоћ. На иницијативу заштитника грађана извршена је целокупна ревизија предмета и отклоњени су недостаци, како у вештачењу, тако и у процедуралном смислу.

Такође прошле године смо писали о погрешном обрачуна пореске управе солидарног пореза. Наша канцеларија је саветовала покретање управног спора, јер Пореска управа није поштовала мишљење и препоруку Заштитника грађана Републике Србије, међутим надлежно Министарство финансије је

коначно у 2015.-ој години прихватило став Заштитника грађана Републике Србије и наплаћени солидарни порез је враћен овим нашим суграђанкама.

У области пореских права, односно обавеза суграђани су нам се обратили у 156 предмета, од којих је 131 решен саветом, а у 25 је поступано. У односу на прошлу годину број ових предмета се повећало за више од 100% (претходне године 72 предмета). Питања су била око непознавања система наплате пореза, проблема око промена власника непокретности, измене површине непокретности која представља основицу за разрез пореза, као и око плаћања пореза код сувласника. Код свих ових случајева канцеларија је давала одговоре на постављена питања. Однос проблема је био и код пољопривредника који су били у репрограму дугова, који су често излазили из тог репрограма, због немогућности плаћања доспелих обавеза односно рата, те су врло често постављена питања око могућности плаћања заосталих доспелих рата. У ситуацијама када је Пореска управа масовно издавала опомене пореским обвезницима, грађани-порески обвезници масовно су се обраћали нашој канцеларији са разним питањима, односно постојало је неразумеваше самих опомена, као и система функционисања наплате пореске управе. У овим случајевима дајемо одговоре грађанима на њихова питања, упознајемо их са прописима, нарочито из области застарелости, могућности отписа камате и на друга њихова права и обавеза.

Из области здравственог осигурања обратило нам се 20 суграђана и то најчешће због немогућности овере здравствене књижице незапосленима и пољопривредницима због, постојања дуга по основу обавезног здравственог осигурања, и то врло често деци запослених којима послодавац није уплаћивао доприносе по основу обавезног здравственог осигурања. На основу Мишљења Заштитника грађана Републике Србије да деца морају имати здравствено осигурање, поступали смо у три оваква предмета и ови предмети су решени. Сарадња са Филијалом у Суботици је и ове године била изузетно добра.

Знатан број грађана, 106, обраћао се Заштитнику грађана Града Суботице и по питањима из области пензијског инвалидског осигурања, најчешће по питању законског рока за доношења решења, дуготрајног важења привременог решења о пензионисању, признања права на додатак за туђу негу и помоћ другог лица. Такође, грађани су се због измене и допуна Закона о пензијском и инвалидном осигурању често се обраћали за савете у вези остваривања права на старосну пензију, на инвалидску пензију, као и породичну пензију.

Посебно бих истакао предмет М.Г. тешко оболелог, а који је имао неуредну документацију о уплаћеном стажу осигурања, део стажа осигурања остварен у Републици Хрватској, те и дугова по основу неуплаћених доприноса на његовој приватној фирми, те смо успели да завршимо потребну документацију и докажемо 5 година стажа осигурања, јер је лице био старији од 30 година. Када је доказан правни основ лице је остварило право на инвалидску пензију, односно чак је добио и заостале инвалидске пензије.

Настављена је изузетна добра сарадња са надлежном Филијалом у Суботици. Сваки предмет се обради у сарадњи са наведеним органом. Организација рада у овој области је таква, да се увек можемо обратити за

податке, мишљење, као и савет код надлежног службеника, јер често странке не знају на прави начин да изнесу проблем. Ове године смо помогли странкама у састављању 27 жалби. То су биле најчешће жалбе на одлуку о непризнавању права на инвалидску пензију и права на додатак за туђу негу и помоћ другог лица.

Проблеми породичне природе су честа питања и имали смо 82 обраћања – представки, од којих смо 80 решили саветом, а у два предмета смо поступали. То су предмети у вези издражавања родитеља, пунолетне деце, брачног и ванбрачног друга и даље родбине, као и насиље у породици је проблем са којима су се обраћали грађани. Упознали смо лица која су нам се обратила са правима и обавезама из Породичног закона, а у случају потребе упутили смо их на даљу надлежност Центра за социјални рад, Полицијске управе и правосуђа, уколико смо наилазили на проблем породичног насиља.

У области социјалне заштите имали смо 132 представки, 101 су закључена саветом, а у 31 је поступано, што значи да смо помогли странкама у писању жалби, попуњавању разних формулара, обезбеђења потребне документације за остваривање ових права. Такође смо сачинили и формулар за подношење захтева за једнократну новчану помоћ, који је усаглашен са Центром за социјални рад, и који много олакшава странкама. У више случајева смо интервенисали и код Црвеног крста и код Центра за социјални рад, да би се обезбедила помоћ у виду пакета за социјално угрожене суграђане. Овим путем се наведеним организацијама и захваљујемо на сарадњи и поштовању препоруке заштитника грађана, јер су на наш предлог увек позитивно одговарали и пружали помоћ овим људима.

Лична стања грађана - 242 предмета, од тога 40 решено саветом, а у 202 предмета смо поступали. У овим предметима најчешће се ради о расељеним лицима са Косова, за које смо постали једна врста сервиса код прибављања личних докумената, односно извода из МКР и уверења о држављанству. Такође се ради и о предметима исправке или усаглашавања ових докумената, јер су врло неуредни и непрецизни, па наши суграђани приликом добијања нових личних докумената, нових личних карата и пасоша, имају великих проблема. Што се тиче самих странака који нам се обраћају, најчешће се ради о неписменима и социјално угроженима, тако да наш рад, који је увек бесплатан за странке много доприноси решавању личних стања ових лица.

Незапосленост – 2 предмета. Странке су нам се обратиле из разлога што су пропустиле рок за пријаву код Националне службе за запошљавање, самим тим изгубиле и право на здравствено осигурање преко Националне службе.

Суграђани су у оквиру радног законодавства обратили у 172 предмета, од тога 159 је решено саветом, а у 13 предмета је поступано. Под поступањем су разне жалбе, које урадимо у име странака, а такође и обезбеђивање бесплатног правног заступања.

Јавне службе и јавна предузећа – 152 предмета. Као што се може видети из табеларног приказа структуре и статистике примљених представки, то су грађани који нам се обраћају у случајевима када није започет или је у току поступак пред надлежном управном службом или јавним предузећем. У складу

са принципом добре управе грађани буду упућени која су њихова права и на који начин треба да се обрате овим службама.

Имовинска права - 39 предмет, 38 решено саветом, а у 1 предмету поступано. Ово су предмети када суграђани траже савете у промету непокретности, односима уписане имовине у Катастру, питања поклона, доживотног издржавања, плодоуживања. Ове странке се за решење насталог проблема упућују код адвоката или јавног бележника. У суштини заштитник грађана нема никаквих надлежности у овим предметима.

Наследно право – 77, од којих 76 решено саветом, а у једном предмету поступано. То су питања докумената потребних за оставинску расправу, питања у вези накнадно пронађене имовине, питање у вези законског наслеђивање, тестаменталног наслеђивања, могућности преноса некретнине за живота, јер странке због неукости и због непостојања материјалног средстава не могу или не знају саме решавати пробелме из ове области.

Стамбено 8 обраћања – представки, од којих смо све решили саветом. Овде спадају савети на који начин уз помоћ града, односно коју помоћ пружа град овој области.

Представке које можемо сврстати у односу према судовима, било их је 187, од којих су све решене саветом. То су предмети у којима немамо надлежности, никада ни не преузимамо ни предмете, нити било какву документацију коју нам странке доносе уз предмете. Овде се сусрећемо често и са тзв. „тешким странкама“ којима је врло тешко објаснити надлежност локалног заштитника грађана, странкама које су убеђене у лош рад судова, корумпираност, те да им је коначним и правоснажним одлукама судова нанета велика неправда. Заштитник грађана Града Суботице сматра да нарочито у овим предметима треба пазити на надлежност заштитника грађана и раздвојити контролну функцију заштитника грађана од правосудних органа као посебних органа власти у држави.

Права детета су два предмета, која су у току. Ради се о обезбеђењу персоналног асистента за децу са аутизмом.

Управно правна питања 6 предмета, од тога 4 решено саветом, а у 2 смо поступали. То су питања из права, која обезбеђује град у управном поступку, нпр. Аутобуске карте, дечији додаци и сл.

У обласит образовања обратило нам се 11 суграђана, од тога 6 предмета је решено саветом, а у 5 предмета смо поступали. То су предмети нострификације диплома, обезбеђење сертификата о стеченом образовању, случај када није додељена диплома, као и потрага за дипломама о стеченом високом образовању.

У област облигација обратила нам се 39 суграђана, сви предмети се решавају саветом, јер смо ненадлежни, а уколико је предмет у таквом стању да у основи постоји спор странке су упућиване на судску заштиту и помоћ адвокатуре.

Под разво водимо 42 представка грађана, од којих 34 решено саветом, у 8 је поступано, а ове представке не могу да се сврстају ни у једну од наведених области коју приказујемо у овом извештају. Ту нам се грађани обраћају због нпр. помоћи попуњавања разних формулара, тумачења или добијеног решења или неког прописа, који их интересује, студентског смештаја, препис регистрације аутомобила или упућивање на надлежни орган за издавање потребних докумената, када не знају коме да се обратe за решење проблема и сл.

Ненадлежним смо се огласили у 51 предмета, а то су предмети када нам се грађани обраћају по основу правоснажних судских пресуда или извршења. У овим предметима поступамо врло опрезно, односно отворено рећи не поступамо, јер смо ненадлежни, а такође ни не коментаришемо судске одлуке, а пошто се у овим предметима најчешће појављују и адвокати, не поступамо, јер не желимо да нарушавамо добре односе са колегама адвокатима, због спровођења програма бесплатно правног заступања, а и самим Правилником о БПЗ предвиђено је да се не сме пружати било каква услуга уколико се у предмету појављује адвокат.

Као и претходних година Заштитник грађана Града Суботице имао је приметну сарадњу са градским руководством, градоначелником и члановима Градског већа. Ова сарадња доприноси међусобном ефикаснијем раду, тако и растерећењу појединих функција града.

РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – укупно 324 обраћања

Од 2013.године Канцеларија обавља пријем странака и у приградским месним заједницама. У току месеца успемо да извршимо пријем странака у свим приградским месним заједницама. Сматрамо да овакав рад треба обављати јер доноси уштеде путовања наших суграђана, а знамо какав је социјално-економски положај села. Врло често због пореза на имовину, питања у вези остваривања права на пензију, у вези држања домаћих животиња, породичних проблема, питања у вези комшијских односа, уговора о доживотном издржавању, права из наслеђа, заједничке међе, обавезе плаћања екологије, туђе неге и помоћи, помоћи око састављања захтева за подстицај

пољопривредника, легализације објеката, издавања у закуп пољопривредно земљиште, проблема око плаћања здравственог осигурања, стицања права на основу незапослености, ометања поседа, плаћања рачуна Електровојводини, тестаменталног наслеђивања, могућности склапања уговора о доживотном издржавању, у вези правних могућности постављања ограда између комшија, у вези недоумице кад треба прибавити грађевинску дозволу за изградњу извесних објеката, пољопривредне штете, у вези плаћања ТВ претплате, односно застарелости овог потраживања, питања у вези буке од угоститељских објеката, здравственог осигурања малолетних лица у ситуацији када су родитељи незапослени, породичних односа, развода, смештаја деце, права и обавезе око виђења малолетне деце, права прече куповине, земљишта код комшија, око принципа поделе заједничке имовине, питања у вези права на остварење на туђу негу и помоћ, у вези права и обавезе издржавања сродника, у вези отказа радног односа, могућности наплате заостале зараде, потраживања и других потраживања од послодавца, питања у вези прекатегоризације пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште, у вези формирања улице у селу, надаље у вези могућности за прикључења на водоводну мрежу и канализацију, у вези смештаја детета у смислу Закона о породичним односима и питања у вези надлежности Центра за социјални рад. Доста честа су била питања из надлежности Градске управе, Секретаријата локалне пореске администрације, те добром сарадњом са овим секретаријатом врло често смо проверавали да ли постоји дуг за конкретног пореског обвезника, нарочито код старијих лица, која нису била у могућности да директном комуникацијом са Пореском управом преконтролишу своје стање дуга. Доста су честа била питања око склапања, извршавања и раскида уговора о доживотном издржавању, јер у селима уговор о издржавању се врло често склапа, а због осиромашења даваоца издржавања врло често се појављују проблеми око извршавања уговора. Питања у вези могућности стицања социјалне помоћи, губитка права на ову помоћ су представљала питања са којима су се обраћали грађани. Током прошле године су стизали први рачуни за екологију у приградским месним заједницама по новом систему наплате, те су се грађани масовно јављали са питањима у вези тих рачуна. Пореска управа, Филијала Суботица прошле године је издавала решења за одводњавање и то ретроактивно уназад за две календарске године. Грађани су се масовно јављали у вези тога и исказивали своје незадовољство и немогућност плаћања ове обавезе. Канцеларија је више пута давала изјаве средствима информисања да постоји законски услов за издавање ових рачуна.

МЗ Хајдуково се обратило канцеларији са проблемом да шинобус који саобраћа од Суботице до Сегедина, не стаје ни у Хајдукову ни у Бачким Виноградима. Грађанство трпи штетне последице због тога и немају другу могућност за превоз путника. Предмет је прослеђен помоћнику градоначелника за комуналну области и предмет је узет у рад.

Група грађана се обратила у МЗ Бачки виногради да је В.Т. заорао услужни пут поред аутопута и око 100 грађана МЗ „Бачки виногради“ нема пут до својих кућа. На основу захтева Канцеларије заштитника грађана је на терен изашао инспектор за путеве, издао решење лицу које је заорало пут, исти је вратио у претходно стање, те грађанство поново стекло право да користи пут.

БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОЋ

Канцеларија заштитника грађана је и у 2015. години наставила да успешно спроводи Пројекат бесплатне правне помоћи. Овај Пројекат се спроводи у сарадњи са Адвокатском комором у Суботици на основу закљученог Споразума из 2011. године. Споразумом су преузети већ утврђени услови и основи за пружање бесплатног правног заступања који су одређени у Правилнику Адвокатске коморе Војводине, формулари као и већ постојећа организација. Самим Правилником утврђени су критеријуми који посебно помажу наше сиромашне суграђане, незапослене и социјално економски угрожена лица, којима је пут до остварења судске заштите отежан. Наглашавам да све потребне потврде или уверења која се подносе уз захтев су ослобођене такси, сем услуге РГЗ Катастар непокретности, тако да је ово права помоћ за сиромашне. Пошто су то најчешће предмети Основног суда у Суботици, исти у овим предметима одлаже или ослобађа странке од доспелих судских такси до окончања оваквих предмета. У 2015. години примили смо **50 захтева** за пружање бесплатног правног заступања, који од којих 5 захтева нису испуњавали услове утврђене Правилником, а једна странка је на жалост преминула пре него што је надлежна Комисија донела одлуку.

Наглашавамо да је ова адвокатска услуга потпуно бесплатна за суграђане и да Град не учествује са финансијским средствима. Заштитник грађана се и овај пут захваљује свим колегама адвокатима који су учествовали у овоме Пројекту.

ПОСЕБНЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА СУБОТИЦЕ

Овде бисмо посебно издвојили наш рад на обележавању Дана људских права. Ове године, односно и у 2015. години обележавање Дана људских права смо посветили и фокус усмерили ка ангажовању средњошколске омладине кроз расписани конкурс за литерарне саставе на тему из области људских права. На литерарни конкурс смо добили 67 радова. Теме су биле “Деца у мигрантској кризи” и “Браним своје право на постојање, али то право признајем и другима”. Најбоље радове смо наградили новчано, за сваки рад на језику националних мањина које имају праву на употребу службеног језика у граду, Прва награда је била 10.000,00 динара, а друга била 3000, и трећа награда је била Монографија града Суботице. Посебно бисмо издвојили рад Јасмин Фаиад, као посебно аутентичан, пун емоција, виђење мигрантске кризе кроз очи девојчице, која је пореклом из Сирије. У организацији су нам помогли како професори, чланови комисије тако и председник Скупштине града и градоначелник. Такође су и награђени радови постављени на веб сајт града, а уколико неко жели да прочита и остале радове може да се обрати канцеларији јер су радови примани путем е-маила и сачувани су. Посебно бих издвојио учешће и колективни рад ученика Средње школе „Жарко Зрењанин“, чији рад није испуњавао услове конкурса, али због уложеног труда Канцеларија и Комисија су их посебно наградили.

МЕДИЈАЦИЈА

Као што смо Вас у прошлогодишњем извештају известили представници канцеларије заштитника грађан су завршили основну обуку за медијаторе, коју

су организовали партнери за демократске промене Србија, и стекли сертификат о завршеној обуци. Такође смо постали чланови Удружења грађана “национално удружење медијатора Србије”, и што је најважније у 2015. години смо добили решење Министарства правде о упису у листу медијатора, која се води при овом Министарству.

Медијација је пре свега алтернативно решавање спорова. Медијација је процес у коме грађани на брз, ефикасан и јефтин начин могу решити конфликте до којих неминовно долазе у међусобним односима.

Примена медијације забележена је још у старом веку. Од сумерске цивилизације преко средњег века све до данашњег дана долази до развоја институције медијације. Данас је често практикован метод решавања сукоба у различитим областима друштвеног живота, у многим земљама света.

Медијација је поступак решавања спора између две или више страна уз помоћ медијатора – посредника. Улога медијатора је да подржи стране у спору да пронађу обострано прихватљиво решење подстицањем позитивне комуникације и атмосфере конструктивног решавања проблема.

Медијатор не даје правне савете, нема улогу судије или арбитра, нити доноси одлуку којом се спор решава. Одговорност доношења одлуке и постизања споразума је искључиво на Странама у спору. Ниједна од страна не може бити приморана на прихватање решења која јој не одговарају. Стране су слободне да ангажују правног заступника и са њим се саветују током поступка медијације и пре потписивања споразума. Свака страна у спору улази у поступак медијације у доброј вери и спремна је да пружи свој пуни допринос мирном решењу спора. Медијација је поступак који је затворен за јавност и који је поверљив. Медијатор је овлашћен да прекине поступак медијације уколико сматра да даље вођење поступка није сврсисходно, такође, и стране су овлашћене да у сваком моменту могу одустати од даљег учешћа у поступку медијације.

Поступак медијације као мирно решавање сукоба за стране значи следеће предности: бржа је од суђења, смањује трошкове, поверљивост, даје прилику странама да говоре, успоставља прекинуте односе, противници постају сарадници, стране у спору доносе коначну одлуку, елиминише неизвесност и штити све стране од ризика губитка спора- сви добијају.

Сам поступак медијације почиње са припремама као што је избор предмета погодних за медијацију, избор медијатора, потписивања споразума о приступању медијацији и припремама медијатора. Након тога долази до управљање предметом. Важно је изабрати стил преговарања и за медијацију једино је релевантно да се воде преговори засновани на интересима. Надаље посредник треба да води рачуна о свим аспектима решења.

Ова услуга нашим суграђанима је такође бесплатна.

У току 2015. године поднето је укупно 11 предлога личним обраћањем грађана за покретање поступка посредовања од којих 7 медијација је обављена у току 2015. године, а остала 4 предмета пренета у 2016. годину.

Свака медијација је одржана у канцеларији Заштитника грађана Града Суботице у виду комедијација. Комедијатори су били заштитник грађана и стручни сарадника са завршеном основном обуком за посреднике, дозволом за посредовање и уписани у Регистар посредника Министарства правде Републике Србије.

Од поднетих 7 предлога, у 5 случаја стране су потписале споразум о приступању и медијација је започета. Од обављених пет медијација четири су окончане успешно потписивањем споразум о решавању спора посредовањем, док се један предмет налази у фази поступка, због сложености природе сукоба. Имамо две неуспешне медијације, где поступак посредовања није могла бити започета јер друга страна није се одазвала позиву.

У обављеним медијацијама учествовали су од две до шест страна у поступку. Стране су самостално учествовале у свим поступцима без пуномоћника, адвоката или законског заступника. Поступак посредовања се одвијало у оквиру заједничких састанака сукобљених страна од почетка до краја. Медијације су одржане у оквиру сесија односно састанака које су појединачно трајали око 45 минута до највише 60 минута. Да би странке дошле до заједничког решења и закључиле споразум о решавању спора посредовањем потребно је било одржати од једне до четири сесије зависно од сложености сукоба. У једном предмету постигли смо успех на првој сесији, и то из разлога што страна која је изазвала сукоб стигла на медијацију са заједничким решењем које је било задовољавајуће и за противну страну.

Ради унапређења поступка посредовања у два предмета ангажовали смо грађевинског инспектора који је изашао на лице места и урадио дијагностику и дао савет о отклоњању грешке.

Предмети медијације су биле из различите области друштвеног живота. Имали смо по један случај из радног односа, извођења грађевинских радова, потрошачки однос, наплате дуга и два предмета са елементима комшијских односа.

СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И САРАДЊА СА ДРУГИМ КАНЦЕЛАРИЈАМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Семинари, конференције и сарадња са другим канцеларијама заштитника грађана одвијала се кроз активности Удружења локалних омбудсмана Републике Србије, које активности су значају подржали Мисија ОЕБС-а у Србији, канцеларија Заштитника грађана Републике Србије и Покрајински омбудсман.

У организацији Удружења локалних омбудсмана Србије, чији је председник заштитник грађана Града Суботице у сарадњи са ОЕБС-ом организовано је више састанака у циљу јачање капацитета институције локланог омбудсмана. У августу месецу је одржан састанак у Новом Пазару на тему "Улога локалних омбудсмана у Србији са идејом да се представници локалне самоуправе из Новог Пазара сјенице, Нове Вароши, Пријепоља и Прибоја упознају са

институцијом и идејом оснивања канцеларија заштитника грађана у овим местима. Такође је на овом састанку расправљена и тема “Право грађана на раскид уговора о испоруци топлотне енергије”. Такође, био је састанак у Шапцу, где је главна тема била рад комуналне полиције, комунално уређење у збрињавању напуштених паса и мачака, обавеза локалне самоуправе и накнада штете. На састанку одржаном у Београду представљени су резултати рада локалних омбудсмана (20), расправљано о њиховом правном положају, техничкој опремљености и приступању пројекту “Београдске отворене школе – пројекат добре управе и заштите људских права на локалном нивоу”.

У организацији Покрајинског омбудсман присуствовали смо годишњој конференцији – мреже “Живот без насиља”.

Такође је канцеларија присуствовала међународној конференцији у Бачкој Тополи „Локални омбудсман и толеранција“, која је традиционална.

Као што увек у сваком годишњем извештају назначујемо семинари, конференције и састанци никада не иду на терет буџета Града Суботице, само трошкови превоза. Канцеларија се труди да учествује у овим активностима само уколико организатори обезбеђују финансијска средства.

САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Заштитника грађана. Наша канцеларија има изузетно добру сарадњу са локалним медијима, па чак и на републичком нивоу, дневне новине "Блиц", који прате успешно наш рад. Заинтересовани су како за наше стручне ставове, тако прате и промовишу наше акције. Настављена је изузетна сарадња са „Паннон“ телевизијом, на којој су представници канцеларије дали више интервјуа, нарочито у области специфичних проблема приградских месних заједница. Приметна је сарадња са локалним радиом, где смо организовали више едукативне емисије, информишући грађане о њиховим правима, а такође и више емисија и интервјуа на „УУ-ецо“ телевизији. Ми се трудимо да редовно о својим активностима извештавамо и медије, а они су до сада то увек испратили. Такође морам да нагласим да уживамо подршку медија који прате рад наше канцеларије.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Средства за финансирање рада канцеларије заштитника грађана обезбеђују се у буџету града. Канцеларија заштитника грађана је у 2013. прешла са индиректног корисника буџетског средстава на директног корисника, у циљу смањења трошкова канцеларије, а то није утицало на самосталност и независност канцеларије. Овде морамо да истакнемо да је суботичка канцеларија једна од ретких канцеларија локалних заштитника грађана која је у свему уређена на законит начин.

Одобрена буџетска средства су утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2015.годину за рад канцеларије одобрено укупно 11.648.000,00 динара, а утрошено је 9.589.000,00 динара. Као што се из табеларног приказа може видети, 2.059.000,00 динара је остало неутрошено.

Извршење средстава буџета града Суботица за трошкове функционисања Канцеларије Заштитника грађана Суботица за 2015. годину

Ред.б р.	Врста расхода	план	извршење
1.	Плате	8.961.000	7.967.000
2.	Поклони за децу запослених	7.000	7.000
3.	Трошкови превоза запослених	105.000	101.000
4.	Услуге мобилног телефона	158.000	150.000
5.	Трошкови закупа	92.000	0
6.	Трошкови службених путовања	84.000	0
7.	Кортизација за семинаре	5.000	5.000
8.	Остале стручне услуге	515.000	12.200
9.	Угоститељске услуге	10.000	7.300
10.	Репрезентација	70.000	57.000
11.	Поклони	50.000	46.000
12.	Остале опште услуге	7.000	3.800
13.	Канцеларијски материјал	175.000	164.000
14.	Стручна литература	81.000	33.000
15.	Потрошни материјал	13.000	0
16.	Дотације по Закону (умањеније 10% основице за обрачун плате и инвалиди)	1.073.000	891.000
17.	Остали порези	10.000	0
18.	Намештај	37.000	24.000
19.	Рачунарска опрема	120.000	48.000
20.	Набавка телефона	75.000	74.000
	УКУПНО:	11.648.000	9.589.000

ЗАКЉУЧАК

У изради овог Годишњег извештаја потрудили смо се да Скупштину известимо о што више конкретних, појединачних области и предмета којима се бавимо. Надам се да ћете из овог извештаја моћи да закључите да је оваква канцеларија неопходна у нашем граду. Ова канцеларија, сем што несебично пружа помоћ суграђанима, на принципима добре сарадње, добре управе, растеређује и бројне институције и органе, а такође и помаже у развоју ових институција у правцу поштовања принципа добре управе. Све услуге Канцеларије су бесплатне.

Проблеми на које су грађани Суботице указивали својим обраћањима заштитнику грађана у 2015. години били су бројни и разноврсни и односили су се између осталог на недоношењу решења по захтеву странке, неодговарање на дописе странака, дужину трајања поступка пред органима, селективно одлучивање по захтевима за искључење са даљинског система грејање, висину рачуна за испоручену топлотну енергију, на наплату димничарских услуга, на висину рачуна осталих комуналних услуга, промену зона за опорезивање, комунало опремање улица, проблем држања домаћих животиња, проблем буке због рада угоститељских објеката, укидање субвенција за плаћање стамбено – комуналних услуга, проблем паса луталица, уједи паса луталица и сл.

Као што се из напред наведених примера рада може видети, канцеларија Заштитника грађана града Суботице је и у овом периоду успела да обезбеди присутност у граду и одговорила потреби за постојањем институције која се бави заштитом и унапређењем људских права и контроли локалних органа управе. Приметан је тренд повећања броја обраћања грађана и он котинуирано расте од момента оснивања институције. У 2014.-ој години 2024 грађана, а у 2015.-ој години 2241. Овај показатељ се може посматрати из два угла. Посматрано из једног угла пораст обраћања заштитнику грађана лежи у чињеници да органи управе и даље крше и ускраћују права грађанима, док посматрано из другог угла повећање обраћања треба тражити и у бољој информисаности грађана у погледу институција које могу да им помогну у остваривању и заштити њихових права, односно у присутности коју је обезбедила канцеларија у граду.

Овај Годишњи извештај су заједнички саставили заштитник грађана са заменицама Тот Салаи Ериком и Вуковић Симић Љиљаном.

Суботица, 30.03.2016.

**ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
ГРАДА СУБОТИЦЕ**

СТРУКТУРА И СТАТИСТИКА**ПРИТУЖБЕ**

Јавна предузећа		Примљено	Решено	У поступку
Јавна предузећа	ЈКП "Топлана"	23	23	/
	ЈКП "Водовод и канализација"	3	3	/
	ЈП "Дирекција за изградњу"	2	2	/
	ЈКП "Паркинг"	3	3	/
	ЈКП "Погребно"	1	1	/
	ЈКП "Чистоћа и зеленило"	4	4	/
	ЈП "Суботичке пијаце"	1	1	/
	ЈКП "Димничар"	3	1	2
	Ненадлежни	2	2	/
Органи управе, инспекцијске службе и установе	Центар за социјални рад	14	14	/
	ПУ "Наша радост"	2	2	/
	Секретаријат за друштвене делатности	2	1	1
	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	11	11	/
	Секретаријат за општу управу и заједничке послове	4	4	/
	Секретаријат за имовинско правне послове	1	1	/
	Секретарија локалне пореске администрације	5	5	/
	Секретаријат за грађевинарство	1	1	/
	Градско веће (као ИИ.степенa комисија)	1	1	/
	Јавно правобранилаштво	1	1	/
	Градска библиотека	1	/	1
Геронтолошки центар	1	1	/	
Предмети достављени државним органима	РГЗ Катастар непокретности	1	1	/
	Заштитнику грађана РС	13	13	/
	Покрајинском омбудсману	7	7	/
УКУПНО		107	103	4

ПРЕДСТАВКЕ

	Примљено	Начин решавања		У поступку	
		Савет	Поступање		
Здравствено	20	17	3	/	
Лична стања грађана	242	40	202	/	
Грађанско право	214	207	7	/	
Социјална заштита	132	101	31	/	
Права детета	2	2	/	/	
Радна питања	172	159	13	/	
Пензиона питања	106	79	27	/	
Образовање	11	6	5	/	
Незапосленост	2	2	/	/	
Управно-правна питања	6	4	2	/	
Имовинско право	39	38	1	/	
Наследно	77	76	1	/	
Стамбено	8	8	/	/	
Породични однос	82	80	2	/	
Облигација	39	39	/	/	
Судско	187	187	/	/	
Јавне службе и јавна предузећа	- Комунална полиција	2	2	/	/
	- Секретаријат за инсп.надзор.	22	14	8	/
	- Секретаријат за грађевинарство	13	13	/	/
	- Секретаријат за друштвене дел.	3	2	1	/
	- Секретаријат за пољопривреду	2	2	/	/
	- Електродистрибуција	16	13	3	/
	- ЈКП "Погребно"	1	1	/	/
	- ЈКП "Топлана"	21	21	/	/
	- ЈКП "Чистоћа"	6	3	3	/
	- ЈП "Дирекција за изградњу"	8	8	/	/
	- Геронтолошки центар	3	3	/	/
	- ЈП "Пошта"	10	10	/	/
	- Заштита животне средине	1	1	/	/
	- Телеком	2	1	1	/
	- АД Тржница	2	2	/	/
	- Заштита потрошача	2	2	/	/
	- ЈКП "Водовод"	11	11	/	/
	- ЈКП "Димничар"	17	8	9	/
- ЈП "Суботицатранс"	1	1	/	/	
- РГЗ Катастар	7	7	/	/	
Достављено Заштитнику грађана РС	1	1	/	/	
Достављено Поверенику за заштиту података	1	1	/	/	
Порез	156	131	25	/	
Податак о јавном значају	3	3	/	/	
Разно	42	34	8	/	
Ненадлежан	51	51	/	/	
Медијација	16	5	11	/	
БПЗ	51	1	50	/	
УКУПНО	1.810	1.346	464	/	

БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ "Бачки	82
МЗ "Бајмок"	14
МЗ "Биково"	4
МЗ "Чантавир"	16
МЗ "Таванкут"	22
МЗ "Ђурђин"	6
МЗ "Хајдуково"	49
МЗ "Келебија"	16
МЗ "Љутово"	11
МЗ "Мала Босна"	4
МЗ "Мишићево"	5
МЗ "Нови Жедник"	5
МЗ "Стари Жедник"	18
МЗ "Палић"	23
МЗ "Шупљак"	42
МЗ "Душаново"	2
МЗ "Верушић"	5
УКУПНО	324

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА

Притужбе	107
Представке	1.810
Предмети у месним заједницама	324
УКУПНО	2.241