

Број: О.-02-31-05/17  
Датум: 22.03.2017.

# ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

## ЗА 2016. 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 годишње, 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 2016. године радили заштитник грађана, Маросиук Златко и заменице заштитника грађана Тот Салаи Ерика и Вуковић Симић Љиљана.

Извештај који је сачињен за 2016. 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 2016. 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 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.

## 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.

## **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 6. 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 повреду 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.

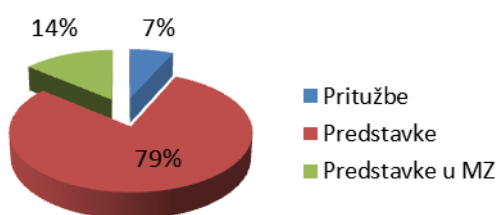
Ако орган управе не поступи у складу са мишљењем, предлогом или препоруком заштитника грађана или не обавести заштитника грађана о предузетим мерама на отклањању повреда, заштитник грађана о томе обавештава органе који надзиру њихов рад, а ако ни након тога надлежни органи не предузму мере, заштитник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

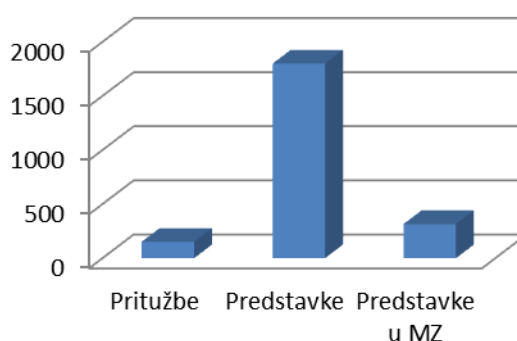
или јавних предузећа, ако је грађанин поднео притужбу у истој ствари, а нема нове доказе, ако је грађанин притужбу поднео пре него што је употребио сва расположива правна средства, ако је притужбу поднео након истека рока од годину дана откад је учињена повреда права и ако притужба не садржи личне податке 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 2016. GODINI**  
procentualni prikaz



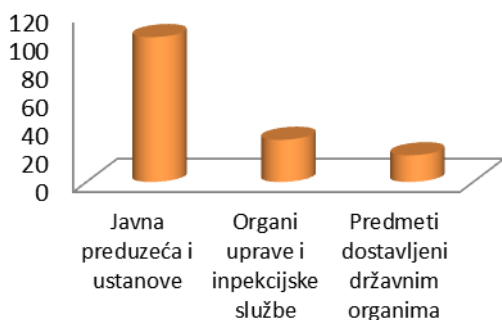
**PREDMETI U 2016. GODINI**  
brojčani prikaz



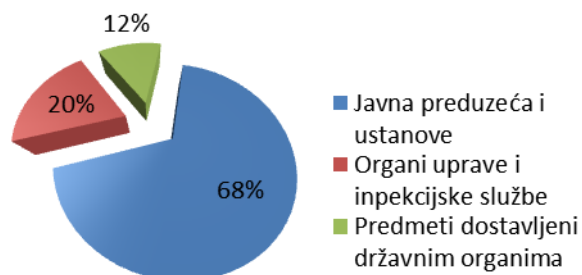
Канцеларија заштитника грађана почела је са радом 16.06.2006. године. До 31.12.2016. године заштитнику грађана обратило се 17.264 грађана, односно само у 2016.-ој години 2.268. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана 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 – 152 ПРИТУЖБЕ

**PRITUŽBE**  
brojčani prikaz



**PRITUŽBE**  
procentualni prikaz

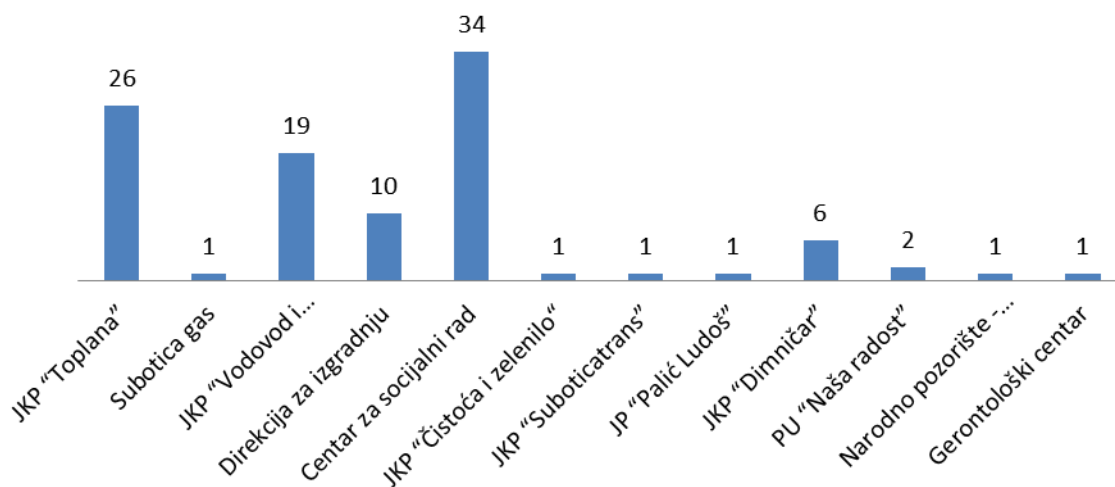


Грађани су од почетка рада заштитника грађана укупно поднели 936 притужби, а у 2016. године 152 притужбе. Све управне службе и јавна предузећа су се у Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице у утврђеном року од 15 дана изјаснила о притужби.

У односима према јавним предузећима и установама у току 2016. год. грађани су поднели укупно 103 притужбе, и то против:

- ЈКП "Суботичка топлана" - 26,
- ЈКП "Суботицагас" - 1,
- ЈКП "Водовод и канализација" - 19,
- ЈП „Дирекција за изградњу“ - 10,
- Центар за социјални рад - 34,
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" - 1,
- ЈКП "Суботицатранс" - 1,
- ЈП "Палић Лудош" - 1,
- ЈКП "Димничар" - 6,
- ПУ „Наша радост“ - 2,
- Народно позориште – Népszínház - 1,
- Геронтолошки центар - 1,

#### PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I USTANOVA brojčani prikaz



#### ЈКП „Суботичка топлана“

У састављању овог годишњег извештаја највећи проблем је био како исказати предмете, односно притужбе против ЈКП "Суботичка топлана". Као што је већини одборника познато, средином фебруара 2016. године је настао проблем јануарских рачуна и нисмо били ни свесни на којем је то нивоу у граду. Ми смо у ствари имали више стотина (око 800) притужби, јер су нам се обраћали и председници скупштина станара у име зграда или петицијом групе грађана. Да бисмо решили ову ситуацију затражили смо да нам град помогне и да се одреди вештачење рада ЈКП "Суботичка топлана" и исправност јануарских рачуна. У сагласности са ЈКП "Суботичка топлана" исто је и урађено и ангажован је тим стручњака Машинског факултета у Београду, који је био



состављен из судских вештака и признатих експерата из области термодинамике. Урађена је тражена експертиза, односно вештачење, а на бази нормативних аката, теренском контролом, вештачењем 13 адреса, односно зграда (из разних делова града), контролом извештаја о рекламацијама, контролног прорачуна за ове зграде односно свих 300 корисника за сезоне 2014/2015 и 2015/2016 закључно са јануаром 2016. године, провере баждарености калориметара, читавање калориметара, као и анализа тарифног система. Ова Експертиза односно вештачење је утврдило да нема недостатака у раду ЈКП “Суботичка топлана” и ова експертиза је јавно објављена. Односно објављивањем извештаја ангажованих вештака и експерата утврђено је да нема повреде права грађана и самим тим и заштитник грађана је обуставио ове предмете.

Међутим имали смо ми и других предмета у односима са Топланом и овде морам нагласити да се први пут десило, за време од постојања институције да је једно јавно комунално предузеће одбило да изврши препоруку заштитника грађана. И одборницима достављамо на увид ову препоруку, како следи:

“ЈКП “СУБОТИЧКА ТОПЛАНА”  
СЕГЕДИНСКИ ПУТ 22-24  
24000 СУБОТИЦА  
н/р ДИРЕКТОРА

и

Д.З.  
24000 СУБОТИЦА

Број: 072-117/16-1  
Д а н а : 21.10.2016.  
Суботица

На основу члана 37. став 1. и став 2. и члана 38. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, број 7/14), на основу спроведеног поступка по притужби Д. З. из Суботице, Кирешка 4/5 доноси следеће

#### М И Ш Љ Е Њ Е

Одбијањем захтева за отказ коришћења топлотне енергије из система даљинског грејања Топлане купца, З. Д., Суботица, ЈКП “Суботичка топлана” је повредила право именованог.

На основу наведеног Мишљења, Заштитник грађана Града Суботице доноси

#### П Р Е П О Р У К У

да ЈКП “Суботичка топлана” поступи у складу са чланом 61. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (“Службени лист Града Суботице”, број 39/2014, 43/2014 и 5/2016) и искључи стан З. Д. у Суботици, Кирешка 4/5 из система даљинског грејања ЈКП “Суботичке топлане”.

ЈКП “Суботичка топлана” у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења и препоруке, дужно је да обавести Заштитника грађана Града Суботице о предузетим мерама.

### О б р а з л о ж е њ е

Дана 12.09.2016. године Заштитнику грађана Града Суботице обратио се З.Д., Суботица, К..., са притужбом да је ЈКП извршило повреду права грађана на тај начин што је одбило да искључи са система даљинског грејања стан који је у његовом власништву, на напред наведеној адреси.

Сходно члану 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, заштитник грађана је обавестио ЈКП да је против овог јавног предузећа покренута притужба, те да су сходно члану 32. став 2. исте Одлуке дужни да се у року од 15 дана изјасне о притужби.

У остављеном року ЈКП је доставио одговор на притужбу да након прегледа достављеног Елабората ЈКП је дошла до закључка да би искључивање корисника са система даљинског грејања и изузимања истог из система расподеле трошкова грејања путем електронских делитеља, дошло до угрожавања коректне расподеле потрошене топлотне енергије унутар целог објекта и тиме би се нарушила праведна расподела трошкова грејања за објекат у целини. Након евентуалног искључења корисника који је поднео притужбу, као и било које следеће искључење, довело би систем расподеле путем електронских делитеља у наведеном објекту (Кирешка 4), у неприменљив статус, пошто се нарушава технички минимум употребљивости система расподеле, који је још код увођења истог био предуслов за примену и са чиме су се сви потрошачи писменим путем сагласили и код увођења овог система расподеле. Још су навели да као додатни услов за предметни отказ захтевају доставу сагласности преосталих активних корисника за предметни отказ. Такође, наводе да немају право спроводити или одобравати било какве активности у корист потрошача који се искључује, а чији активности би ишле на штету осталих активних корисника.

Подносиоцу притужбе достављен је одговор ЈКП у вези његове притужбе и подносилац притужбе је дана 11.10.2016.године писменим путем изјавио да није задовољан одговором Топлане и да у целости остаје код притужбе и захтева за искључење и да тражи мишљење и препоруку, те да буде обавештен о наставку поступка.

Приликом разматрања предмета заштитник грађана је узео у обзир следећи оквир:

- члан 61. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (“Службени лист Града Суботице”, број 39/2014, 43/2014 и 5/2016), којом се утврђује право отказа коришћења топлотне енергије, као и услови и рокови за подношење захтева за отказ коришћења топлотне енергије,
- члан 105. Правила о раду дистрибутивног система (“Службени лист Града Суботице”, бр. 45/2014 и 46/2015), којим се утврђују технички услови за отказ коришћења топлотне енергије и надлежност Топлане

- да вреднује испуњеност техничких и физичких услова за отказ, односно искључење са коришћења топлотне енергије,
- Експертизу рада система даљинског грејања и начина наплате испоручене топлотне енергије Града Суботице са налазом и мишљењем Машинског факултета Универзитета у Београду (који налаз поседује и ЈКП “Суботичка топлана”) и
- Елаборат о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије са система Суботичке топлане.

У току поступка утврђено је да је Д.З. поднео захтев за искључење са система грејања и дана 15.07.2016. године под деловодним бројем 522/16 доставио Елаборат о искључењу са система Суботичке топлане од стране предузећа “Термопројект” ДОО за пројектовање и инжињеринг П.О. Суботица, Бориса Кидрича 7., лиценцираног предузећа за израду напред наведеног Елабората. У техничком опису елабората утврђено је да се овим елаборатом даје решење за комплетно искључење предметног стана, да је демонтажу свих радијатора власник већ урадио, да исто и није предмет елабората, те да је све урађено у складу са чланом 64. став 2. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом, те да би се искључење обавило ван грејне сезоне.

Заштитник грађана није могао прихватити изјашњење Топлане од 23.09.2016. године под бројем 663-1/16 из следећег разлога, а нарочито на део да би се изузимањем овог стана дошло до угрожавања коректне расподеле потрошене топлотне енергије унутар целог објекта и да би се нарушила праведна расподела трошкова грејања за објекат у целини.

Наведено је супротно Експертизи рада система даљинског грејања и начина наплате испоручене топлотне енергије Града Суботице Машинског факултета, Универзитета у Београду, страна 26, где ангажовани експертски тим наводи: “производња топлотне енергије (полазна температура воде у топоводу и количина кроз проток) се обавља према клизном дијаграму за климатско подручје Града Суботице. Имајући у виду да све подстанице имају аутоматску регулацију која омогућава да објекти преузму потребну количину топлотне енергије, није могуће њихово прегревање. У случају да се у мрежу пласира већа количина топлотне енергије од потребне, долази до пораста температуре и промене притиска у повратном воду, који аутоматски доводи до смањења продукције топлоте у котловским јединицама. Исто се дешава и када корисници који имају термостатске радијаторске вентиле (око 35% стамбених потрошача), регулишу ниже температуре у својим становима, стајањем вентила на нижу позицију или га потпуно затворе. Кроз радијаторе је мањи проток топле воде или га уопште нема, последично нема одавања топлоте у просторијама (осим путем заједничких вертикала), те аутоматска регулација у подстаници смањује проток воде из примарног дела (из топовода) и објекат преузима мање енергије. У оваквим ситуацијама, када се преузима мање енергије, то се региструје на калориметрима. Нпр., када би сви корисници са једне подстанице затворили термостатске радијаторске вентиле, проток топле воде би се остварио само кроз вертикале и цевне регистре, а калориметар би измерио само ту, значајно мању количину преузете енергије.

Из предњег, а нарочито из Елаборатом утврђено да је Д.З. већ извршио демонтажу свих радијатора у стану, заштитник грађана не види како би дошло

до угрожавања коректне расподеле потрошене топлотне енергије унутар овог објекта, односно чиме би се нарушила праведна расподела трошкова грејања у објекат у целини, када се како је то утврђено у напред наведеном стану не преузима топлотна енергија из радијатора.

Такође, заштитник грађана није могао прихватити став Топлане из напред цитираног изјашњења, а да се захтева сагласност преосталих активних корисника за предметни отказ. Оваква сагласност је додатни услов за подносиоца притужбе, З. Д., а који није предвиђена чланом 61. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом ("Службени лист Града Суботице", број 39/2014, 43/2014 и 5/2016).

Тачно је да је чланом 61. Одлуке, и чланом 105. Правила о раду дистрибутивног система предвиђено да Топлана вреднује испуњеност техничких и физичких услова за отказ коришћења топлотне енергије, али заштитник грађана Града Суботице сматра да не постоје ни техничке ни физичке препреке да се предметни стан у складу са Елаборатом искључи са система, јер је исти скидањем свих радијатора у стану престао да користи алокаторе (који се стављају на радијаторе и користе преко радијатора), те је исти стан фактички већ искључен и ако до сада није угрожавао расподелу топлотне енергије унутар објекта, заштитник грађана града Суботице не види како би то могао и убудуће.

Уколико је у овом предмету проблем обавеза плаћања накнаде утврђена у складу са вредностима и елементима садржаним у елаборату у односу на фиксни део трошка утврђен дводелним тарифном системом, Топлана опет поступа супротно Одлуци о условима и начину снабдевања топлотном енергијом, јер се сходно члану 62. Одлуке ова накнада утврђује елаборатом.

На основу свега наведеног, односно због неправилне примене члана 61. Одлуке донето је Мишљење и препорука Заштитника грађана Града Суботице.

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

Суботица, 21.10.2016.

Заштитник грађана  
Града Суботице

Златко Маросиук“

Ова препорука је дана на увид да одборници могу дати свој коначан суд. Неспорно је да испуњеност услова прихвата Топлана, међутим зато и постоји заштитник грађана да би својим препорукама помогао нашим суграђанима. Иначе последица проблема у згради у којој живи наш суграђанин чији је случај "обрађен" у препоруци је та да су сви станари те зграде затворили вентиле, односно престали су да користе алокаторе.

Такође је и интересантна и препорука по службеној употреби језика и писма у раду Суботичке топлане.

Против против ЈКП “Суботичка топлана“ дана 01.12.2015. године притужбу је поднео грађанин М.С. из Суботице. У притужби је навео да на првој страни рачуна за топлотну енергију ЈКП “Суботичка топлана“ податке исписује само на латиници, а у Суботици су у равноправној употреби следећи језици и писма: Српски језик и ћирилично писмо, мађарски језик и латинично писмо и хрватски језик и латинично писмо. Од заштитника грађана очекује да се рачуни у целости штампају у складу са Статутом града, законом и Уставом Републике Србије. Након спроведеног поступка заштитник грађана је дана 24.05.2016. године донео следеће :

### М И Ш Љ Е Њ Е

Заштитник грађана Града Суботице мишљења је да је ЈКП “СУБОТИЧКА ТОПЛАНА“, учинила пропуст у раду, јер прву страну рачуна за топлотну енергију не исписује, односно не штампа на српском језику и ћириличном писму, него на српском језику и латиничном писму, и сматра да је овим повређено право грађана на употребу српског језика и ћириличног писма, који језик и писмо је у службеној употреби у Републици Србији и у Граду Суботици, као што су у равноправној употреби у Граду Суботици и мађарски језик и латинично писмо, те хрватски језик и латинично писмо.

ЈКП “ СУБОТИЧКА ТОПЛАНА “ рад упућује се следећа:

### П Р Е П О Р У К А

ЈКП “Суботичка топлана“ убудуће ће исписивати, односно штампати прву страну рачуна за топлотну енергију, односно изнаћи техничко решење, за исписивање, односно штампање прве стране рачуна, у складу са прописима који уређују службену употребу језика и писма, на језицима и писмима који су у службеној употреби у Републици Србији и Граду Суботици, српском језику и ћириличном писму, мађарском језику и латиничном писму и хрватском језику и латиничном писму, како то чини и на другој страни рачуна за топлотну енергију.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број 7/2014), ЈКП “Суботичка топлана“ је дужна обавестити заштитника грађана о мерама које је предузела, најкасније у року од 15 дана од дана пријема мишљења и препоруке.

### О б р а з л о ж е њ е

Заштитнику грађана Града Суботице обратио се грађанин М. С. из Суботице, са притужбом против ЈКП “Суботичка топлана“, број 072-97/15-2 од 01.12.2015. године. У притужби је навео да на првој страни рачуна за топлотну енергију ЈКП “Суботичка топлана“ податке исписује само на латиници, а у Суботици су у

равноправној употреби следећи језици и писма: српски језик и ћирилично писмо, мађарски језик и латинично писмо и хрватски језик и латинично писмо. Од заштитника грађана очекује да се рачуни у целости штампају у складу са Статутом града, законом и Уставом Републике Србије.

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 руководиоцу ЈКП "Суботичка топлана" на изјашњење, а у циљу утврђивања да ли је у току горе наведеног поступка дошло до повреде права грађанина, неправилним или незаконитим радом органа управе и јавних служби.

У одговору ЈКП "Суботичка топлана", под бројем 834-1/15 од 14.12.2015. године обавестила је Омбудсмана да техничке могућности којима располаже, не дозвољавају израду прве стране рачуна на три језика, односно писма, из ког разлога ово предузеће прву страну рачуна издаје на српском језику и латиничном писму.

Након што је одговор предузећа достављен притужиоцу, исти је дана 25.01.2016. године у просторијама канцеларије Заштитника грађана Града Суботице на записник дао изјашњење, у ком је навео да је незадовољан одговором ЈКП "Суботичка топлана", и нагласио да поред тога што је рачун на иштампан латиничним писмом, и дописе којима му одговара на притужбу, предузеће сачињава на латиници, уместо на ћирилици.

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

**Чланом 10. Устава Републике Србије („Службени гласник РС“, број: 98/2006)** утврђен је српски језик и ћирилично писмо, као језик и писмо у службеној употреби у Републици Србији, а службена употреба других језика и писама уређује се законом, на основу Устава.

**Чланом 79. Устава Републике Србије ("Службени гласник РС", број: 98/2006)** припадницима националних мањина гарантује право на очување посебности и то: на изражавање, чување, неговање, развијање и јавно изражавање националне, етничке, културне и верске посебности; на употребу својих симбола на јавним местима; на коришћење свог језика и писма; да у срединама где чине значајну популацију, државни органи, организације којима су поверена јавна овлашћења, органи аутономних покрајина и јединица локалне самоуправе воде поступак и на њиховом језику; на школовање на свом језику у државним установама и у установама аутономних покрајина; на оснивање приватних образовних установа; да на своме језику користе своје име и презиме; да у срединама где чине значајну популацију, традиционални локални називи, имена улица, насеља и топографске ознаке буду исписане и на њиховом језику; на потпуно, благовремено и непристрасно обавештавање на свом језику, укључујући и право на изражавање, примање, слање и размену обавештења и идеја; на оснивање сопствених средстава јавног обавештавања, у складу са законом.

**Одребама члана 1. става 1. и 2. Закона о службеној употреби језика и писама („Службени гласник РС“, број: 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –**

**др.закон и 30/2010)** прописано је да је у Републици Србији у службеној употреби српски језик и ћирилично писмо, а латинично писмо на начин утврђен овим законом, док је одредбама става 3. цитираног члана прописано да на подручјима Републике Србије на којима живе припадници националних мањина у службеној употреби су, истовремено са српским језиком и језици и писма националних мањина на начин утврђен овим законом.

Чланом 2. Закона о службеној употреби језика и писама („Службени гласник РС“, број 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – др.закон и 30/2010) прописано је да се **службеном употребом језика и писама, у смислу овог закона, сматра се употреба језика и писама у раду: државних органа, органа аутономних покрајина, градова и општина (у даљем тексту: органи), установа, предузећа и других организација кад врше јавна овлашћења (у даљем тексту: организације које врше јавна овлашћења).** Службеном употребом језика и писама, у смислу овог закона, сматра се и употреба језика и писама у раду јавних предузећа и јавних служби, као и у раду других организација кад врше послове утврђене овим законом.

Одредбама члана 3. става 1., тачака 1-5, те става 3. Закона о службеној употреби језика и писама („Службени гласник РС“, број 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –др.закон и 30/2010) прописано је да се службеном употребом језика и писама сматра нарочито употреба језика и писама у:

- **усменом и писменом општењу органа и организација међусобно, као и са странкама, односно грађанима;**
- вођењу поступка за остваривање и заштиту права, дужности и одговорности грађана;
- вођењу прописаних евиденција од стране општинских органа и организација које врше јавна овлашћења на територији општине (у даљем тексту: евиденције);
- издавању јавних исправа, као и других исправа које су од интереса за остваривање законом утврђених права грађана;
- остваривању права, дужности и одговорности радника из рада или по основу рада.

Службеном употребом језика и писама сматра се и употреба језика и писама при: исписивању назива места и других географских назива тргова и улица, назива

органа, организација и фирми, објављивању јавних позива, обавештења и упозорења за јавност, као и при исписивању других јавних натписа.

Чланом 7. Закона о службеној употреби језика и писама („Службени гласник РС“, број 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –др.закон и 30/2010) прописано је да се у службеној употреби текст на језицима и писмима националних мањина (у даљем тексту: језици националних мањина) исписује после текста на српском језику испод или десно од њега, истим обликом и величином слова. Ако је више језика националних мањина у службеној употреби, текст на тим језицима исписује се после српског језика по азбучном реду.

Службена употреба латиничког писма прописана је одредбама члана 10. Закона о службеној употреби језика и писама („Службени гласник РС“, број 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –др.закон и 30/2010), у којима је наведено да

кад се, у складу са одредбама овог закона текст исписује и латиничким писмом, текст на латиничком писму, исписује се после текста на ћириличком писму, испод или десно од њега.

**Ставом 1. члана 9. Статута града Суботице („Службени лист Општине Суботица“, број: 26/2008 и 27/2008 – испр. и „Службени лист града Суботице“, број 46/2011)** је прописано да су у Граду у равноправној службеној употреби српски, хрватски и мађарски језик, са својим писмима.

У односу на наведени правни оквир, те наводе притужбе, те одговора на притужбу, Заштитник грађана Града Суботице утврдио је да је ЈКП “Суботичка топлана” учинила пропуст у раду, како је то и наведено у мишљењу, односно није поступала у складу са наведеним прописима, док наводе за непоштовање прописа због техничке немогућности није могао уважити као релевантне, нарочито имајући у виду да је друга страна рачуна израђена у складу са прописима. С тога је и дата препорука да се и прва страна рачуна за топлотну енергију уреди у складу са прописима који уређују службену употребу језика и писма у Граду Суботици и Републици Србији, како то у изреци мишљења и препоруке стоји.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број 7/2014), ЈКП “Суботичка топлана” обавештена је за да је дужна обавестити заштитника грађана о мерама које је предузела, најкасније у року од 15 дана од дана пријема мишљења и препоруке.

#### **ЈКП „Водовод и канализација“**

Против ЈКП „Водовод и канализација“ поднето је 19 притужби.

Л.Т. са Палића поднела је притужбу против ЈКП “Водовод и канализација” да је ово предузеће извршило повреду права грађана на тај начин, да је као услов за прикључење на јавну канализацију затражио и додатни услов, оверену сагласност власника комшијског објекта. ЈКП “Водовод и канализација” у изјашњењу на притужбу навео је да испод кућног броја подносиоца притужбе не постоји изграђена јавна канализациона мрежа, те не постоји услов да се подносиоц притужбе прикључи на јавну канализациону мрежу. Надаље, навели су да је канализациона шахта на јавној површини у Ф. улици је приватно власништво власника објекта на адреси Ф.8., према томе писмена сагласност је затражена од комшије за прикључење на његову канализациону шахту који је он изградио својим средствима. Подносиоц притужбе није прихватио изјашњење ЈКП “Водовод и канализација” у вези њене притужбе, те је затражила од канцеларије да да своје мишљење у складу са Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице. На основу члана 4. Одлуке о јавној канализацији (“Службени лист града Суботице”, број 29/15, 38/15 и 42/15), утврђени су појмови јавне канализације. Надаље, на основу члана 15. став 1. исте Одлуке дефинисано је да се изградња нове јавне канализације врши на начин и под условима утврђеним прописима, којима се уређује изградња објекта, а према условима и сагласности које уређује овлашћено предузеће коме ће се предати на управљање и одржавање ново изграђена јавна



канализација. Према члану 16. предметне Одлуке на систем јавне канализације могу се прикључити објекти који се граде или су изграђени са грађевинском дозволом, односно који су уписани у Катастар непокретности, а испред којих је изграђена јавна канализациона мрежа. На систем јавне канализације прикључење одобрава овлашћено предузеће на основу претходно издатих услова. Трошкове израде прикључка сноси наручилац посла, а израду и одржавање прикључка врши овлашћено предузеће у смислу члана 18. став 2. исте Одлуке. Члан 20. Одлуке уређује како се може користити прикључак, односно један прикључак за један објекат и заједнички прикључак за више објеката. За потребе једне парцеле може се изградити само један прикључак, непосредно са јавне канализације, на који се унутар парцеле прикључују сви објекти. Изузетно, сваки објекат унутар једне парцеле намењен за производњу или услужну делатност, који има засебну грађевинску дозволу може имати свој засебан прикључак на изграђену уличну канализациону мрежу. У случајевима кад су технички разлози евидентни или отежано извођење јавног прикључка, може се изградити, извести заједнички прикључак за више објеката, односно може се извести више јавних прикључака за један објекат. При прикључењу индивидуалних стамбених објеката на канализацију под притиском овлашћено предузеће одобрава заједнички прикључак највише на 4 индивидуална стамбена објекта. На основу горе наведеног, утврђено је да ЈКП "Водовод и канализација" погрешно тумачи одредбу члана 16. Одлуке о јавној канализацији, јер нова јавна канализација која се изгради према условима које одређује јавно предузеће и то на јавној површини, не може остати у власништву лица која ја финансирао радове, него се предаје на управљање и одржавање надлежном ЈКП. Према томе на јавној површини, која је у државној својини не може остати изграђени део јавне канализације у приватној својини. Канцеларија заштитника грађана дала је Мишљење и констатовала да је надлежно ЈКП "Водовод и канализација" погрешно применио члан 16. Одлуке о јавној канализацији, јер је мимо одредбе власнику објекта, подносиоцу притужбе као услов за прикључење на јавну канализацију затражио и додатни услов и то оверену сагласност комшије, власника објекта у улици Ф.8. Упућена је и препорука надлежном ЈКП "Водовод и канализација" да на основу члана 16. Одлуке изда услове о прикључењу на јавну канализациону мрежу подносиоцу притужбе. ЈКП "Водовод и канализације" је испоштовао Мишљење канцеларије заштитника грађана, те је издао услове о прикључењу на јавну канализациону мрежу у складу са чланом 16. Одлуком о јавној канализацији без икаквих додатних услова.

Њ.А. и Њ.Е. поднели су притужбу на рад ЈКП "Водовод и канализација" да Водовод не извршава послове из своје надлежности, односно није извршио замену поклопца шахте ни након друге рекламације. На основу достављене притужбе грађана, ЈКП "Водовод и канализација" је у кратком року извршио замену шахте поклопца са неопходним грађевинским радовима (измена горње бетонске плоче), на адреси С.21 у Суботици, те у одговору је наведено да је притужба основана и замена извршена.

Подносиоц притужбе М. пријавио је неправилан и незаконит рад ЈКП "Водовод и канализације", који се састоји у томе да нису обавештени о немогућности читавања водомера, и истовремено затражили су и доказ о постојању спорног обавештења о немогућности читавања водомера. По њиховим наводима њихов рачун у којем је исказан велики утросак воде настао је због

нередовног читавања водомера, те је настала и финансијска штета за ово правно лице. ЈКП "Водовод и канализација" у свом изјашењењу о притужби навео је да потрошач је дужан да дозволи и омогући приступ овлашћеним запосленим вршиоцима комуналне делатности у објект или посебан део објекта, ради читавања водомера. По наводима ЈКП "Водовод и канализација" корисник на адреси Т. током више месеци у току године поступао супротно Одлуке о снабдевању водом, јер обавеза корисника је да омогући читавање водомера и тада када објект није у функцији. У конкретном случају водомерно окно се налази у приватном простору иза капије на даљинско закључавање и није доступно за читавање без откључавања, а лице овлашћено за читавање није у поседу кључа. Обавештење о немогућности читавања водомера кориснику услуга је остављено у школи, који је купац локала, али нико није био вољан да потпише исто у име купца. Првом приликом кад је био омогућен приступ водомерном окну, на водомеру је прочитано стање, односно евидентирана је потрошња у односу на претходно читавање. Прочитана потрошња је обрачуната за јануар 2016. у складу са чланом 47. став 2. Одлуке о снабдевању водом. По ставу ЈКП "Водовод и канализација" кориснику услуге није нанета никаква штета, ни чињењем или нечињењем овог предузећа, а износ обрачунат у јануару представља реалну потрошњу воде обрачунату по ценовнику ЈКП "Водовод и канализација" Суботица. Уколико је потрошена вода резултат неконтролисаног изливања квара који је у међувремену отклоњен, исти се догодило на интерним инсталацијама, за чији је одржавање одговоран корисник услуга. ЈКП "Водовод и канализација" је приложио фотокопију Обавештења о немогућности читавања водомера под бројем 17/16. Подносиоц притужбе се изјаснио да не прихвата изјашењење ЈКП "Водовод и канализација", те моли канцеларију заштитника грађана да заштити права овог предузећа. Заштитник грађана је донео Обавештење о обустави поступка покренуто притужбом подносиоца, због непостојања повреде права подносиоца притужбе од стране ЈКП "Водовод и канализација". Наиме, члан 47. став 1. и став 2. Одлуке о снабдевању водом, ("Службени лист Града Суботице", број 24/14), потрошња воде се наплаћује према количини измереној водомером, а изузетно према процени. Потрошња воде се израчунава према разлици стања бројила на водомеру на крају и на почетку временског периода читавање водомера. Потрошач по члану 48. Одлуке има право да тражи испитивање исправности водомера, као ванредни преглед уколику сумња у исправност водомера. Уколику потрошач поднесе захтев за ванредни преглед водомера у употреби, примењиваће се одредбе Закона о метрологији. Обрачун утрошка воде се врши према читавању водомера и доставља се потрошачима у року од 15 дана од дана читавање водомера према члану 51. став 5. Одлуке. У смислу члана 65. став 1. тачка 6. Одлуке, потрошач је дужан да дозволи и омогући приступ овлашћеним запосленима вршиоца комуналне делатности у објект или посебан део објекта, односно парцелу на којем се налази објект ради читавања водомера, одржавања водоводног прикључак и контроле утицаја кућних водоводних инсталација на јавни водовод. На основу наведеног Заштитник грађана Града Суботице је закључио да подносиоц притужбе није претрпео повреду права, односно у раду ЈКП "Водовод и канализација" није утврђена неправилност. Имајући у виду чињенично стање и правни оквир, може се утврдити да је ЈКП "Водовод и канализација" поступила у складу са Одлуком о снабдевању водом, приложио је фотокопију обавештења о немогућности читања водомера, односно кад је

предузећу омогућен приступ водомерном окну, очитано је стање водомера и евидентирана потрошња у односу на претходно стање. Тада је ЈКП "Водовод и канализација" у складу са ценовником обрачунао потрошњу, не обрачунајући камату на утврђени износ потрошње, према томе предузеће никакву штету није начинио подносиоцу притужбе. Уколико је велика потрошња воде настала на интерним инсталацијама, ЈКП "Водовод и канализација" нема никакву одговорност на ову штету, јер власник објекта, као добар домаћин, треба да редовно контролише стање свог пословног простора. Ако постоји сумња у исправност водомера, односно да исти погрешно мери, потрошач треба да поступи у складу са чланом 48. Одлуке о снабдевању водом, да затражи испитивање исправност водомера – ванредни преглед. Према томе, подносиоц притужбе имао је могућност да спречи настанак ове ситуације.

У.И. је поднео притужбу против ЈКП "Водовод и канализација" да на углу Керске улице и улице Васе Пелагића постоји улични канал за одвод атмосферске воде и то у дубини од 60 цм, а исти канал треба да апсорбује воду у дужини од 57 м, што је немогуће. ЈКП "Водовод и канализација" у свом изјашњењу је навео да отворени канал на предметној локацији не спада у надлежност ЈКП "Водовод и канализација", односно исти не одржава предметни канал. Према томе не постоји пропуст у њиховом раду.

П.Г.В. је поднела притужбу против ЈКП "Водовод и канализације" због високе цене увођења канализације у њен стамбени објекат. У изјашњењу ЈКП "Водовод и канализација" је детаљно описао трошкове, односно елементе цене увођења канализације, што је све урађено у складу са важећим прописима који регулишу ову област. Није констатована неправилност у раду ЈКП "Водовод и канализација".

М.Е. је поднела притужбу на рад ЈКП "Водовод и канализације" јер је висок утрошак воде у означеном периоду из притужбе. У изјашњењу ЈКП "Водовод и канализације" је навео да је извршена замена водомера, издат је и записник, односно потврда о замени са тачно наведеним стањем на скинутом водомеру. Власник водомера, односно подносиоц притужбе је потврдио стање које је утврђено на водомеру, односно потврдио је утрошак воде без рекламације. Према томе подносиоц притужбе је прихватио у моменту замене количину утрошене воде, а накнадно без икаквог доказа оспорава висину потражње. Предузеће нема правне могућности за отпис реално утрошене воде, те нису прихватили притужбу подносиоца. Подносиоц притужбе није пружио реалну аргументацију за оспоравање висине утрошка воде, према томе обрачун ЈКП "Водовод и канализације" је исправан.

Грађанин М.С. из Суботице поднео је притужбу и против ЈКП "Водовод и канализација" Суботица, такође из разлога што се прва страна рачуна не исписује на ћириличном писму. Имајући у виду да се у овом предмету радило о идентичним повредама прописа, као и по притужби против ЈКП "Суботичка топлана", и то у односу на службену употребу језика и писма, заштитник грађана је и ЈКП "Водовод и канализација" Суботица упутио исто мишљење и препоруку, као и ЈКП "Суботичка топлана", наводећи да су рачуни у супротности са **Ставом 1. члана 9. Статута града Суботице („Службени лист општине Суботица“, број 26/2008 и 27/2008 – испр. и „Службени лист града Суботице“, број 46/2011)** којим је прописано да су у Граду у

равноправној службеној употреби српски, хрватски и мађарски језик, са својим писмима, те препоручујући да се исти ускладе са позитивно правним прописима.

Против ЈКП “Водовод и канализација“ из Суботице притужбу је дана 19.08.2016. године поднео грађанин Ц.Р. испред Скупштине станара наводећи да им предузеће не дозвољава измену броја пријављених чланова у домаћинствима, а фактичко стање је у односу на предходни период измењено. Заштитник грађана упутио је притужбу јавном предузећу на изјашњење, а исто је обавестило заштитника грађана да ће предузеће прихватити измену броја пријављених чланова у домаћинствима, уколико доставе писане и потписане изјаве власника/закупаца на истој адреси, уз приказ личних карата. Грађанин Ц.Р. обавестио је заштитника грађана да је задовољан исходом поступка.

Грађанка Ш.З. из Суботице поднела је дана 11.08.2016. године притужбу против ЈКП “Водовод и канализација“ из Суботице, наводећи да се иста односи на манипулацију задужењима и уплатама на основу давања услуга и уштивавања књиговодствених ставки, те на основу истих прибављање неосноване материјалне добити, те да што хитније захтева раздвајање комуналних рачуна по појединачним предузећима. ЈКП “Водовод и канализација“ у свом одговору је навело да је након спроведене контроле служба евиденције, обрачуна и наплате установила да је опомена пред подношење предлога за извршење на основу веродостојне исправе грађанки Ш.З. достављена на основу исправно обрачунаог стања, што се доказује картицом отворених ставки, а што се тиче обједињене наплате комуналних услуга, јавно предузеће је истакло да је одлуку о овоме донео Град Суботица. Заштитник грађана писменим путем сходно овлашћењима из члана 36. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број 7/2014) обавестио је грађанку Ш.З. да обуставља даље поступање по горе цитираној притужби, јер није утврдио повреду права, нити неправилности у раду јавног предузећа против кога је поднета наведена притужба. У односу на део притужбе где је оспорена правилност обрачуна заштитник грађана је истакао да није стручан, нити меродаван да анализира исправност обрачуна. Исправност обрачуна могу контролисати вештаци економске, односно књиговодствене струке, те иста може ангажовати вештаке по овим питањима, а о свом трошку, јер заштитник грађана не располаже средствима за ангажовање вештака у поступцима по појединачним притужбама грађана. Што се тиче навода да се ради о манипулацијама задужењима и уплатама на основу давања услуга и уштивавања књиговодствених ставки, те на основу истих прибављања неосноване материјалне добити, по том основу прокњижавање на konto ванредне добити, грађанка Ш.З. је упућена да се обрати Основном јавном тужилаштву, имајући у виду да је основно право и обавеза грађана Републике Србије да пријаве сваку радњу било физичког, било правног лица, за коју постоји основана сумња да има обележја кривичног дела.

Ч.Ф. и Р.Ж. су покренули притужбу због наплате услуга одвођења и пречишћавања отпадних вода, јер они су прикључени на јавну канализациону мрежу, али не и на јавну водоводну мрежу. Таквим корисницима се услуга одвођења и пречишћавање отпадних вода обрачунава у паушалном износу од

10 м3 месечно, у складу са чланом 32. став 1. тачка 3. Одлуке о јавној канализацији.

Обе притужбе су неосноване.

Т.А. је поднела притужбу у којој тврдила да је приликом замене водомера водомер скинут са стањем 596 м3, а не са 626 м3. Увидом у записник о замени њеног водомера утврђено је да је водомер скинут са 626 м3, да је имонавној водомер дат на увид и да је потврдила тачност уписаних података својим потписом.

Т.И. је покренуо притужбу из разлога што се на рачунима не приказује количина утрошене воде. ЈКП "Водовод и канализација" се изјаснила о притужби тако да прихвата сугестију и да ће убудуће на рачунима поред динарског месечног задужења исказивати и утрошену количину у м3. Пошто је јавно предузеће прихватило притужбу, односно сугестију, сматрамо да је предмет успешно окончан.

### **ЈП „Дирекција за изградњу“**

Против ЈП „Дирекције за изградњу“ поднето је 10 притужби.

С.Л. и становници на пределу улице Палмотићева поднели су притужбу на рад ЈП "Дирекције за изградњу", јер приликом великих падавина уназад годинама поплавлена су дворишта стамбених зграда у овом потезу и нанета је штета на стамбеним зградама. ЈП "Дирекција за изградњу" је покренула поступак израде докумената у вези постављања потребних шахтова на спорном делу улице.

У.И. је покренуо притужбу против ЈП "Дирекција за изградњу", јер на углу болнице и Медицинске средње школе, степениште је оронуло, те становници не могу исто користити. Након доставе притужбе ЈП "Дирекција за изградњу" се изјаснила да у овом случају ЈП "Дирекција за изградњу" није надлежна за извођење предметних радова степеништа и тротоара, међутим с обзиром да је интерес града да се предметни проблем реши ЈП "Дирекција за изградњу" ће предузети потребне кораке ради санације тротоара и степеништа.

У.М. и група грађана су поднели притужбу на рад ЈП "Дирекција за изградњу", јер није извршено асфалтирање К.улице. Након достављања притужбе јавном предузећу, ЈП "Дирекција за изградњу" се изјаснила да предметна улица није асфалтирана због нерешених имовинско-правних односа, односно земљиште није експроприсано за пут, према томе није својина града. Град може приступити изради пројектно-техничке документације тек након извршене експропријације и по добијању грађевинске дозволе и тек тада може се уврстити ова улица за будуће асфалтирање.

П.Т. је поднео притужбу на рад ЈП "Дирекције за изградњу", јер је поднео захтев за легализацију, а исти није решен, ЈП "Дирекцији за изградњу" је уплатио комплетан износ за комуналне трошкове, а он мора поднети нови захтев за легализацију и поново платити трошкове комуналног уређења. На основу достављене притужбе ЈП "Дирекција за изградњу" је извршила поврат уплаћене накнаде за легализацију, да би странка могла уплатити нове трошкове за поновљени захтев.

М.Г. је поднела притужбу на рад Града Суботице, ЈП "Дирекције за изградњу" јер је Град Суботица издао потврду да је стан који је купио на рату отплаћен у целости, односно да постоји претплата, док је ЈП "Дирекција за изградњу" исказао дуг и тражи исплату истог за издавање брисовне дозволе. ЈП "Дирекција за изградњу" је навела да је М.Г. поднела захтев за утврђивање дуга по закљученом уговору о откупу стана, уз поднети захтев прикључила је и потврду о броју отплаћених рата Службе за финансије Града Суботице, по којој се види да је отплаћена 301 месечна рата. На основу приложених документа израчунат је и остатак дуга у складу са Законом о становању, из чега је недвосмислено утврђено да стан није у потпуности отплаћен. До забуне је дошло на основу решења о ревалоризованој отплатној рати, који странка добила од Града Суботице, а које представља редовно усклађивање месечне отплатне рате. С обзиром да је истекао рок од месец дана важења Обрачуна, а у међувремену је дошло и до пада просечне бруто зараде у Републици Србији, странка, подносилац притужбе, имала је нову могућност да поднесе захтев и да приложи нову потврду о броју отплаћених рата. Странка је прихватила изјашњење надлежног јавног предузећа.

Скупштина станара Трг Јакаба и Комора број 11. и 13., покренули су петицију због информације да се у тој згради планира отварање јавног WC-а. На основу ове петиције одржан је састанак са представницима грађана на којем је договорено да ће се изменити план набавки и средстава за 2016.- године, те до реализације планова препројектовања пословног простора неће доћи. Значи петиција грађана је прихваћена.

С.Ф. је поднео притужбу против ЈП "Дирекције за изградњу" да је повређено право особа са инвалидитетом на безбедно и несметано коришћење прелазног пута на Прозивци код базена. Притужба је поднета у време када још није завршена процедура техничког пријема, те да ЈП "Дирекција за изградњу" није у могућности да врши измене на истом. Такође, ЈП "Дирекција за изградњу" известила је заштитника грађана када је окончан поступак извођења и техничког пријема објекта пешачке "Променаде" на Прозивци, те да су сада испуњени услови за извршење радњи за омогућавање приступа особа са инвалидитетом и да је расписан тендер за уређење тротоара и да ће се у оквиру тог тендера обезбедити приступ особама са инвалидитетом и шеталишту "Променада" на Прозивци.

### **ЈКП „Димничар“**

Против ЈКП „Димничар“ имали смо 6 притужби.

Ч.Ш. се обратио са притужбом канцелрији заштитника грађана на рад ЈКП "Димничар", јер предузеће не извршава услугу чишћења димоводних канала у његовој стамбеној згради, али од њега тражи исплату накнаде за чишћење по Одлуци. Подносиоц притужбе је навео да радници ЈКП "Димничар" нису вољни да се пењу на мердевине, односно на кров, јер само на тај начин се може очистити димњак код њега. ЈКП "Димничар" у свом изјашњењу на притужбу грађана је навео да према Закону о безбедности и здрављу на раду, димничари се не смеју пењати на кров, уколико тај кров нема обезбеђење у виду платформе са заштитном оградом и механизмом за који радник може да

се “закачи” да не би пао. По СРПС стандардима сваки димњак би требало да има горња димњачка врата, како би могао са тавана да се очисти. Међутим, ако не постоји друга могућност да се димњак чисти, осим са крова, онда власнику димњака се издаје писмени извештај и упутство да као корисник треба да направи горњи ревизиони отвор, како би димњак могао да се очисти. Димничарима је забрањено да се пењу на кров који није обезбеђен, због њихове безбедности. Подносиоцу притужбе достављен је одговор ЈКП “Димничар” у вези његове притужбе, а он је изјавио да није задовољан одговором надлежног органа, јер не може испунити описане техничке услове у допису, те моли канцеларију да да своје Мишљење у скалду са Одлуком Заштитника грађана Града Суботице. Канцеларија заштитника грађана издала је Мишљење, да ЈКП “Димничар” као давалац димничарских услуга, на основу члана 18. став 1. Одлуке о обављању димничарских услуга (“Службени лист Општина Суботица”, број 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99 и 25/99), нема право да наплати накнаду за димничарске услуге кориснику – подносиоцу притужбе Ч.Ш., јер код корисника није у могућности да изврши услугу чишћења и то због техничких немогућности односно због безбедности димничара. Наиме, члан 2. Закона о комуналним делатностима (“Службени гласник РС”, број 88/11), утврђује да комуналне делатности у смислу овог Закона су делатности пружања комуналних услуга од значаја за остварење животних потреба физичких и правних лица код којих је јединица локалне самоуправе дужна да створи услове за обезбеђење одговарајућег квалитета и обима доступности и континуитета као и надзор над њиховим вршењем. Као комунална делатност од општег интереса утврђене су између осталог и димничарске услуге. По Закону, комуналне делатности обухватају димничарске услуге које се састоје од чишћења и контроле димоводних и ложних објеката и уређаја и вентилационих канала и уређаја у смислу члана 3. Закона. По члану 4. Закона, јединица локалне самоуправе обезбеђује организационе, материјалне и друге услове за изградњу, одржавање и функционисање комуналних објеката и за техничко и технолошко јединство и уређује и обезбеђује обављање комуналних делатности и њихов развој. По ставу 3. јединица локалне самоуправе уређује услове и обављање комуналних делатности, права и обавезе корисника комуналних услуга, обим и квалитет, као и начин вршења надзора над обављањем комуналних делатности. На основу члана 1. став 1. Одлуке о обављању димничарских услуга, утврђени су општи услови за обављање димничарских услуга на територији општине Суботица, врсте, услове, рокове и начин обављања обавезних димничарских услуга, као и права и обавезе овлашћеног предузећа и носиоца самосталног личног рада у вршењу димничарске делатности, услове под којим предузеће може самостално вршити обавезе димничарске услуге за стамбене и пословне објекте којима располажу и начин вођења евиденције о извршеном прегледу димоводних и ложишних објеката, као и надзор над применом одредаба ове Одлуке. Димничарска делатност у делу обавезних димничарских услуга у смислу услуга одређених овом Одлуком утврђена је као комунална делатност у смислу члана 2. става 1. Одлуке. Под вршењем димничарских услуга сматра се нарочито чишћење димоводних и ложишних објеката и уређаја, вађење и испаливање чађи у димоводним објектима, димничарска контрола исправности димоводних и ложишних објеката и уређаја, димничарски преглед ново изграђених и дограђених ложишних објеката и уређаја, као и контрола аеро загађености. По члану 18. Одлуке за извршене обавезне димничарске услуге, давалац димничарских услуга има право на накнаду у складу са

ценовником, а по извршеној услузи. Према томе ЈКП "Димничар" у спорном периоду није извршавао димничарске услуге код подносиоца притужбе и то по изјашњењу надлежног ЈКП због Закона о безбедности и здрављу на раду, јер димничари не смеју се пењати на кров, уколико тај кров нема потребно обезбеђење по Закону. Међутим, у конкретној ситуацији у смислу члана 18. Одлуке ЈКП "Димничар" нема право на наплату накнаде услуге у складу са овом Одлуком, уколико исту услугу није извршио. Наиме, Одлука децидно уређује да само по извршеној услузи, за извршене димничарске услуге постоји правни основ за наплату накнаде. ЈКП "Димничар" није дао примедбу на издато Мишљење.

Против ЈКП " Димничар " из Суботице притужбу је дана 4.03.2016. године поднела грађанка Б.Е. из Суботице, јер сматра да јој предузеће незаконито шаље опомене за дуг који је застарео, сходно одредбама члана 378. Закона о облигационим односима ("Службени лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Службени лист СРЈ", бр. 31/93 и "Службени 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. Из ових разлога она није могла да прихвати одговор ЈКП "Димничар" из Суботице, у ком одговору је наведено да дуг на који се односи опомена јесте застарео, те је они не могу теретити за исти, али га на жалост не могу ни избрисати из програма, тако да ће се он видети на рачунима и опоменама, јер се то аутоматски штампа. На дан 24.02.2016. године она предузећу дугује само за месец јануар, што износи 135,00 динара. Од заштитника грађана тражи да јој помогне у смислу да се на рачунима не исказује никакав дуг, ако он стварно не постоји. У одговору на притужбу заштитнику грађана предузеће је навело да дуг кориснице Б.Е. у износу од 1.620,00 динара који се односи на 2013. годину је сторниран, тако да иста више неће добијати опомене. Надаље моле да имају у виду да сторнирање старог дуга не могу радити за све кориснике, а има их пуно који дугују за 2013. и 2014. годину, што је такође застарело, јер они нису носиоци наплате комуналних услуга. ЈКП "Чистоћа и зеленило" из Суботице је носилац колективне наплате комуналних услуга у Суботици, те само они могу да оптишу застарела потраживања за све грађане који дугују. Они само имају приступ њиховој бази података, али немају овлашћење да мењају исту. Заштитник грађана је обавестио ЈКП "Чистоћа и зеленило" да су се код грађанке Б.Е. стекли услови да се дуг отпише, и то на основу писмене изјаве ЈКП "Димничар" као повериоца, у којој наводи да су тачни наводи грађанке да је њен дуг за димничарске услуге застарео, након чега је ЈКП "Чистоћа и зеленило" сторнирала дуг и исти се више није појављивао на рачунима.

Грађанка Д.И. из Суботице такође је 16.03.2016. године поднела притужбу против ЈКП "Димничар" из Суботице, а због слања опомене за дуг који је застарео сходно одредбама члана 378. Закона о облигационим односима ("Службени лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Службени лист СРЈ", бр. 31/93 и "Службени лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља). Предузеће је уважило притужбу и приговор застарелости, те је обавестио носиоца колективне наплате о истом, и надаље обавестио заштитника грађана да више неће слати опомене грађанки Д.И. на име овога дуга.



В.Ј. и Р.Ц. су покренули притужбе против ЈКП “Димничар” јер не користе услуге овог јавног предузећа, а услуге им се и даље наплаћују. По покренутим постуцима ЈКП “Димничар” је у оба предмета прихватио разлоге наведене у притужбама, односно да притужиоци не користе услуге предузећа, да се не налазе на радним напозима и да се више неће вршити месечно задужење за димничарске услуге, а дуг који је настао био је отписан.

С.З је такође тврдио да не користи услуге овог јавног предузећа, јер на кући има тзв. турбо димњак, који сервисира овлашћени сервисер. Заштитник грађана Града Суботице је утврдио да на поменутој кући постоје и други димњаци, те да јавно предузеће или врши услугу, што се видело кроз радне налоге, или оставља обавештење да именовани омогући приступ радницима ради контроле, те да коришћење турбо димњака није једини основ за плаћање ове услуге и утврдио да је притужба неоснована, односно да нема повреде права грађана.

“С. З.

...

ПАЛИЋ

И

ЈКП “ДИМНИЧАР”

БРАЋА РАДИЋА 50

СУБОТИЦА

На основу члана 36. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, број 7/14), у предмету број 072-55/16-1 притужиоца С.З. са Палића, против ЈКП “Димничар” из Суботице, Заштитник грађана Града Суботице дана 03.03.2017.г. доноси:

#### М И Ш Л Ђ Е Њ Е

Наплатом димничарских услуга притужиоцу С.З. са Палића, ЈКП “Димничар” из Суботице, није повредило право или начинио другу неправилност притужиоцу.

О овом Мишљењу обавештавају се подносилац притужбе и јавно комунално предузеће, чији је рад био предмет контроле.

#### О б р а з л о ж е њ е

Дана 20.04.2016.г. под бројем 072-55/16-1 С. З. је покренуо поступак притужбе против ЈКП “Димничар”, да као савесни домаћин користи услуге овлашћеног сервисера за гасни котао тип “ВАИЛЛАНТ” Ц.З 2 ВУW242-3, а да сматра да ЈКП “Димничар” не контролише овај гасни котао и да нема право наплаћивати димничарске услуге. Не жели да плаћа и овлашћеног сервисера и јавно предузеће. Још пре две године је био у јавном предузећу, где је образложио свој проблем и да неће да плаћа за неизвршен рад, већ само овлашћеном сервисеру, а Димничар ионако годинама не ради ништа код њега.

Сходно члану 32. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице на поднету притужбу ЈКП “Димничар” се дана 15.05.2016.г. под бројем 100/16 изјаснило да

они редовно обилазе адресу на којој живи подносилац притужбе, да остављају обавештење ради контроле гасног димњака, али да се подносилац притужбе никада није јавио. Према њиховој евиденцији из радних налога гасна служба је била на адреси подносиоца притужбе 20.02.2013., 19.02.2014. и 02.04.2015., јер је контрола гасног димњака обавезна једном годишње и према Закону о комуналним делатностима димничарске услуге су сврстане у комуналне услуге и као такве су обавезне за све грађане. Још су навели да они не контролишу гасне котлове, већ само гасне димњаке и мери се степен искоришћења гасног котла, количина угљен-диоксида, угљен-монооксида, азотни оксиди, сумпорни оксиди и други гасови који су продукт сагоревања земног гаса. Аеро загађеност, мерење емисије продуката сагоревања земног гаса на територији града Суботице контролише искључиво ЈКП “Димничар”.

На изјашњење ЈКП “Димничар” подносилац притужбе је дана 13.05.2016.г. писмено изјавио да гасни котао “ВАИЛЛАНТ” Ц.3 2 ВУW 242-3 то сервисирање његовог котла, као и “турбо димњака” врши овлашћени сервисер, а да је турбо димњак саставни део самог котла. Не види сврху доласка и контролу ЈКП “Димничар”, да врши додатну контролу рада овлашћеног сервисера. Још је изјавио да даје примедбу на изјашњење ЈКП “Димничар”, “да они не контролишу гасне котлове, то раде овлашћени сервисери”, само гасне димњаке, а гасни турбо димњак је саставни део котла.

Дана 23.08.2016.године подносилац притужбе је приступио у канцеларију заштитника грађана града Суботице, и након заједничког увида у Одлуку о димничарским услугама одустао од даљег вођења поступка против ЈКП “Димничар”.

Међутим, након извесног времена подносилац притужбе се обратио заменици градоначелника, Хорват Тимеи, да му пружи заштиту да не плаћа димничарске услуге, а именована је позвала заштитника грађана који је изјавио да је тај предмет решен због одустајања подносиоца притужбе, међутим утврђено је да је подносилац незадовољан, те да и даље сматра да му је повређено право и поступак је поново покренут. Предње је урађено на основу изјаве подносиоца притужбе да је он био и код испоручиоца природног гаса, односно у ЈКП “Суботицагас” где је добио информацију да ЈКП “Димничар” не контролише емисију ткзв. “турбо димњака”.

На основу изјаве подносиоца притужбе заштитник грађана је затражио тумачење ЈКП “Суботицагас” да ли су тврдње подносиоца притужбе тачне, односно да ЈКП “Димничар” нема потребе да врши контролу, а још мање да наплаћује услуге. Такође је заштитник грађана затражио да се разјасни одредба Уговора о продаји природног гаса у којој стоји да корисник земног гаса треба имати важећу потврду од независне овлашћене димничарске организације која мери емисију сагоревања земног гаса. На исту обавезу, односно ову одредбу из уговора позвао се и ЈКП “Димничар” у свом допису под бројем 225/16 од 18.10.2016.године.

На захтев за тумачење Заштитника грађана Града Суботице ЈКП “Суботицагас” је доставила тумачење из којег произилази да се ради о гасном уређају типа Ц, да се ради о таквој инсталацији за довод ваздуха за сагоревање и одвод продуката који су саставни делови апарата. Из овог

тумачења произилази да ЈКП “Димничар” нема овлашћења да обавља контролу продуката сагоревања, да се код ових уређаја не врши контрола димњака, већ контрола рада гасног котла, односно лежишта (степен корисности котла), а што не ради ЈКП “Димничар” већ овлашћени сервисери, а да се димничарска услуга врши само код гасних апарата типа Б. Цитирана одредба Уговора о продаји природног гаса односи се на гасне апарате типа Б, а не гасне апарате типа Ц, које поседује подносилац притужбе.

Дана 06.02.2017. ЈКП “Димничар” након упознавања са предњом тумачењем се изјаснило да они сходно Закону о комуналним делатностима врше своје услуге, да су једино они овлашћени на територији града Суботице, да врше ове услуге, а да ЈКП “Суботицагас” и даље потписује са својим корисницима уговоре о продаји природног гаса, а да се једном годишње мора документовати преглед димовода од стране овлашћене димничарске организације, без обзира на врсту гасног уређаја.

По пријему напред наведеног дописа заштитник грађана је дана 14.02.2017.г. позвао подносиоца притужбе да се изјасни да ли на његовом објекту, односно на кући за становање постоје и други димњаци и да ли користи те друге димњаке. Подносилац притужбе је изјавио је да не користи, али да исти нису зазидани, а да друге димњаке користи у случају нестанка гаса или струје. Предао је заштитнику грађана још једно тумачење ЈКП “Суботицагаса” под бројем 69-1/2017 у којом стоји да се одредба Уговора о продаји природног гаса ЈКП “Суботицагас” и корисника, односи само на апарате типа Б.

Разматрајући све прикупљене документе и изјаве заштитник грађана је узео у обзир следећи законски оквир, односно Закон о комуналним услугама, Закон о енергетици и Одлуку о обављању димничарских услуга (“Службени лист Општина Суботица”, број 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99) и утврдио следеће:

ЈКП “Димничар” из Суботице је јавно предузеће коме је град Суботица својом Одлуком поверила послове обављања обавезних димничарских услуга на територији града Суботице као комуналне делатности. Односи између вршиоца комуналне услуге – у овом случају димничарске услуге и потрошача, регулисани су Законом о енергетици, Законом о комуналним делатностима и Одлуком о обављању димничарских услуга Скупштине града Суботице. Неспорно је да према одредбама Закона о комуналним делатностима вршење димничарске услуге је комунална делатност и град уређује и обезбеђује услове за обављање комуналних делатности за која се оснивају јавна комунална предузећа, а вршење комуналне услуге димничарских услуга, односно димничарске делатности, град поверава комуналном предузећу које он оснива, у овом случају ЈКП “Димничар”.

Однос притужиоца и ЈКП “Димничар” уређен је Одлуком о обављању димничарских услуга (“Службени лист Општина Суботица”, број: 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99), којом се утврђују општи услови за обављање димничарских услуга на територији града Суботице, врсте, услови, рокови и начин обављања обавезних димничарских услуга, права и обавезе овлашћеног предузећа и носиоца самосталног личног рада у вршењу димничарске делатности, услови под којим предузећа и установе могу

самостално вршити обавезе димничарске услуге за стамбене и пословне објекте којима располажу, начин вођења евиденције о извршеном прегледу димноводних и ложишних објеката, као и надзор над применом одредаба ове Одлуке. Према члану 1. став 2. димничарска делатност се обавља у циљу обезбеђења исправног функционисања димноводних објеката и уређаја, спречавања загађивања ваздуха, превентиве од пожара, као и економичне потрошње енергетских сировина. Према члану 2. димничарска делатност у делу обавезних димничарских услуга одређених овом Одлуком утврђује се комуналном делатношћу. Комуналну делатност могу обављати предузећа, односно грађани коме то својом Одлуком повери Скупштина града Суботице уколико за обављања ове делатности испуњавају опште услове предвиђене Одлуком. Према члану 3. под вршењем димничарских услуга сматра се нарочито чишћење димноводних и ложних објеката и уређаја и димничарска контрола исправности димноводних и ложишних објеката и уређаја. Према члану 4. Одлуке, димноводним и ложишним објектима и уређајима сматрају се димњаци, димноводне цеви (цилиндри, димњаци са каналима и ложиштима на парно, централно, етажно и гасно грејање, димњаци индустријских и занатских просторија и њихова ложишта и др. Према члану 5. Одлуке, димњаци и димноводне цеви на које су прикључена гасна трошила контролишу се и чисте на почетку сваке грејне сезоне и свака 4 месеца у току године, димњаци и димноводне цеви и ложишта за централно и етажно грејање и остале инсталације за заједничко грејање у стамбеним и стамбено-пословним зградама прегледају се и чисте двомесечно од 01.10. до 31.05.-ог, односно 3 пута годишње. Према члану 2. ставу 8. Одлуке, контрола исправности димноводних и ложних уређаја и објеката обухвата и резервне димњаке, димноводне и вентилационе канале, непосредно повезане са димњаком и ложишним објектима и уређајима, као и вентилационе канале који нису непосредно повезане са димњаком и ложишним објектима и уређајима. Према члану 18. Одлуке, за извршене обавезне димничарске услуге давалац димничарских услуга има право на накнаду у складу са ценовником услуга, а по извршеној услузи. Према члану 20. Одлуке, накнада за извршене услуге чишћења димноводних канала у складу са чланом 3. тачка 1. Одлуке, наплаћује се путем система јединствене наплате комуналних услуга од корисника, утврђеним у члану 2. Одлуке о начину плаћања комуналних услуга. Према члану 22. Одлуке, стављање ван употребе димноводних објеката врши се на основу писменог захтева, који се подноси даваоцу димничарских услуга. Након демонтажа ложишних објеката или уређаја, прикључак на димњак се мора зазидати или херметички затворити поклопцем од ватросталног материјала. Сви димњаци и димноводни објекти који се не користе морају се пломбирати, а давалац димничарских услуга дужан је да води уредну евиденцију о пломбираним димноводним каналима. Плombsирање димњака врши давалац услуга о трошку подносиоца захтева. Према члану 24. Одлуке, давалац димничарских услуга је дужан да води евиденцију о извршеним обавезним димничарским услугама.

Заштитник грађана Града Суботице није могао да прихвати да је тумачење ЈКП "Суботицагас" Суботица од 22.12.2016.године под бројем 601-1/2016 и тумачење истог предузећа од 13.02.2017.г. под бројем 69-1/2017 основ за неплаћање комуналне услуге (димничарске услуге) подносиоца притужбе, коришћење гасног апарата типа Ц, односно ткзв. турбо димњака, јер је дана 14.02.2017.године утврђено да на кући подносиоца притужбе постоје и други

димњаци, да нису зазидани, те да их подносилац притужбе користи у случају нестанка гаса или струје. Напред наведеном Одлуком, обављање димничарских услуга прописано је да, корисник, сопственик, односно носилац право располагања димњака и димноводних цеви су корисници димничарске услуге као комуналне услуге и дужни су да плаћају утврђену цену за обављање обавезну димничарску услугу. Неоснован је и због тога притужба притужиоца, као власника куће која је прикључена на гасну инсталацију и који користи апарат типа Ц, да као активни потрошач није обавезан да јавном предузећу плаћа накнаду за димничарске услуге по рачунима, јер ова обавеза проистиче из саме Одлуке о обављању димничарских услуга и однос са притужиоцем у погледу плаћања димничарске услуге није у потпуности независан од правног односа притужиоца и ЈКП "Суботицагас" поводом Уговора о испоруци гаса. Неспорно је утврђено да притужилац на свом објекту поседује и друге димњаке, да их користи по потреби, али да исти нису ван употребе сходно члану 22. Одлуке, односно нису пломбирани, па самим тим у складу са Одлуком дужан је плаћати димничарске услуге, односно не коришћење услуге контроле гасног уређаја типа Ц, односно турбо димњака не ослобађа притужиоца плаћања димничарских услуга.

Суботица, 06.03.2017.г.

Заштитник грађана  
Града Суботице

Златко Маросиук"

### **ЈКП "Чистоћа и зеленило"**

Против ЈКП "Чистоћа и зеленило" имали смо једну притужбу.

Ј.М. је покренуо притужбу јер по редоследу изношења ђубрета уторком, 01. новембра то није учињено. ЈКП "Чистоћа и зеленило" је потврдило да наведеног дана нису вршили одношење комуналног отпада – смећа, јер је то био нерадни дан за запослене, а што је у складу са решењем Градског већа Града Суботице. Пошто се ради о верском празнику сви свети, те је ЈКП донело одговарајућа решења, а у складу са решењем Градског већа Града Суботице, а такође обавестила и грађане путем средстава јавног информисања (Суботица.цом), заштитник грађана сматра да нема повреде права грађана.

### **Центар за социјални рад**

Против Центра за социјални рад, имали смо 36 притужби.

Свих 36 притужби наших суграђанина односило се на ћутање администрације, односно недоношење одговарајућег решења по захтеву за социјалну помоћ или по захтеву за једнократну новчану помоћ, а који рок је 60 дана од дана подношења захтева.

Током 2016. године, грађани Суботице су се Заштитнику грађана Града Суботице, веома често обраћали по питањима из области социјалне заштите.

Најчешће су то била обраћања, када су предуго, више од Законом прописаног рока (60 дана), грађани чекали да на захтев који су поднели добју управни акт, како би им се признало неко право. Карактеристично за 2016. годину је да је велики број корисника новчане социјалне помоћи или увећане новчане социјалне помоћи више месеци чекало на решење о праву на новчану социјалну помоћ, и то услед субјективног фактора, а овај проблем је решен након што је заштитник грађана обавестио о овоме директора Центра за социјални рад, који је предузео мере ради што бржег решавања проблема. По овом питању заштитник грађана донео је мишљење и препоруку.

"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 органом управе подносе захтеве ради остваривања својих права и заштите својих правних интереса, у предмету подносиоца притужбе О.Ф. из Суботице, у под бројем 072-15/16-2 , против Центра за социјални рад, Заштитник грађана Града Суботице дана 15.03.2016. године доноси следеће :

### М И Ш Љ Е Њ Е

Заштитник грађана Града Суботице мишљења је да је Центар за социјални рад својим непоступањем, односно недоношењем решења у поступку покренутом по захтеву грађанина О.Ф. из Суботице упућеном Центру за социјални рад дана 03.12.2015. године, а ради утврђивања и признавања права на новчану социјалну помоћ, повређено право грађанина да у законом одређеном року заприми управни акт – решење, јер није поступано у складу са одредбама члана 208. става 1. Закона о општем управном поступку ("Службени лист СРЈ", број 33/97 и 31/2001 и "Службени гласник РС," број 30/2010), којима је 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 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.**

**Центру за социјални рад упућују се следеће:**

### П Р Е П О Р У К Е

**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 (“Службени лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/2001 и “Службени 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 (“Службени лист СРЈ“, број 33/97 и 31/2001 и “Службени гласник РС“, број 30/2010)

У односу на захтев грађанина О.Ф. из Суботице, поднет ради остваривања права на новчану социјалну помоћ, 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 било коју отклоњиву препреку, и без одлагања донесе управни акт – решење.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број: 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.

#### О б р а з л о ж е њ е

Заштитнику грађана Града Суботице обратио се грађанин О.Ф. из Суботице, са притужбом против Центра за социјални рад Града Суботице број 072-55/16-2 од 09.02.2016. године. У притужби је навео да је Центру за социјални поштом препоручено послао захтев ради продужења права на новчану социјалну помоћ, са траженим доказима у прилогу, дана 03.12.2015. године, али да до дана подношења притужбе није добио решење, те сматра да се ради о ћутању администрације. Уз притужбу је приложио и фотокопију повратнице, као доказ да је захтев упутио поштом препоручено.

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 руководиоцу Центра за социјални рад на изјашњење, а у циљу утврђивања да ли је у току горе наведеног поступка дошло до повреде права грађанина, неправилним или незаконитим радом органа управе и јавних служби.

Центар за социјални рад доставио је заштитнику грађана дана 22.03.2016. године, под бројем 55102-91/2016 од 18.02.2016. године одговор на притужбу, у ком одговору је наведено да је грађанин О.Ф. дана 03.12.2016. године поднео захтев за признавање права на новчану социјалну помоћ, те се захтеви решавају по редоследу подношења истих. Даље је наведено да је законски рок за поступак признавања права на новчану социјалну помоћ месец дана, али да се због броја захтева које задужује један стручни радник (просечно 60 управних поступака месечно), законски рокови не могу испоштовати. Уколико се у поступку утврди да О.Ф. испуњава све услове које прописује Закон о социјалној заштити, право на новчану социјалну помоћ биће му признато од дана подношења захтева.

Одредбама члана 208. става 1. Закона о општем управном поступку ("Службени лист СРЈ", број: 33/97 и 31/2001 и "Службени гласник РС", број: 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 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 предметни захтев странке Центру за социјални рад, као органу овлашћеном за доношење решења предат 03.12.2015. године, а решење није донето и достављено странци у законом прописаном року, односно најдоцније 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, није могао да уважи наводе Центра за социјални рад да се законски рокови не могу уважити, због броја поднетих захтева, те је донео је мишљење и упутио препоруке, како то у изреци стоји.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", број: 7/2014), обавештен је Центар за социјални рад да је дужан обавестити заштитника грађана о мерама које је предузео, најкасније у року од 15 дана од дана пријема препорука.

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. Велики број грађана обраћао се 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 исти упућивани да исте 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.

Такође на иницијативу канцеларије заштитника грађана Скупштина града Суботице у 2016.-ој години издвојила 400.000,00 дин да путем канцеларије заштитника грађана, а преко Центра за социјални рад обезбеди финансирање трошкова психијатријског вештачења, за лица за које постоји оправдана сумња да због свог понашања постоје елементи за лишавање пословне способности. Ради се о врло проблематичним особама које угрожавају нормалан урбани живот станара више стамбених зграда у којој живе, или становника околних зграда а не постоји ужа родбина која би финансирала трошкове поступка лишавања пословне способности. Током 2016.-е године Центар је покренуо у 4 предмета поступак лишавања пословне способности за ову категорију лица, у једном предмету Градска инспекција, а у једном предмету станари стамбене зграде су иницирали покретање поступка. На основу решења Основног суда у Суботици у два предмета исплаћени су трошкови вештачења психијатра.

### **ЈП “Суботицагас”**

Против ЈП “Суботицагас” имали смо 1 притужбу, предмет још у току.

### **ЈП “Палић Лудаш”**

Против ЈП “Палић Лудаш” покренута је 1 притужба.

Л.К. је поднео против овог јавног предузећа притужбу због одузимања комбајна за кошење трске, ЈП “Палић Лудаш” се изјаснила на поднету притужбу и поред околности под којим је дошло до одузимања комбајна, навео и да су против именованог поднете и прекршајна и кривична пријава, а да је имовина подносиоца притужбе привремено одузета, заштитник грађана у случају вођења судског поступка против подносиоца притужбе по истом основу нема надлежности, поступак је обустављен.

### **ЈКП “Суботица-транс”**

Против ЈКП “Суботица-транс” покренута је 1 притужба

Притужбу је покренуо Г.М., јер не може да оствари субвенцију у висини 100% цене месечне карте, иако је старији од 65 година. У поступку је утврђено да

притужилац има месечна примања већа од 321% износа новчане социјалне помоћи, те да нема право на 100% субвенционисање у висини од 100% цене месечне карте, односно право на бесплатан превоз. Подносиоцу је достављен ценовник и сви други основи делимичног субвенционисања. Са упутством како да оствари неку од предвиђених субвенција.

### **ПУ “Наша радост”**

Против ПУ “Наша радост” поднете су 2 притужбе.

Против ПУ “Наша радост” из Суботице, дана 5.10.2016. године, притужбу је поднела мајка млдб. детета М.Н. из Суботице, из разлога што њено дете које је у складу са прописима редовно уписано у вртић – јаслице не може да похађа исти. Наиме, њу су телефонским путем дана 24.08.2016. године запослени из вртића обавестили да дете не може да буде “активирано”, јер нема места, и да су из Градске управе добили допис у којем бране да њено дете похађа вртић, јер је мајка која користи породилшко одсуство. У Секретаријату за друштвене делатности негирали су овакав поступак и упутили је да одведе дете у вртић, јер је редовно уписано на јавном конкурс, расписаном од 11.-22. априла 2016. године у установи ПУ “Наша радост”. Уз притужбу је приложила и фотографију врата вртића на којем се налазио списак деце која треба да га похађају, и на том списку је било и име њеног детета. Притужитељица се обратила заштитнику грађана и притужбом против просветног инспектора, Просветне инспекције Секретаријата за друштвене делатности, Градске управе Града Суботице, јер просветни инспектор није образложио приликом контроле, а по њеној пријави, због чега ПУ “Наша радост” забрањује боравак легално уписаном детету, већ је само цитирао прописе, те навео да проблем места у вртићима постаје све израженији, из ког разлога се директор обратио Министарству просвете, науке и технолошког развоја. Пошто су притужбе достављене ПУ “Наша радост” Суботица и Просветној инспекцији, Секретаријата за друштвене делатности, Градске управе Града Суботице, заменица директора ПУ “Наша радост” дана 17.10.2016. године обавестила је притужитељицу да дете има право да похађа вртић и да је може водити убудуће. Грађанка М.Н. се захвалила заштитнику грађана, и саопштила да обзиром да су притужбе позитивно решене, одустаје од даљег поступка.

Такође, И.Ж. из Суботице покренула је поступак против ПУ “Наша Радост” због непоштовања одредби Правилника о пружању хитне помоћи корисницима, односно деци која похађају предшколску установу. Ради се о изузетно осетљивом предмету, у којем је заштитник грађана донео Мишљење и препоруке, које преносимо у целости. Мишљење и препоруке до сада нису спроведене, али у сарадњи са ПУ сматрамо да ћемо на одговарајући начин спровести Одлуку, односно Мишљење и препоруке заштитника грађана.

"Број: 072-109/16-2

И.Ж.

....  
24000 СУБОТИЦА

ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА  
"НАША РАДОСТ"  
АНТОНА АШКЕРЦА БР. 3  
24000 СУБОТИЦА

У складу са овлашћењима из члана 37. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", број 7/2014), у предмету подносиољке притужбе И.Ж. из Суботице, под бројем 072-109/16-2, од 11.08.2016. године, против ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ "НАША РАДОСТ" АНТОНА АШКЕРЦА БР. 3, 24000 СУБОТИЦА, Заштитник грађана Града Суботице дана 25.11.2016. године доноси следеће:

### МИШЉЕЊЕ

Заштитник грађана Града Суботице мишљења је да је, ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА "НАША РАДОСТ" из Суботице, погрешно у свом одговору на притужбу И. Ж. из Суботице, под бројем 072-109/16-2, од 11.08.2016. године, навела да би апликовањем Диазепам рец а 5 мг 2 рецтиолае пер рецтум,у случају епилептичног напада код млдб. М.Ж. из Суботице, детета притужитељице, који похађа вртић "Колибри" – "ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ "НАША РАДОСТ" из Суботице, Ивана Горана Ковачића бр. 9, установа пружила медицинске услуге и тиме давала терапију, те на тај начин изашла из оквира своје делатности, и тиме прекорачила своја законска овлашћења.

Заштитник грађана сматра да се у конкретном случају ради о указивању прве помоћи, те је мишљења, да је у случају појаве епилептичног напада код млдб. М.Ж. из Суботице, који похађа вртић "Колибри – " ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ "НАША РАДОСТ" из Суботице, Ивана Горана Ковачића бр. 9, потребно поступити у складу са Правилником ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ "НАША РАДОСТ" из Суботице, о сигурносно - заштитним мерама и Протоколима поступања у ризичним ситуацијама поглавља И. Одељка 15. (донетог 29.08.2016. године) у ком одељку су прописане мере при пружању прве помоћи у вртићу, и то у "озбиљним ситуацијама", у које спада епилептични напад и по Специјалистичком извештају о неопходности пружања прве помоћи детету у случају рецидива епилептичког напада током боравка детета у вртићу, за млдб. М.Ж. из Суботице, издатог на основу члана 11. Закона о правима пацијената ("Службени гласник РС", број 45/2013), од Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију), овереног и потписаног са стране ординирајућег лекара специјалисте педијатра клинички неурофизиолог и епилептолог Асс. др сц.мед. Татјане Реџек Мудринић и Управнице клинике за педијатрију специјалисте педијатрије проф. др. Александре Стојадиновић.

ПРЕДШКОЛСКОЈ УСТАНОВИ “НАША РАДОСТ” упућују се следеће:

### ПРЕПОРУКЕ

У случају да млдб. М. Ж. из Суботице, који похађа вртић “Колибри – “ ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ “НАША РАДОСТ” из Суботице, Ивана Горана Ковачића бр. 9, у току боравка у вртућу, добије епилептични напад, запослени у установи поступиће у складу са Правилником ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ “НАША РАДОСТ” из Суботице, о сигурносно - заштитним мерама и Протоколима поступања у ризичним ситуацијама поглавља И. Одељка 15. (донетог 29.08.2016. године) у ком одељку су прописане мере при пружању прве помоћи у вртићу, и то у “озбиљним ситуацијама“, у које спада епилептични напад. Запослени су дужни: Остати мирни и сабрани – не паничити, умирити дете, помоћи – применити стечено знање у које су сигурни или позвати искуснијег/у колегу/иницу, односно особу оспособљену за пружање прве помоћи, позвати хитну помоћ 194 (приликом позива нагласити да се зове из вртића и укратко описати стање детета), одмах обавестити родитеља, не остављати дете само.

Запослени у вртићу “Колибри –“ ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ “НАША РАДОСТ” из Суботице, Ивана Горана Ковачића бр. 9, који су обучени за пружање прве помоћи поступиће по Специјалистичком извештају о неопходности пружања прве помоћи детету у случају рецидива епилептичког напада током боравка детета у вртићу за млдб. М. Ж. из Суботице, издатог на основу члана 11. Закона о правима пацијената (“Службени гласник РС“, број 45/2013), од Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију), овереног и потписаног са стране ординирајућег лекара специјалисте педијатра клиничког неурофизиолога и епилептолога Асс.др сц.мед. Татјане Реџек Мудринић и Управнице клинике за педијатрију специјалисте педијатрије проф. др. Александре Стојадиновић. и, у ком Извештају је наведено: “Да је у случају рецидива епилептичког напада неопходно да свако пунолетно лице пружи детету прву помоћ: Стави га у бочни положај, тзв. “кома положај“ и апликује Диазепам рец а 5 мг 2 рецтиолае пер рецтум, а потом позове Службу хитне медицинске помоћи и родитеље, те да правремена апликација антиковулзивног лека (Диазепам) може спречити прогресију епилептичког напада у епилептички статус.“

Уколико ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА “НАША РАДОСТ” из Суботице буде става да је за поступање по наведеном Специјалистичком извештају потребно додатно обучити особље из вртића, обезбедиће особљу додатну обуку, за пружање ове прве помоћи, у сарадњи, и по инструкцијама ординирајућег лекара специјалисте педијатра клиничког неурофизиолога и епилептолога Асс.др сц.мед. Татјане Реџек Мудринић Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију).

Родитељи млдб. М.Ж. из Суботице доставиће ПРЕДШКОЛСКОЈ УСТАНОВИ “НАША РАДОСТ” из Суботице потписану писмену сагласност за поступање особља у вртићу “Колибри“, Ивана Горана Ковачића бр. 9, а по инструкцијама из Специјалистичког извештаја о неопходности пружања прве помоћи детету у

случају рецидива епилептичког напада током боравка детета у вртићу за млдб. М. Ж. из Суботице, издатог на основу члана 11. Закона о правима пацијената ("Службени гласник РС", број 45/2013), од Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију), овереног и потписаног са стране ординирајућег лекара специјалисте педијатра клиничког неурофизиолога и епилептолога Асс.др сц.мед. Татјане Реџек Мудринић и Управнице клинике за педијатријуспецијалисте педијатрије проф.др.Александре Стојадиновић. млдб. М.Ж. из Суботице Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Одељење за епилептологију, Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију) , у случају да епилептични напад код њиховог детета, наступи у току боравка у вртићу. Родитељи млдб. М.Ж. из Суботице доставиће ПРЕДШКОЛСКОЈ УСТАНОВИ "НАША РАДОСТ" из Суботице оригинал наведеног Специјалистичког извештаја. Наведена документа, родитељи млдб. М.Ж. из Суботице, доставиће ПРЕДШКОЛСКОЈ УСТАНОВИ "НАША РАДОСТ" из Суботице, у што краћем року, а најкасније у року од 15 дана од дана пријема овог мишљења и препорука.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", број 7/2014) , ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА "НАША РАДОСТ" је дужна је обавестити заштитника грађана о мерама које је предузела, најкасније у року од 15 дана од дана пријема мишљења и препорука.

### О б р а з л о ж е њ е

Заштитнику грађана Града Суботице обратила се грађанка И. Ж. из Суботице. У притужби поднетој под бројем 072-109/16-2, дана 11.08.2016. године, је навела да у ПУ "Наша радост" Суботица, одбијају да дају њеном детету који похађа вртић прописани медикамент у хитном случају – приликом епилептичног напада. Уз притужбу је приложила копију отпусне листе са епикризом издату од Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине Одељења за општу и адолесцентну педијатрију и токсикологију од 26.07.2016. године, те је навела да очекује да му се у вртићу пружи адекватна медицинска помоћ, односно давање лека, који већ она кући даје по инструкцијама лекара.

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 руководиоцу ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ "НАША РАДОСТ" из Суботице, а у циљу утврђивања да ли је у току горе наведеног поступка дошло до повреде права грађанина, неправилним или незаконитим радом органа управе и јавних служби.

Дана 31.08.2016. године под бројем дел.бр.: 1609/01 ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА "НАША РАДОСТ" из Суботице доставила је одговор на притужбу. У одговору се наводи да би се из примљене притужбе могао извести закључак да су запослени у Предшколској установи "Наша радост" пропустили да пруже хитну медицинску помоћ детету подносиоца притужбе, јер је у притужби наведено да се иста подноси због недавања прописаног медикамента у хитном

случају (епилептички напад). Напомињу да се таква ситуација није десила те претпостављају да је у питању непрецизно формулисан текст притужбе, обзиром да млдб. М.Ж. за време свог боравка у вртићу у Предшколској установи “Наша радост“ из Суботице никада није доживео епилептички напад. Надаље напомињу да пружање помоћи у хитним ситуацијама представља не само професионалну, већ и грађанску дужност сваког запосленог у установи тако да не стоје притужбе којима би се евентуално ставило на терет запосленима у установи да не желе да пруже помоћ корисницима у хитним случајевима. У том смислу истичу да сваки вртић у саставу ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ “НАША РАДОСТ“ у Суботици има особу стручно оспособљену за пружање прве помоћи, као и да се у озбиљним ситуацијама позива служба хитне помоћи. Међутим, када је реч о давању терапије корисницима, напомињу да установа нема запослена лица која су обучена за давање терапије, нити је давање терапије у опису посла било ког запосленог васпитача, односно медицинске сестре васпитача, а што је видљиво из описа послова васпитача, односно медицинске сестре васпитача, који описи су садржани у акту о систематизацији установе. Даље наводе да је на овом месту потребно указати и на каталог радних места у просвети, документ сачињен од стране надлежног министарства, који садржи описе послова запослених у предшколским установама, те ни поменути каталог не подразумева да запослени у предшколским установама дужни, у оквиру својих радних обавеза, да дају терапију корисницима услуга предшколске установе. Истичу, и да давање терапије подразумева поседовање здравствене лиценце, док запослени у установи не поседују такву врсту дозволе, већ поседују здравствену лиценцу. Како делатност предшколске установе подразумева само пружање услуга као што су смештај и боравак деце у установи, исхрана, васпитно – образовни рад и превентивна здравствена нега, јасно је да би пружањем медицинских услуга, као што је у конкретном случају давање терапије, установа изашла из оквира своје делатности и тиме прекорачила своја овлашћења. Из изнетих разлога сматрају притужбу неоснованом.

Исти одговор достављен је притужитељици на изјашњење, те су се родитељи млдб. М.Ж. из Суботице дана 10.11.2016. године заштитнику грађана изјаснили на записник да су прочитали одговор ПУ “Наша радост“ из Суботице, и доставили су Специјалистички извештај о неопходности превентивног давања антипиретика у случају повишене телесне температуре и пружања прве помоћи детету у случају рецидива епилептичког напада током боравка детета у вртићу, у ком извештају је детаљно описано шта је прва помоћ њиховом сину, исти је потписан од стране ординирајућег лекара и управнице Клинике за педијатрију, Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, а на основу члана 11. Закона о правима пацијената. Родитељи су навели да су у потпуности сагласни да се у случају напада њиховом детету, уколико се задеси у обданишту пружи прва помоћ на начин описан у извештају, те напомињу да он има свој медикамент Диазепам, који би му требало апликовати приликом напада, те да су сагласни да лек треба да буде увек уз њега. Поред Специјалистичког извештаја доставили су и копију препоруке изабраног лекара педијатрије Дома здравља Суботица. У односу на сам одговор установе, истакли су да је сама установа написала да нема дилеме око пружања прве помоћи, као и да има установу стручно оспособљену за пружање прве помоћи. У односу на део где се наводи да не постоје лица за давање терапије детету, напомињу да нису, нити траже, нити ће тражити да се

њиховом детету даје терапија, искључиво да му се пружи прва помоћ у случају напада.

Правилником ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ “НАША РАДОСТ“ из Суботице, о сигурносно - заштитним мерама и Протоколима поступања у ризичним ситуацијама поглавља И. Одељка 15. (донетог 29.08.2016. године) су прописане мере при пружању прве помоћи у вртићу, и то у “озбиљним ситуацијама“, у које спада епилептични напад, односно у ком одељку су прописане мере при пружању прве помоћи у вртићу, и то у “озбиљним ситуацијама“, у које спада епилептични напад, тј. наведено је да су запослени су дужни: Остати мирни и сабрани – не паничити, умирити дете, помоћи – применити стечено знање у које су сигурни или позвати искуснијег/у колегу/иницу, односно особу оспособљену за пружање прве помоћи, позвати хитну помоћ 194 (приликом позива нагласити да се зове из вртића и укратко описати стање детета), одмах обавестити родитеља, не остављати дете само.

У Специјалистичком извештају о неопходности пружања прве помоћи детету у случају рецидива епилептичког напада током боравка детета у вртићу за млдб. М. Ж. из Суботице, издатог на основу члана 11. Закона о правима пацијената (“Службени гласник РС“, број 45/2013), од Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију), овереног и потписаног са стране ординирајућег лекара и Управнице клинике за педијатрију наведено је: “Да је у случају рецидива епилептичког напада неопходно да свако пунолетно лице пружи детету прву помоћ: Стави га у бочни положај, тзв. “кома положај“ и апликује Диазепам рец а 5 мг 2 рецтиолае пер рецтум, а потом позове Службу хитне медицинске помоћи и родитеље, те да правовремена апликација антиковулзивног лека (Диазепам) може спречити прогресију епилептичког напада у епилептички статус.“

У Извештају Дома здравља Суботица, Службе за здравствену заштиту жена и деце, потписаном од стране изабраног лекара и начелнице Службе за здравствену заштиту жена и деце, наведено је да је млдб. М.Ж. дечак узраста 5 година, који се од одојчанског узраста лечи од епилепсије и редовно се контролише од стране дечјег неуролога. У јулу 2016. године је имао тежак и дуготрајан епилептични напад, који угрожава живот детета. И поред терапије коју дечак редовно добија, такав напад може да се понови било када и било где, а обавеза је сваког члана нашег друштва да помогне и пружи прву помоћ угроженом детету. Уколико дете добије епилептични напад (губитак свести са грчењем или трзајевима делова тела), потребно је одмах позвати Службу хитне медицинске помоћи и родитеље детета. Дете поставити у бочни положај, обезбедити просторију да не дође до повреде детета у току напада. Препорука неуролога који лечи дете је да се у случају напада даје Диазепам рецтиола од 5 мг, две један за другом, које се утискују у завршни део дебелог црева детета. Даље мере преузима Служба хитне медицинске помоћи.

Разматрајући списе предмета, а нарочито наведени Правилник и Специјалистички извештај заштитник грађана донео је мишљење да је ПУ “НАША РАДОСТ“ из Суботице, погрешно наводи у свом одговору на притужбу, да би се у случају епилептичког напада код млдб. М.Ж. апликавањем Диазепам рец а 5 мг 2 рецтиолае пер рецтум, давала терапија и да би тиме

установа пружила медицинске, те на тај начин изашла из оквира своје делатности, и тиме прекорачила своја законска овлашћења.

Ово из разлога што је и у горе наведеном Правилнику, који је донела ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА "НАША РАДОСТ" из Суботице, епилептични напад дефинисан као "озбиљна ситуација" у којој ситуацији се примењују правила пружања прве помоћи, а нарочито, што је у конкретном случају, за конкретно дете дат Специјалистички извештај о неопходности пружања прве помоћи детету у случају рецидива епилептичког напада током боравка детета у вртићу за млдб. М. Ж. из Суботице, издатог на основу члана 11. Закона о правима пацијената ("Службени гласник РС", број 45/2013), од Института за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, (Амбуланта за дечју неурологију и епилептологију), оверен и потписан са стране ординирајућег лекара и Управнице клинике за педијатрију, у ком извештају је таксативно наведено шта за млдб. М.Ж. представља пружање прве помоћи, односно да је апликовање Диазепам рец а 5 мг 2 рецтиолае пер рецтум, за њега пружање прве помоћи, те да правовремена апликација антиковулзивног лека (Диазепам) може спречити прогресију епилептичког напада у епилептички статус. Због наведеног заштитник грађана је мишљења да се у конкретном случају ради о пружању прве помоћи, а према тачним инструкцијама медицинске струке и надлежних лекара и у складу са горе наведеним Правилником.

На основу овако датог мишљења дате су и препоруке о поступању у случају јављања епилептичког напада код млдб. М.Ж. у вртићу, како то у изреци овога мишљења стоји.

Уз ово мишљење и препоруку ПУ "Наша радост" из Суботице достављају се и копије горе наведеног Специјалистичког извештаја и Извештаја Дома здравља Суботица, док ће оригинал Специјалистичког извештаја доставити родитељи млдб. М.Ж. из Суботице.

У смислу одредаба члана 37. става 2. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", број 7/2014), обавештена ПРЕДШКОЛСКА УСТАНОВА "НАША РАДОСТ" из Суботице, да је дужна обавестити заштитника грађана о мерама које је предузела, најкасније у року од 15 дана од дана пријема препорука.

У Суботици, дана 25.11.2016. године

Заменица Заштитника грађана

Града Суботице

Љилјана Вуковић Симић"



## Народно позориште – Népszínház

Против Народног позоришта – Népszínház поднета је једна притужба.

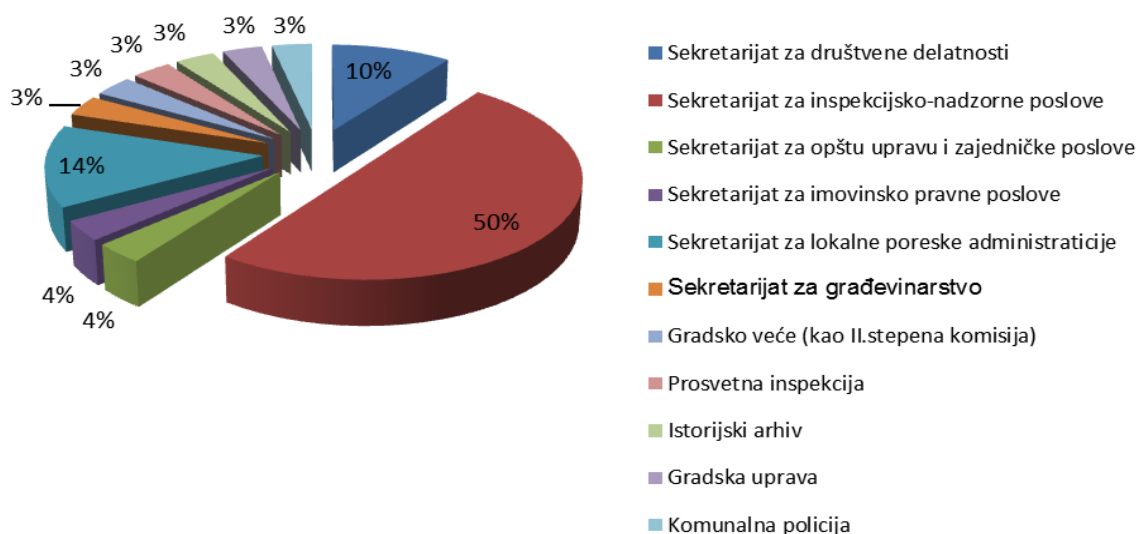
Наша суграђанка, односно запослена у Народног позоришту – Népszínház М.Р. поднела је притужбу против установе јер јој се не исплаћују путни трошкови у пуном износу од 2.400,00 динара. У одговарајућем року надлежни руководилац се изјаснио да се ова средства финансирају и преко АПВ и из средстава града, куповином месечних карата за превоз радника локалним аутобусима Суботица-транса и да радницима који се изјасне да траже да им се обезбеде месечне карте установа прибави исте, а осталима се исплаћују трошкови средстава која обезбеђује АПВ. Надлежни руководилац је такође навео да је М.Р. Објашњена ситуација и затражено од ње да се изјасни ако жели да јој се купује месечна карта, међутим иста се није изјаснила, односно није поднела захтев установи. Такође, од М.Р. је затражено да се и пред заштитником грађана изјасни у року од 15 дана на изјашњење Установе, што М.Р. није учинила и поступак је обустављен.

## Геронтолошки центар

Против Геронтолошког центра је поднета једна притужба

К.М. покренуо је поступак против Геронтолошког центра зато што га нису хтели примити у Дом “Дудова шума” пансионског типа и дискриминација на основу националне припадности – ромски. У поступку је утврђено да је именовани имао ангажованог адвоката. У предметима у којима странка има ангажованог адвоката заштитник грађана обуставља поступак.

### ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Грађани су у 2016. години поднели укупно 30 притужби на рад управних органа и инспекцијских служби.

Против надлежних градских органа поднете су притужбе против:

- Секретаријат за друштвене делатности 3,
- Секретаријат за инспекцијско надзорне послове 15,
- Секретаријат за имовинско-правне послове 1,
- Секретарија за грађевинарство 1,
- Секретаријат локалне пореске администрације 4,
- Секретаријат за општу управу и заједничке послове 1,
- Градско веће (као ИИ степени орган) 1,
- Просветна инспекција 1,
- Историјски архив 1,
- Градска управа 1,
- Комунална полиција 1.

Такође, грађани су подносили и притужбе против републичких управних органа, укупно 19, за које Заштитник грађана Града Суботице није надлежан, па су предмети достављени:

- Заштитнику грађана РС 12,
- Покрајинском омбудсману 5,
- РФ за здравство 1,
- Војводина шуме 1.

### **Секретаријат за друштвене делатности**

Против Секретаријата за друштвене делатности поднете су 3 притужбе.

Грађанка Р.Ф. из Суботице поднела је притужбу против Секретаријата за друштвене делатности, Градске управе Града Суботице, из разлога што јој оспоравају право на повећање коефицијента на плату, напредовање у звању, а по основу њеног стеченог доктората и то од 7. новембра 2012. године.

С обзиром да је докторирала, сматра да јој у складу са чланом 7. Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама ("Службени гласник РС", број 44/2001, 15/2002 – др. Уредба\*, 30/2002, 32/2002 - испр., 69/2002, 78/2002, 61/2003, 121/2003, 130/2003, 67/2004, 120/2004, 5/2005, 26/2005, 81/2005, 105/2005, 109/2005, 27/2006, 32/2006, 58/2006, 82/2006, 106/2006, 10/2007, 40/2007, 60/2007, 91/2007, 106/2007, 7/2008, 9/2008, 24/2008, 26/2008, 31/2008, 44/2008, 54/2008, 108/2008, 113/2008, 79/2009, 25/2010, 91/2010, 20/2011, 65/2011, 100/2011, 11/2012, 124/2012, 8/2013, 4/2014 и 58/2014), припада којефицијент за плату од 22,40, а који којефицијент је предвиђен за послове дипломираног библиотекара саветника, а из разлога што се као услов за стицање овог коефицијента захтева **ВИИ степен стручне спреме и одговарајуће стручно звање или докторат наука.**

**До сада се обрађала директору Градске библиотеке Суботице и Секретаријату за друштвене делатности градске Управе Града Суботице. Секретаријат за друштвене делатности у свом изјашњењу од 29.12.2015. године, број ИВ-04- службено/2015, навео је да је Р.Ф. стекла звање доктор наука о драмским уметностима из области позоришта, те да не испуњава услове прописане чланом 48. Закона о библиотечко информационој - делатности ("Службени гласник РС", број 52/2011), којима**

је прописано да запослени из члана 47. став 1. овог закона на стручним библиотечким пословима, након положеног стручног испита стичу основна стручна звања: књижничар, виши књижничар, библиотекар и дипломирани библиотекар. Виша стручна звања на стручним библиотечким пословима су: самостални књижничар, самостални виши књижничар, виши библиотекар, библиотекар саветник, виши дипломирани библиотекар и дипломирани библиотекар саветник. Запослени на стручним пословима библиографа, археографа, информатора, документаристе и конзерватора стичу стручна звања и виша стручна звања сходном применом одредаба овог закона које се односе на стицање стручних звања на стручним библиотечким пословима. Министар надлежан за културу именује Републичку комисију за доделу виших стручних звања у библиотечко-информационој делатности на предлог Народне библиотеке Србије. Председник Републичке комисије из става 4. овог члана по функцији је руководилац Народне библиотеке Србије. Матичну комисију за утврђивање предлога за доделу виших стручних звања у библиотечко-информационој делатности именује директор матичне библиотеке. Виша стручна звања стичу се у складу са актом о ближим условима за стицање виших стручних звања који доноси министар надлежан за културу. У односу на формулацију услова потребних за стицање коефицијента 22,40 из члана 7. горе цитиране Уредбе и то: “ВИИ степен стручне спреме и одговарајуће звање ИЛИ докторат наука.” произилази да су ови услови алтернативно прописани, и самим тим у колизији са чланом 48. Закона о библиотечко-информационој делатности (“Службени гласник РС“, број 52/2011), који захтева стицање одређеног звања у конкретној делатности како би се стекли услови за напредовање. Сам поступак стицања звања у овој делатности прецизно је уређен Правилником о ближим условима за стицање виших стручних звања у библиотечко-информационој делатности.

Заштитник грађана, ради разјашњења питања постављених у притужби, упутио је ресорном Министарству културе и информисања Републике Србије, молбу за тумачење примене прописа у случају грађанке Р.Ф. и њеног права на напредовање у звању и виши коефицијент, те је навео да је Заштитник грађана Града Суботице установљен Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице“, број 7/2014). Надлежност заштитника грађана прописана је одредбама члана 2. Одлуке, на основу којих одредаба заштитник грађана штити права грађана/ки и правних лица од незаконитог и неправилног рада органа управе и јавних служби града, када су повређени прописи града. Како Заштитник грађана Града Суботице у конкретном случају није надлежан да доноси мишљења и даје препоруке, јер је у питању примена републичких прописа, молимо Вас да у циљу правилне примене прописа, дате тумачење да ли је цитирана одредба члана 7. горе наведене Уредбе у колизији са одредбама Закона о библиотечко-информационој делатности (“Службени гласник РС“, број 52/2011), односно да ли лице које је стекло докторат наука, а није стекло звање дипломирани библиотекар саветник, у складу са одредбама члана 48. Закона о библиотечко-информационој делатности (“Службени гласник РС“, број 52/2011), има право на коефицијет 22,40 из члана 7. горе наведене Уредбе.

Министарство културе и информисања дало је мишљење, у којем је наведено да у случају Р.Ф. Градска библиотека из Суботице нема правилником о организацији и систематизацији радних места прописано звање „дипломираног библиотекар саветника“, те да је она у складу са правилником на месту “виши дипломирани библиотекар“, правилно распоређена и да јој је у складу са прописима додељено звање “виши дипломирани библиотекар“. Према томе, Министарство је мишљења да би одређивање појединачног коефицијента свим запосленима требало вршити у зависности од стварног степена стручне спреме, који у складу са захтеваним степеном стручне спреме и стручног звања према правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији послова поседује сваки запослени за кога се одређује коефицијент. Заштитник грађана доставио је мишљење притужитељици, која је након тога одустала од даљег вођења поступка.

Т.И. је покренула поступак против Секретаријата за друштвене делатности из разлога што је надлежни секретаријат обуставио исплату разлике исплаћених и неисплаћених накнада за одлазак и долазак на посао.

“Т.И.

....

СТАРА МОРАВИЦА

и

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

АП ВОЈВОДИНА

ГРАД СУБОТИЦА

ГРАДСКА УПРАВА

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ДРУШТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ

Број: 072-51/16-1

На основу члана 37. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, број 7/2014), у поступку који је по представи од дана 07.04.2016.г. покренула Т.И. из Старе Моравице, против Град Суботица, Градска управа, Секретаријат за друштвене делатности Заштитник грађана Града Суботице дана 14.04.2016.г. доноси

## М И Ш Љ Е Њ Е

да је Град Суботица, Градска управа, Секретаријат за друштвене делатности, обуставом преноса средстава Средњој медицинској школи у Суботици за исплату разлике између исплаћених и неисплаћених накнада за долазак и одлазак са рада, за професорицу И.Т., Стара Моравица, ..., запосленој у Средњој медицинској школи, а које обавезе је Град Суботица преузео по Споразуму о начину исплате разлике накнаде између исплаћених и

неисплаћених накнада за долазак и одлазак са рада запослених у области образовања и васпитања на територији Града Суботице, под бројем ИИ-401-819/2015 од 01.06.2015.г. (у даљем тексту: "Споразум"), повредио право именоване И.Т., па се на основу наведеног доноси:

## ПРЕПОРУКА

Граду Суботица, Градска управа, Секретаријату за друштвене делатности, да у складу са закљученим Споразумом, обезбеди пренос средстава за разлику њој припадајућих неисплаћених рата накнаде за долазак и одлазак са рада, које су утврђене према динамици истог Споразума, те да настави са преносом средстава разлике накнаде према члану 4. закљученог Споразума, односно према утврђеној динамици.

## Образложење

Дана 07.04.2016.г. И.Т. из Старе Моравице, обратила се притужбом Заштитнику грађана Града Суботице да је по налогу Градске управе, Секретаријата за друштвене делатности, њој након 3 месеца плаћања разлике накнаде, обустављена ова исплата. Уз притужбу приложила је фотокопију Споразума о начину исплате разлике накнаде између исплаћених и неисплаћених накнада за долазак и одлазак са рада запослених у области образовања и васпитања на територији Града Суботице (у даљем тексту Споразум), фотокопију одговора на захтев Средње медицинске школе, под дел.бр. 01-8/11944 од 30.12.2015. године, фотокопију захтева за исплату разлике накнаде између исплаћених и неисплаћених накнада за долазак и одлазак са рада запослених у области образовања и васпитања на територији Града Суботице, који захтев је Градска управа Суботица, Секретаријат за друштвене делатности примио дана 19.01.2016. године, под бројем ИВ-04-451-1/16, фотокопију одговора на њен захтев, а под истим бројем, од дана 22.01.2016. године, фотокопију поновљеног захтева за исплату разлике..., коју је Секретаријат за друштвене делатности примио дана 03.02.2016. године под бројем ИВ-04-451-1/16, фотокопију одговора на овај њен захтев, а под напред наведеним бројем, од 05.02.2016. године, те њен захтев на овај одговор од 18.02.2016. године, под истим бројем, као и фотокопију обрачуна разлике путног трошка за период од 09-11.2012. године. Средње медицинске школе од 02.10.2015. године. Још је изјавила да јој се сада исплаћује путни трошак од Старе Моравица до Суботице, да се по напред наведеном Споразуму врши исплата и њеној колегиници, која је путовала из Хоргоша, односно са територије друге општине, да се она налазила на списку И обрачуна Средње медицинске школе за исплату разлике путних трошкова и да јој се у септембру 2015. године почело са исплатом ове разлике путних трошкова, али да је исто укинато након 3 месеца.

Заштитник грађана Града Суботице извршио је увид у поднету документацију, извршио проверу о утврђеној укупној исплати разлике путних трошкова за именовану у обрачуна Средње медицинске школе, и утврдио да је утврђена разлика за именовану укупно 82.019,00 динара, да је именованој исплаћено 20.572,00 динара и да је остала неисплаћена разлика од 61.447,00 динара.

Увидом у сву приложену документацију уз притужбу, а нарочито у Споразум, заштитник грађана Града Суботице је мишљења да не постоји никакав правни основ да се за И.Т. не обезбеди пренос средстава разлике накнаде између исплаћених и неисплаћених накнада за долазак и одлазак са рада запослених у области образовања и васпитања на територији Града Суботице. Према члану 4. став 2. наведеног Споразума исплата наведене разлике врши се на основу захтева и оверених спискова достављених од стране основних, средњих школа и предшколске установе, Наша Радост. Неспорно је утврђено да утврђена разлика за И.Т. од 82.019,00 динара утврђена у захтеву и оверена у списку Средње медицински школе, односно овај износ је утврђен и у укупној висини потребних средстава за исплату разлике свима, којима није исплаћена, односно по Споразуму и нема никаквог основа да се за именовану не обезбеди пренос припадајуће разлике према динамици прилива средстава, а како је то регулисано чланом 4. Споразума.

На основу наведеног даје се препорука Граду Суботица, Градској управи, Секретаријату друштвене делатности да обезбеди пренос новчаних средстава за именовану, Т.И., односно дозначи Средњој медицинској школи износ потребан за до сада неисплаћене разлике због неосноване обуставе, те да се обезбеди пренос средстава како би се наставила исплата сходно члану 4. Споразума, односно према утврђеној динамици.

Сходно члану 37. став 2. Одлуке о Заштитнику грађана обавезује се Град Суботица, Градска управа, Секретаријат за друштвене делатности да у року од 15 дана од дана пријема овог мишљења и препоруке обавести заштитника грађана о мерама које је предузео у циљу отклањања утврђене повреде права И.Т.

Суботица, 14.04.2016.

Заштитник грађана  
Града Суботице

Златко Маросиук“

М.Р је покренула поступак против Секретаријата за друштвене делатности због повреде права на накнаду путних трошкова за долазак и одлазак са рада у висини цене превозне карте у јавном превозу. Секретаријат је одговорио да установа у којој М.Р. ради не доставља захтев за обезбеђење средстава за именовану, односно М.Р. није на списку запослених које финансира град и за њу се не обезбеђује месечна карта за превоз. Према упутству надлежног секретаријата упућеног на основу ове притужбе, запослени у установи требали су да се изјасне о начину остваривања права на накнаду трошкова за долазак и одлазак са рада, који се финансирају из буџета града, те ће на тај начин М.Р. остварити своје право, а у оквиру установе у којој ради.

## Секретаријат за инспекцијско надзорне послове

Против Секретаријата за инспекцијско надзорне послове поднето је 15 притужби.

Против Секретаријата за инспекцијско надзорне послове грађани су подносили притужбе углавном због "ћутања управе", међутим у већини случајева, поступак пред Заштитником грађана Града Суботице је обустављен, јер се кроз контролу рада Службе за инспекцијско надзорне послове, од стране Заштитника грађана Града Суботице, утврдило да је наведена Служба поступала у року, у којем је Законом о општем управном поступку обавезна да поступа. Проблем за грађане настаје из разлога што када подносе захтев за увиђај инспекцијских органа, не назначавају да желе да буду странка у поступку. Секретаријат, као што смо већ навели, одради свој посао не обавештавајући подносиоца захтева за увиђај јер му то није ни обавеза. Када се обрате заштитнику грађана Секретаријат доставља сву тражену документацију са којом се странка упознаје и тиме се предмети и завршавају. Наводимо један предмет као пример решавања, према следећем.

Против Службе за инспекцијско надзорне послове, Секретаријата за инспекцијско надзорне послове, Градске Управе Града Суботице, због "ћутања администрације" притужбу је поднела грађанка М.К. из Суботице дана 24.02.2016. године. У притужби је навела да од заштитника грађана очекује да јој помогне да што пре добије писмени одговор од инспекције. Она је дана 17.12.2015. године поднела писмени захтев Служби за инспекцијско надзорне послове за вршење увиђаја у њеном комшилуку, а због сумње да комшије држе домаће животиње – папकारе, на неадекватан и противзаконит начин. Дана 8.04.2016. године заштитнику грађана достављен је писмени одговор, који је грађанка и захтевала у својој притужби. У одговору Службе за инспекцијско надзорне послове је наведено да је увиђај извршен истога дана када је и захтев поднесен, те да је инспектор констатовао да се ради о узгоју папकारа у регистрованој фарми, а надзор над применом правила држања и узгоја папकारа у конкретном случају врши Републичка ветеринарска инспекција. Заштитник грађана је одмах обавестио притужитељицу и упутио је на надлежни орган.

Б.М. је поднео притужбу на рад Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове због ћутања администрације, јер након поднете пријаве, односно захтева за увиђај, ни након истека законског рока инспекција није поступила по захтеву. У изјашњењу Градске управе, Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове, Службе за инспекцијско-надзорне послове наведено је да је комунални инспектор запримио пријаву Б.М., надаље инспектор је изашао на терен у циљу утврђивања чињеничног стања и увиђајем на лицу места утврдио да је улица кратка, неасфалтирана, нема тротоара, нити бицикличку стазу. Зеленило која је посађено на јавној површини не угрожава околне објекте, нити одвијање саобраћаја у улици. Планом детаљене регулације ће се планирати између осталог и изградња, тј. асфалтирање путне инфраструктуре, када ће се одредити које зеленило ће се моћи садити у тој улици, на јавној површини. Узимајући у обзир наведене чињенице, комунални инспектор је проценио да не постоји основ за поступање по пријави. Странка је обавештена о изјашњењу надлежне службе.

### **Секретаријат за имовинско-правне послове**

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

Поступак је покренула И.Џ. која је наследила пола стана, а не може да изврши упис у Катастар јер је одељење за имовинско-правне послове код надлежне службе за Катастар непокретности ставило забрану уписа било какве врсте на наведеној непокретности. У поступку је утврђено да је потребно израдити етажни план, предлог захтева РГЗ о упису посебних делова зграде, те да је Градско правобранилаштво поднело захтев РГЗ, Служби за катастар непокретности упис етажног плана, те се на основу наведеног може уписати право власништва, која је И.Џ. тражила и тиме је предмет завршен.

### **Секретаријат за грађевинарство**

Против Службе за грађевинарство поднета је једна притужба.

Грађанка К.Е. из Суботице је дана 06.07.2016. године поднела притужбу Заштитнику грађана Града Суботице против Секретаријата за грађевинарство, Градске управе Града Суботице из разлога што на захтев за преиспитивање "одобрења" за отварање врата из кафане у заједничко двориште без сагласности осталих сукорисника на парцели (дворишту) није добила одговор на основу којих прописа је могуће предузимати такве грађевинске радове, те је навела да захтева да јој се цитирају одредбе прописа којима је дозвољено отварање улазних врата на објекту кафане, а која раније нису постојала. Дана 22.07.2016. године од Секретаријата за грађевинарство, Градске управе Града Суботице, заштитнику грађана достављен је одговор у којем одговору су цитирани прописи на основу којих је Секретаријат саставио одговор на њен захтев, који одговор је достављен и грађанки К.Е. из Суботице. У изјашњењу на одговор Секретаријата, грађанка К.Е. је навела да ипак није задовољна одговором Секретаријата, јер сматра да треба да јој се појасне и неки термини око реконструкције објекта. Разматрајући изјашњење, те списе предмета, а нарочито одговор Секретаријата, заштитник грађана је сходно члану 36. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", број 7/2014), којима је прописано да уколико заштитник грађана утврди да нема повреде права или других неправилности у раду управе, односно раду јавне службе, обуставља поступак о чему писмено обавештава подносиоца притужбе и управу, односно јавну службу чији је рад био предмет контроле, обуставио поступак, јер је Секретаријат за грађевинарство удовољио првобитном захтеву странке и цитирао одредбе прописа на основу којих је саставио претходни одговор, те је тиме отклонио недостатке у претходном одговору.

### **Секретаријат локалне пореске администрације**

Против Секретаријата локалне пореске администрације поднето је 4 притужбе.

Б.Ј. из Суботице поднео је притужбу против Секретаријата локалне пореске администрације због застарелости потраживања које преузето од ЈП



"Дирекције за изградњу града Суботице". Секретаријат локалне пореске управе донео је закључак са којим се обуставља захтев пореског обвезника јер је извршено прекњижење више уплаћених средстава. Наиме, накнада за коришћење грађевинског земљишта паралелно је плаћен и на рачун ЈП "Дирекције за изградњу" и на рачун Секретаријата локалне пореске администрације, те на основу захтева подносиоца притужбе извршено је сравњење и прекњижење више уплаћених средстава.

ДВД из Чантавира поднео је притужбу на рад Секретаријата за локалну пореску администрацију из разлога што их Секретаријат задужује са порезом на имовину, на више година уназад и то за непокретност која се налази у Чантавиру. Ради избегавања непотребних судских поступака, канцеларија заштитника грађана се обратила Правобранилаштву града Суботице ради прибављања мишљења, да ли предметно В.Д., које има статус удружења грађана, ступањем на снагу Закона о удружењима ("Службени гласник РС", број 51/09, 99/11), ступањем на снагу овог Закона изгубило право коришћења на овај непокретност. Правобранилаштво је дало своје мишљење, према којем ово друштво, као удружење грађана је изгубило право коришћење на непокретностима, ступањем на снагу овог Закона, те је престала и њихова обавеза плаћања пореза на имовину. На основу Закона о удружењима и мишљења Градског правобранилаштва канцеларија заштитника грађана је дала Мишљење да је Секретаријат локалне пореске администрације у обавези да отпише порески дуг В.Д., који је настао на основу пореза на имовину. На основу овог Мишљења Секретаријат локалне пореске администрације решењем је пореском обвезнику – подносиоцу притужбе отписао главницу у целости, као и припадајућу камату на спорни период обрачуна.

Г.В. је против Службе за локалну пореску администрацију покренула поступак пред Заштитником грађана Републике Србије који се огласило ненадлежним и доставио предмет на решавање, јер се именована жалила на некоректан однос Службеника локалне пореске администрације према њој, као неукој странци. Заштитник грађана Града Суботице је затражио изјашњење надлежне службе и утврдило се да је до неспоразума дошло због тога што је именована обавезана на плаћање пореза на имовину, а налази се у дугорочном закупу, те су јој достављена сва потребна документа, како изјашњење, тако и законске основе за утврђивање пореске обавезе.

### **Секретаријат за општу управу и заједничке послове**

Против Секретаријата за општу управу и заједничке послове покренута једна притужба.

Против Службе за општу управу и заједничке послове, Секретаријата за општу управу и заједничке послове, Градске управе Града Суботице притужбу је поднео грађанин К.Ф. из Суботице из разлога што му је презиме погрешно уписано у бирачком списку на српском језику и ћириличном писму. Због погрешно уписаног презимена није гласао, јер је сматрао да то није он. Заштитник грађана је одмах контактирао руководиоца Службе за општу управу и заједничке послове, те се испоставило да заиста постоји грешка, и то у посебном бирачком списку. Грешка је одмах исправљена, а грађанину К.Ф. из Суботице достављено је решење о исправци.

## **Градско веће**

Против Градског већа (као ИИ степеног органа) покренута је једна притужба

Против Градског већа (као ИИ степеног органа) и ове године притужбу је поднео Б.С. Именовани је против решења Градског већа из 2014. године поднео тужбу Управном суду коју је добио, односно решење Градског већа је поништено и предмет враћен на поновно разматрање, донето је решење за које именовани сматра да није поступљено по одлуци Управног суда, да је одлучено решењем Већа, а да није разматрана сва потребна документација, предмет је у току.

## **Просветна инспекција**

Против Просветне инспекције поднета је једна притужба.

М.Н. је покренула поступак против Просветне инспекције јер није била задовољна обавештењем о извршеном инспекцијском надзору у ПУ “Наша радост”. Током вођења предмета дете је примљено у вртић – јаслице и предмет је обустављен.

## **Историјски архив**

Против Историјског архива поднета је једна притужба.

Предмет је покренуо Ф.Ђ. јер је Историјском архиву дана 05.01.2016. године поднео захтев ради издавања допунских података потребних у поступку реституције код Агенције за реституцију, а тражене податке није добио до 26.09.2016. године. Одмах након покретања поступка, именованом је издат одговор који је подносилац притужбе преузео дана 14.10.2016. године, односно овај предмет је обустављен, јер је странка добила тражену документацију.

## **Градска управа**

Против Градске управе поднета је једна притужба.

Пошто је Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице прописано да и удружења грађана могу покренути поступак по притужби, једно удружење грађана је покренуло поступак против Градске управе због издавања решења о давању сагласности на студију процене утицаја на животну средину против рада инспектора за заштиту животне средине, против инспекцијске службе града, да проблем траје од 2011.-е године, да се контроле не врше редовно, да инспектори нису у стању да утврде противзаконит рад у којем се обавља забрањена делатност, да се неправилно у објекту лагерује отпад и сл. Заштитник грађана је утврдио да је у току поступак пресељења спрног објекта, који се врши у складу са прописима, односно да су поднети сви потребни захтеви за законито вршење делатности на новој локацији, те да ће се пресељењем спорног објекта, односно пресељењем спроне делатности решити проблем.

## **Комунална полиција**

Против Комуналне полиције поднета је једна притужба.

А.Х. је против Комуналне полиције покренуо поступак јер су га комунални полицајци приликом увиђаја вређали по националној основи. Поступајући по притужби заштитник грађана је затражио обавештење о свим чињеницама који се тичу наведеног предмета и након пријема тражених информација и на основу сагледавања свих релевантних чињеница утврђено је да није било пропуста у раду Комуналне полиције, односно да није било повреде права грађана. Такође, по обустави поступка подносилац притужбе А.Х. је приступио у канцеларију заштитника грађана и усменим путем се извинио, јер је његово понашање било изазвано болешћу, и потвдио да у раду комуналне полиције није било повреде његовог права.

## **Предмети достављени државним органима**

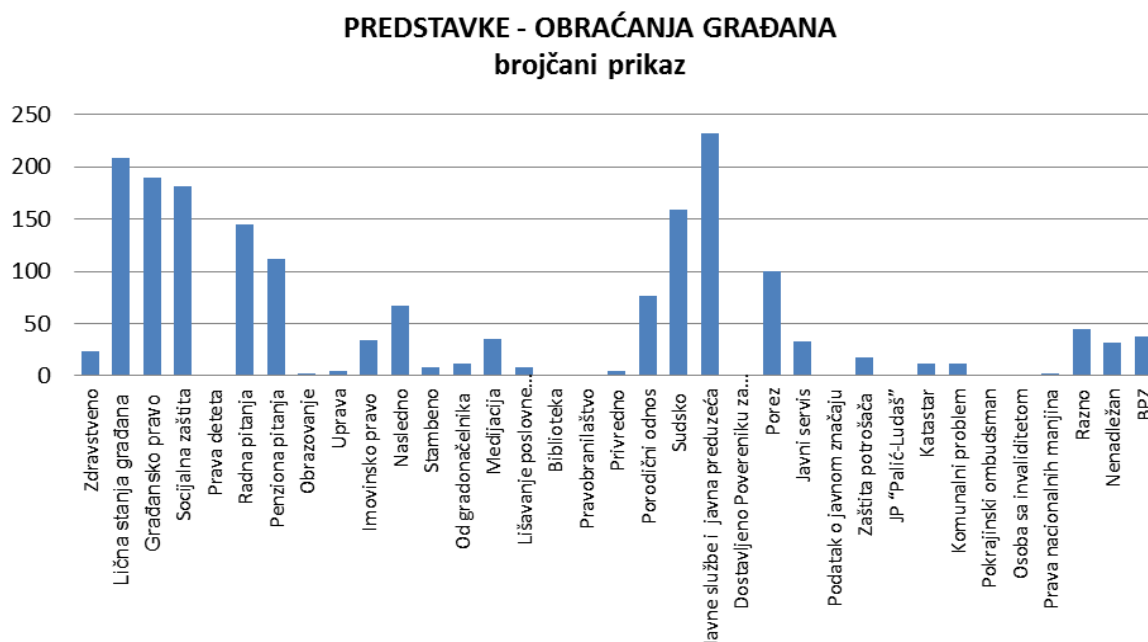
Државним органима достављено је 19 предмета.

Заштитнику грађана Република Србије достављено је 12 предмета, који су сви из области пензионог и инвалидског осигурања које је регулисано републичким прописима, а такође ради се и о републичком органу, те немамо надлежности. У овим предметима странкама помажемо у састављању притужбе и прикупљању све потребне документације. Исти однос је и у предметима где је надлежан Покрајински омбудсман, и доставили смо 5 предмета. У интервенцији код једне странке, иако се ради о републичком органу, пошто је странки требала документација из Министарства здавља и то хитно, да се не би губило време, од Суботичке филијале смо тражили за странку потребну документацију и овај орган је доставио тражену документацију.

Заштитник грађана Града Суботице код Војводинашуме у једном предмету је затражио изјашњење по притужби.

Подносиоци притужбе МЗ "Хајдуково", грађани К.М и други обавестили су канцеларију заштитника грађана да ЈП "Војводинашуме" не уређује пут на ободу МЗ "Хајдуково", те становници ове месне заједнице које користе овај пут једва могу доћи до својих кућа. У одговору на притужбу ЈП "Војводинашуме" је обавестио канцеларију да након пријема притужбе радници Шумске управе Суботица обишли су пут на потезу Палић салаши – Тресетиште (обод МЗ "Хајдуково") и уредили страну пута која се наслања на шуму. Напоменули су да на делу пута, растиње које прави штету на возилима, а налази се катастарски на самом путу, не припада кориснику шуме ЈП "Војводинашуме", већ локалној самоуправи, али ЈП "Војводинашуме" је уредио и ову деоницу шумског пута.

## ПРЕДСТАВКЕ – ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА у 2016. години – 2.116 ПРЕДМЕТА (укупно од почетка рада 16.270)



Сходно члану 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, заштитник грађана Града Суботице 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. Ово значи да сви предмети за које не можемо по Закону о локалној самоуправи и Одлуци о Заштитнику грађана водити притужбу, воде се уредно, као представке обраћања 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.

Због увођења РТВ таксе масовно су се јављали грађани - власници пољопривредних земљишта и воћњака, који струјомер користе искључиво за наводњавање својих парцела, да им стиже РТВ такса. По природи ствари, тамо нема стамбене зграде, ни викендице, те се не користи услуга РТВ и нема разлога да се иста плаћа. Веб сајт РТВ садржи формулар само за једну врсту ослобађања, а Закон, нити РТВ нису посебно обрадили ову правну ситуацију и нису израдили формулар. Пошто је канцеларија заштитника сматрала да не постоји правни основ за наплату РТВ таксе, израдили смо формулар за ослобађање за пољопривреднике, који струју искључиво користе за наводњавање. Успоставили смо контакт са стручним службама РТВ и постигли договор да на основу израђеног формулара и потребних прилога грађани,

власници ових некретнина буду ослобођени од РТВ таксе. Пошто је становништво масовно било заинтересовано за овај вид ослобађања, обавестили смо локалне медије, као и све месне заједнице о постојању ове могућности.

Сматрамо да је ово један од најзначајнијих решених предмета у 2016.-ој години, јер имамо повратне информације од наших суграђана да су ослобођени РТВ таксе.

ЈАВНА МЕДИЈСКА УСТАНОВА  
„РАДИО-ТЕЛЕВИЗИЈА ВОЈВОДИНЕ“  
Служба за РТВ таксу  
Игњата Павласа 3  
Нови Сад

### Захтев

за доношења решења о ослобађању обавезе плаћања таксе  
за јавни медијски сервис због НЕПОСТОЈАЊА ОСНОВА за плаћање таксе  
Подносилац захтева за ослобађање од плаћања таксе за јавни медијски сервис:

Име и презиме: \_\_\_\_\_

Назив улице: \_\_\_\_\_

Назив насељеног места \_\_\_\_\_ кућни број: \_\_\_\_\_

Поштански број: \_\_\_\_\_

ПАК (поштански адресни код) \_\_\_\_\_

Бројеви МЕЕ – бројеви мерила електричне енергије /(ЕД број) на наведеној адреси \_\_\_\_\_

ЈМБГ: \_\_\_\_\_

Контакт телефон: \_\_\_\_\_ е-маил адреса: \_\_\_\_\_

Молим РТВ да ме ослободи од плаћања таксе за јавни медијски сервис јер по Закону о јавним медијским сервисима НИСАМ ОБВЕЗНИК плаћања ове таксе, јер по члану 38. обвезник плаћања таксе је свако физичко и право лице које је корисник мерила електричне енергије по стамбеној јединици односно пословном простору.

Горе означени број/еви мерила електричне енергије нису у функцији стамбене јединице, нити за пословног простора, него се користи/е искључиво за наводњавање воћњака и/или \_\_\_\_\_ - пољопривредне културе.

Молимо орган да ме ослободи за целу календарску годину, односно од почетка увођења ове обавезе, јер током целе године искључиво само лети користим струју за наводњавање ове културе.

Прилог: - доказ о потрошњи електричне енергије (последњи рачун за сва бројила за који се тражи ослобађање,  
- фотокопија извода из Листа непокретности за парцеле, на којима се врши наводњавање или последње решење о порезу на имовину физичких лица,  
- фотокопија уговора (уколико постоји закључан уговор са Електродистрибуцијом у вези постављања електричног бројила у сврху наводњавања)

У \_\_\_\_\_

Датум: \_\_\_\_\_

Подносилац захтева

\_\_\_\_\_

Име и презиме

\_\_\_\_\_

Адреса

Да брине о нашим старијим суграђанима, канцеларија је показала тиме што је у свим приградским месним заједницама, такође и градским месним заједницама, у сарадњи са ПУ Суботица доставила обавештење да 31.12.2016. године се укидају трајне личне карте и да се морају извадити нове, чиповане личне карте. То обавештење смо и кроз медије више пута пласирали. Поред наведеног решили смо и низ предмета уписа како у матичну књигу рођених, тако и у књигу држављанства. Без обзира на измену Закона о општем управном поступку, и обавезу органа да прибављају напред наведена документа, у 209 случајева наши суграђани су се радије обраћали нашој канцеларији, јер смо били бржи и ефикаснији од надлежних органа.

У области пензионог права имали смо 145 обраћања. Настављена је изузетно добра сарадња са надлежном филијалом ПИО у Суботици. Како саветом тако и ангажовањем, односно упутствима за састављање жалби, помажемо суграђанима. Код жалби на одлуку о непризнавању права на инвалидску пензију и права на додатак за туђу негу и помоћ другог лица мање успевамо да помогнемо јер ова решења се доносе на основу мишљења органа вештачења, а наш став да се у овим предметима не воде управни спорови, странке прихватају, јер имају право да сваких 6 месеци понове захтев, а управни спор траје две и више година. Такође имали смо и предмете одбијања захтева за исплату накнаде погребних трошкова из разлога што је корисник инвалидске пензије био у висини од 50%. Другостепени орган је уважио жалбу, а помогли смо и у делу да се дуг који је био према ЈКП "Погребно" одложи до донешења другостепеног решења.

Такође имамо и јако добру сарадњу са Електродистрибуцијом Суботица. Најзначајнији предмет, који смо заједнички решили је предмет увођења индивидуалних струјомера у насељу тзв. "Кореја". Проблем је био вишегодишњи, односно од приватизације "Агрокомбината", који је преко своје индустријске струје снабдевао ово своје радничко насеље. Нови, приватни власник није желео више да финансира електричну енергију, али је показао добру вољу и сарадњу, одрекао се власништва над делом далековода и трафо станице, која је и замењена, а нашим суграђанима је по сниженој цени град инвестирао увођење струје, а такође и на 6 рата. Када заштитник грађана интервенише код поновног укључења, надлежни из Електродистрибуције одмах реагују, одмах омогућују поновно прикључење. Такође код наших сиромашнијих суграђана, нарочито оних који добијају социјалну помоћ, омогућавају да се настали дуг исплати на рате. Чак у једном предмету, без обзира на висину дуга, који је био неспоран, на нашу интервенцију нису извршили искључење, јер се у том објекту користио медицински апарат којем је неопходна електрична енергија.

У области пореских права, односно обавеза обратило нам се 100 наших суграђана. То су питања пореза на имовину, накнаде за одводњавање. Ту посредујемо и помажемо у том делу да се заједнички са надлежним органима, да ли локалном пореском администрацијом или републичком, заједнички утврђује тачност решења или обавезе, а ако се наведено утврди мењају се донета решења. Захваљујући сарадњи са Локалном пореском администрацијом помогли смо многи нашим суграђанима да добију решења према стварном стању. Такође, и више грађана се обратило са проблемом да плаћају висок порез на гаражу, односно на гаражно место, јер на истом имају

уговор о коришћењу земљишта. Дат је савет да постоји правна могућност раскида предметног уговора и да на други начин остваре право на коришћење земљишта, те се тада ослобађају плаћања од овог пореза.

Као што је назначено и у одељку о приградским месним заједницама, социјално економска ситуација наших суграђана је тешка и у граду. Често нам се у овим случајевима (181 предмета), обрађају наши суграђани ради остваривања права у области социјалне заштите. У овим случајевима саветује им се која су то права, који надлежни органи, често помаже код прибављања потребних докумената, формулисања самих захтева. Ту се разликују и предмети притужбе према Центру за социјални рад, односно када помажемо суграђанима када нам се обрате у остављеном року првостепеним решењем, односно када се саветује и ради жалба. У 2016.-ој години повећан је број старих, који нам се обрађају, или због небриге најближих сродника или због неспровођења уговореног издражавања или чак кад немају никога да брине о њима. Одмах се о томе обавештава Центар за социјални рад писменим путем како би се што пре помогло нашим суграђанима.

У области породичних односа делујемо саветодавно. Најчешће су то предмети развода брака, поверавања детета, правног облика самог развода, да ли тужба или споразумно.

Као и претходних година имамо често, односно 145 обраћања из радних односа, то су најчешће проблеми распоређивања, проблеми отказа, заштите трудница, тумачења закључених уговора о раду. И овде морамо нагласити да имамо добру сарадњу са надлежном инспекцијом рада, чак имамо случајева када за савет или помоћ Инспекција рада упућује странке на нашу канцеларију. Такође у овим предметима помажемо и кроз пружање бесплатног правног заступања.

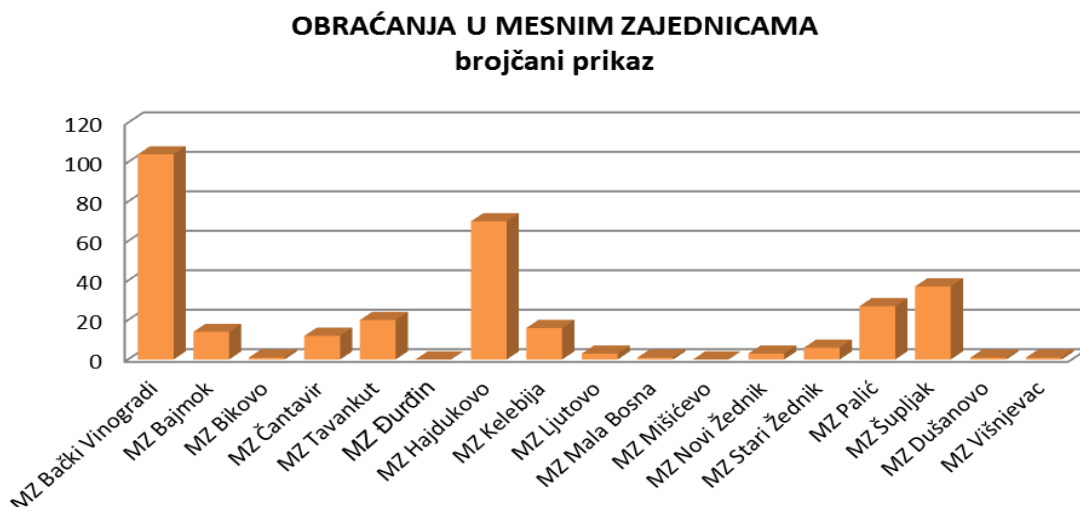
Предмети обраћања у односу на јавне службе и јавна предузећа су саветодавног карактера, када нашим суграђанима искрсне проблем, а не знају одакле да крену. Након упознавања са проблемом, упућују се на надлежне службе и јавна предузећа да би решили свој проблем. Најчешће су то када треба поднети рекламацију или захтев за увиђај код надлежних инспекцијских органа. Имали смо 232 оваква предмета. Пријемом ових странака значајно се растерећују јавне службе и јавна предузећа, јер су наши суграђани већ подучени и знају у којем правцу треба да крену у остваривању својих права.

Из табеларног прегледа видећете да смо имали 159 предмета које смо сврстали у “судске”, а овде се најчешће ради о предметима извршења. У већини предмета смо остварили и сарадњу са судским извршитељима који нам упућују странке против којих су покренута извршења. Ту можемо да делујемо саветодавно, уколико су се странке обратиле у законом предвиђеним роковима.

У табеларном прегледу “представке” приказани су и предмети који су решавани кроз бесплатно правно заступање - 38 и достављање другим независним институцијама, као и -32 предмета, где смо се огласили ненадлежним по било ком основу рада. То су предмети у којима се појављују адвокати, односно странка у предмету већ ангажовала пуномоћника, а такође и судски правоснажни предмети, за које увек назначавamo да нити

коментаришемо, нити било шта саветујемо, јер поштујемо уставну поделу власти.

## РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – укупно 316 предмета



Сматрамо да је рад у приградским месним заједницама врло значајан. Овакав пријем грађана канцеларија обавља од 2013.године. Мислимо да оваквим радом показујемо да град брине и о својим суграђанима из приградских месних заједница.

Више грађана су се обраћала канцеларији заштитника грађана са проблемом да Републичка пореска управа, Филијала Суботица и након исплате дуга доприноса ПИО фонду и даље обуставља сразмерни део пензије. Канцеларија у овим случајевима пружа правну заштиту права пензионерима, грађанима на начин да саставља потребне дописе и помаже у комуникацији са Пореском управом.

Нови Закон о озакоњењу објеката је увео нови систем у вези легализације објеката који се покреће решењем грађевинског инспектора и то са налогом да се изврши рушење противзаконито подигнутог објеката. Код већине грађана овај поступак је изазвао недоумицу и несналажење, јер нису знали протумачити да ли у стварности треба да поруше објекат или ипак се дозвољава легализација објеката. У овим ситуацијама детаљно смо упознали грађане како са правном процедуром, тако и са њиховим правима и обавезама који проистичу из новог Закона. Већина њих је контактирао канцеларију заштитника грађана у свакој фази овог поступка због страха да негде не погреше и да у стварности не дође до рушења објеката. Сви су успешно завршили легализацију својих објеката.

У току поступка легализације појавио се проблем око конверзије грађевинског земљишта. Пошто је предуслов за легализацију извршена конверзија земљишта, грађани су се масовно јављали канцеларији заштитника грађана са питањем шта значи за њих конверзија, каква права и обавезе проистичу из извршене конверзије и уопште око појма конверзије је било пуно питања. Дали смо детаљно објашњење, упознали смо грађанство са појмом конверзији са предностима и проблемима који проистичу из неизвршене конверзије.



Доста грађана се обратило због настанка штете на електроуређајима и то која је настала путем електричне енергије. У овим случајевима странке су питали за своја права односно на који начин могу остварити накнаду штете. Упутили смо их на локалну Електродистрибуцију, надаље на надлежно осигуравајуће друштво, те смо пружали правну подршку све до наплате накнаде штете.

У области пореза на имову пуно странака се обратило са проблемом да им је парцела, односно двориште веће од 1000 м<sup>2</sup>, те по Градској Одлуци у овим случајевима порез на имовину је знатно већи. У контакту са Локалном пореском управом постигнуто је решење да грађани који живе на ободу насеља имају могућност да промене културу земљишта, те да по том основу да смање порез на имовину који, по њиховом утиску био иреално висок.

Поводом легализације објеката пуно проблема је искрсао око власништва парцела. Наиме у извесним месним заједницама некадашња Општина током педесетих и шестесетих година бесплатно делила парцеле грађанима стим, да ова решења нису садржала све потребне податке о земљишти што је потребно за укњижбу. У овим ситуацијама канцеларија заштитника грађана је путем Историјског архива прибављала оригинале ових решења, као и у сарадњи са ЈП "Дирекцијом за изградњу" и Градским правобранилаштом радила на укњижби ових некретнина јер странке нису се сналазиле у овој сложеној ситуацији. Наиме, пропуст је настао код некадашње Општине, односно општинских служби из 1950. и 1960, јер су сачињавали такве документе који нису били подобни за укњижбу, а становништво који је неуко није знало да спроведе ова решења и на тај начин њихова имовинска права су била ускраћена и нису постали пуноправни власници ових парцела и трпели су материјалну штету због тога.

Надаље у месним заједницама грађанство се масовно обраћало канцеларији, врло често због питања у вези пореза на имовину, питања у вези остваривања права на пензију, у вези држања домаћих животиња, породичних проблема, питања у вези комшијских односа. Врло честа су питања у вези могућности склапања уговора о доживотном издржавању уопштено јер становништво на селу врло често склапа овај уговор јер овај правни институт се користи да би обезбедили себи материјалну сигурност за старост, међутим доста често само извршавање уговора представља велики проблем због осиромашења даваоца издржавања те често се појављују проблеми и око раскида уговора о доживотном издржавању и старији суграђани постављају пуно питања у вези разрешења овог правног односа. Надаље појављују се питања у вези разних уговора из наследног права, заједничке међе, обавезе плаћања екологије, туђе неге и помоћи, помоћи око састављања захтева за подстицај пољопривредника, издавања у закуп пољопривредног земљишта, проблема око плаћања здравственог осигурања, стицања права на основу незапослености, ометања поседа, плаћања рачуна Електродистрибуцији, тестаменталног наслеђивања, у вези правних могућности постављања ограда између комшија, у вези недоумице кад треба прибавити грађевинску дозволу за изградњу извесних објеката, пољопривредне штете, питања у вези застарелости потраживања, питања у вези буке од угоститељских објеката, здравственог осигурања малолетних лица у ситуацији кад родитељи су 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 издражавања 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 прикључак 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 овом секретаријатом врло често смо проверавали да ли постоји дуг за конкретног пореског обвезника, нарочито код старијих лица, која нису били у могућности да директном комуникацијом са Пореском управом преконтролишу своје стање дуга односно да дођу у канцеларије Градске управе, врло честа су била питања у вези протумачења самог решења за утврђивање пореза, па након образложења грађани су дошли до сазнања да само за своју некретнину плаћају порез и да нема неправичних решења, а кад је постојала грашка пореска служба је то одмах и вршила исправку Решења. Питања у вези могућности стицања социјалне помоћи, губитка права на ову помоћ су представљала питања са којим су често се обраћали грађани канцеларији. Рачуни за екологију у приградским месним заједницама исто су често представљали проблем за грађанство. Пореска управа, Филијала Суботица прошле године је поново доставила решење за одводњавање. Грађани су се масовно јављали у вези тога и исказивали своје незадовољство и немогућност плаћања овог новог намета и указивали на грешке у овим решењима што се података тиче. Канцеларија је више пута давала изјаве средствима информисања и упућивала грађанство на поступак како могу постојеће грешке исправљати а истовремено давала обавештење да су решења законита без обзира да ли се врши на конкретном мелиорационом подручју одводњавање или не.

## БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОЋ

Канцеларија заштитника грађана је и у 2016. години наставила да 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 2016. години примили смо **38 захтева** за пружање бесплатног правног заступања.

Иако је ова адвокатска услуга потпуно бесплатна за суграђане, дошло је до смањења захтева наших суграђана, што је вероватно одраз и смањеном броју предмета у правосуђу. Наглашавамо 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**

Четврте године заредом канцеларија ради на обележавању Дана људских права. Дан људских права се обележава кроз расписани конкурс за литерарне саставе на тему из области људских права.

На литерарни конкурс смо добили 68 радова. Теме су биле “Зашто се о томе ћути” и “Сањао/ла сам да би живот требало да буде радост”. 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 5000, и трећа награда је била 3000,00 динара. 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. Иако је конкурс расписан за ученике/це средњих школа Града Суботице, да бисмо вам приказали моћ интернета, имали смо и два рада из других градова, односно из Приједора и Лесковца.

## **МЕДИЈАЦИЈА**

У 2016. године имали смо 35 случајева решавања медијацијом.

У 2014. години представници канцеларије заштитника грађана су учествовали на Основној обуци за медијаторе које је организовала организација цивилног друштва “Партнери за демократске промене Србија” из Београда и стекли Сертификат о завршеној обуци. Такође су постали чланови Удружења грађана “Национално удружење медијатора Србије”.

Медијација је пре свега алтернативно решавање спорова 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 управљања предметом. Важно је изабрати стил преговарања и за медијацију је једино релевантно да се воде преговори засновани на интересима. Надаље посредник треба да води рачуна о свим аспектима решења.

Ова услуга нашим суграђанима је бесплатна.

Што се тиче правног оквира за примену медијације у Србији, медијација је као поступак мирног решавања спорова регулисана Законом о посредовању у решавању спорова, који је усвојен 2014. године. Међутим, примена медијације се предвиђа и другим законским актима као што су Закон о парничном поступку, Закон о мирном решавању радних спорова, Закон о осигурању, Породични закон, Закон о социјалној заштити, Закон о малолетним учиниоцима кривичних дела и кривичноправној заштити малолетних лица, Закон о заштитнику грађана, Закон о забрани дискриминације, Закон о стечају, Закон о спречавању злостављања на раду, Закон о заштити потрошача, Закон о споразумном финансијском реструктурирању привредних друштава, Закон о заштити корисника финансијских услуга. Листа закона који у својим областима предвиђају примену медијације није ограничена, у ствари медијацијом се могу решавати сви спорови када законом није изричито предвиђена надлежност суда или другог органа. Што се тиче градских прописа, решавање спорова посредовањем предвиђено је Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице.

У току 2016. године заменица заштитника грађана Љиљана Вуковић Симић је завршила основну обуку за медијацију, стекла дозволу за посредовање и уписана је у Регистар посредника Министарства правде Републике Србије, те канцеларија заштитника грађана Града Суботице сада има три лиценцирана медијатора. Медијације су углавном одржаване у канцеларији Заштитника грађана Града Суботице, а по захтеву и позиву грађана медијатори су одлазили и у приградске месне заједнице где су одржавали сесије посредништва, што представља новину у односу на прошлу годину. Свака медијација, изузев једне је обављена у виду комедијације, комедијатори су били Заштитник грађана и стручни сарадник и Заменица заштитника грађана и самостални стручни сарадник.

У последњих годину дана повећало се интересовање грађана за решавање сукоба путем поступка посредовања у свим областима где стране у спору могу слободно располагати својим захтевима, а нарочито у имовинским, привредним, породичним, потрошачким, радним споровима и комшијским односима.

Грађани су се обратили лично у 35 случајева за решавање сукоба односно спорова путем посредовања, а поднето је укупно **26 предлога за покретање медијације и поступак је покренут**. Сви предмети медијације су решавани у комедијацији изузев једне. Такође, предмети су покренути лично на захтев странке, а један предмет је упућен са стране јединице локалне самоуправе.

Од поднетих 26 предлога у 18 предмета стране су закључиле споразум о приступању посредовању и медијација је започета, у 2 случаја на основу самог позива, стране су отклониле постојећи проблем, а у 6 случајева одбили да потпишу споразум о приступању.

Просечно време трајања поступка медијације је 1-3 месеца. 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. Просечан број одржаних састанка је два. Сесије односно састанци су појединачно трајали око 45 минута, до највише 60 минута. У обављеним медијацијама учествовале су од две до шест страна у поступку. Стране су самостално учествовале у поступцима без пуномоћника, адвоката или законског заступника, изузев једног предмета где је једну страну заступао адвокат што исто представља новину у односу на прошлу годину.

Предмети медијације су окончани на следећи начин:

- 14 предмета окончано је закључењем споразума о решавању спора посредовањем,
- 2 предмета окончана су одлуком посредника да се поступак обуставља јер даље вођење поступка није целисходно,
- 5 предмета окончано је изјавом једне или више стране да одустаје од даљег спровођења поступка,
- 2 предмета завршени су успешно на основу самог позива за медијацију,
- 3 предмета је у току.

Из горе наведеног може се закључити да од укупно поднетих 26 предлога за медијацију 16 медијација су окончане успешно, док се 3 предмета се налазе у фази поступка, где се и даље ради на проналажењу решења.

Предмети медијације:

- 7 стамбени однос,
- 2 радни спор,
- 4 спорови ради измирења дуга,
- 10 комшијски однос,
- 2 својински,
- 1 потрошачки.

Највише предмета имали смо из области комшијских односа и то у вези уређења живе оgrade, растиња и дрвећа која су засађена на међу између суседних парцела. Спор је настао и због живе оgrade која није била уредно ошишана односно растиња су прелазила на комшијску парцелу и одузимали светло са исте. Из самог поступка посредовања произашло је да растиње и

дрвеће нису главни предмет спорења, него се ради о љубомори или лошим међуљудским односима. У овим предметима медијација је и начин решавања спорова који помаже странама да поправе поремећене комшијске односе.

У два предмета 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.

У два случаја, сам чин позива за медијацију био је довољан да друга страна изврши своју обавезу, у оба случаја радило се о комшијским односима. У првом случају, приликом првог контактирања друга страна је изјавила да је у току решавање спора и обавезао се да ће отклонити старо исушено дрво које је пало на ограду комшије, а у другом предмету по речима предлагача дошло је до помака у односима са комшиницом, а такође је решен проблем око закључавања врата.

Ради унапређења поступка посредовања у једном предмету организован је састанак са директором ЈКП "Димничар" и затражено стручно мишљење о функционалности димњака на наведеној згради и исто мишљење достављено странама у спору.

Такође, у једном предмету затражено је стручно мишљење од стране ЈКП "Водовод и канализација" о томе да ли треба или не да се поправи заједничка канализација и да ли се може уопште утврдити да је узрок влажења заједничка канализациона цев. Добијено мишљење је достављено странама у спору које је помогло до дођу до заједничког решења.

У једном предмету наишло се на препреку по питању одабира предузећа које ће наплатити етажну надокнаду, спорна је била висина етажне надокнаде за празне станове у власништву инвеститора, које је наплаћивало предузеће, са којим је скупштина станара зграде закључила уговор, те је предложено да председник скупштине станара и инвеститор провере да ли за исте станове постоје повластице, као и да се поново сазове скупштина и уз присуство инвеститора одреди висина етажне надокнаде, што су исти прихватили.

У току поступка медијације углавном су вођене заједничке сесије, али ради превазилажења тешкоћа у комуникацији као и због мотивисања друге стране да прихвати медијацију некада било пожељно је водити одвојене сесије. Вођене су одвојене сесије током поступка медијације из области радног спора. На одвојеним сесијама се разговарало прво са запосленим, затим са послодавцем и након што су препознали заједнички интерес отклоњен је спор, дошло је до исплате споредних накнада, сем бонуса, чија исплата је била дискреционо право послодавца.

Имајући у виду предности медијације и широк дијапазон области у којима је присутна и нормативно покривена, као и пораст интересовања за овакав начин решавања спорова, могућност великих уштеда, растерећење правосуђа и других државних органа од тзв. "тромих" предмета, чињеницу да је Град Суботица на самој граници са ЕУ – Мађарском и регионални привредни центар који окупља и бројне стране инвеститоре, заштитник грађана је мишљења да би релевантни чиниоци у граду као што су представници локалне самоуправе, Севернобачког Управног округа, Привредне коморе Суботице, Адвокатске коморе Суботице, требали да уложе напоре да се медијација даље развија кроз јединствен и препознатљив Центар за медијацију, који би пружао како

конретне услуге вођења поступка медијације, те давања стручних савета при одабиру медијатора, тако и услуге едукативног типа, што грађанства, то и привредних субјеката, али и државних органа, синдикалних организација и осталих друштвених чинилаца. Даљи развој медијације у Суботици је својеврсна мисија, кроз коју би се Град Суботица и регион препознавали као симбол толеранције међу грађанима и добре инвестиционе климе међу привредницима. Посебно треба истаћи да је у децембру месецу 2016. године на Конференцији о комерцијалној медијацији у Републици Србији одржаној у организацији Националног удружења медијатора Србије господин Даниел Берг директор ЕБРД за Србију истакао да ће се у односу отварања поглавља 23 преговора о приступању ЕУ, посебно водити рачуна о имплементацији и развоју медијације у Србији. Као партнере нужно је препознати пре свега Национално удружење медијатора Србије и Министарство правде Републике Србије, привредне субјекте из Србије, али и стране инвеститоре, представнике земаља ЕУ, и свих заинтересованих држава.

### **САРАДЊА СА ДРУГИМ КАНЦЕЛАРИЈАМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

И у 2016. години канцеларија заштитника грађана развијала је успешну сарадњу са другим канцеларијама како локалних заштитника грађана, тако и покрајинским и републичким заштитником грађана. Посебно бих нагласио да смо имали успешну сарадњу са омбудсманом за људска права Републике Босне и Херцеговине, а тако и са Македонским омубсманом. То су предмети како прибављања личних докумената, тако и предмети решавања сразмерног дела остварене старосне пензије.

### **САРАДЊА СА МЕДИЈИМА**

Као што и у претходним извештајима назначено, сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Заштитника грађана. Наша канцеларија има изузетно добру сарадњу са медијима, 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 едукативних емисија, 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 2016. годину за рад канцеларије одобрено укупно 12.052.000,00 динара, а утрошено је 10.598.189,64 динара. Као што се из табеларног приказа може видети, 1.453.810,36 динара је остало неутрошено.

**Извршење средстава буџета града Суботица за трошкове функционисања Канцеларије Заштитника грађана Суботица за 2016. годину**

Ред. број	Врста расхода	Планирано	Остварено
1.	Плате по основу цене рада	5.593.000,00	5.541.491,58
2.	Додатак за време проведено на раду (минули рад)	410.000,00	397.741,58
3.	Накнада зараде за време одсуствовања са рада на дан празника који је нерадни дан, годишњег одмора, плаћеног одсуства, војне вежбе и одазивања на позив државног органа	1.057.000,00	869.392,99
4.	Допринос за пензијско и инвалидско осигурање	824.000,00	817.035,14
5.	Допринос за здравствено осигурање	370.000,00	350.644,25
6.	Допринос за незапосленост	66.000,00	51.064,69
7.	Поклони за децу запослених	0,00	0,00
8.	Накнаде трошкова за превоз на посао и са посла	110.000,00	102.140,91
9.	Јубиларне награде	88.000,00	87.902,00
10.	Услуге мобилног телефона	190.000,00	168.990,81
11.	Закуп осталог простора	1.000,00	0,00
12.	Трошкови смештаја на службеном путу	30.000,00	14.860,00
13.	Трошкови дневница за службени пут у иностранство	47.000,00	0,00
14.	Трошкови превоза за службени пут у иностранство (авион, аутобус, воз и сл.)	10.000,00	0,00
15.	Трошкови смештаја на службеном путу у иностранство	29.000,00	0,00
16.	Котизација за семинаре	28.000,00	28.000,00
17.	Услуге вештачења	655.000,00	650.638,62
18.	Остале стручне услуге	112.000,00	12.000,00
19.	Угоститељске услуге	50.000,00	23.996,00
20.	Репрезентација	100.000,00	33.792,00
21.	Поклони	70.000,00	64.285,68
22.	Остале опште услуге	5.000,00	1.920,00
23.	Канцеларијски материјал	283.000,00	279.998,40
24.	Стручна литература за редовне потребе запослених	131.000,00	125.760,00
25.	Потрошни материјал	13.000,00	0,00
26.	Ост. дотације по закону	1.073.000,00	900.851,65
27.	Остали порези	10.000,00	5.693,34
28.	Остале накнаде штете	400.000,00	0,00
29.	Намештај	37.000,00	0,00
30.	Рачунарска опрема	70.000,00	69.990,00
31.	Телефони	190.000,00	0,00
	<b>СВЕГА :</b>	<b>12.052.000,00</b>	<b>10.598.189,64</b>



## **ЗАКЉУЧАК**

Током 2016 године канцеларија заштитника грађана Града Суботице је функционисала у оквиру својих надлежности, предузела је низ активности у функцији заштите индивидуалних и колективних људских права грађана на територији града Суботице, да ли вођењем истрага по притужбама, да ли посредујући, те давајући савете из готово свих области права, упућујући грађане на права на подношење адекватних правних средстава, као и на обавезе предузеимања одређених процесних радњи у циљу остварења одређених интереса, а у складу са позитивно-правним прописима. Овај извештај како Скупштини, тако и нашим суграђанима (пошто се објављује) може да пружи јасну слику о стању, остваривању и поштовању људских права на територији града. Да ли је добро да се стално повећава број обраћања грађана или то говори о стању у граду и друштву, али добро је да град има једну овакву канцеларију која несебично и свим својим знањем помаже суграђанима. Ове године смо и посебно указали на повећани број медијација, сматрамо да овакав вид начина решавања проблема, не само што се ради о једној новој методи, је погодна за град који је препознатљив по свом суживоту и међусобној толеранцији. Такође и сматрамо да присутност канцеларије је обезбеђена кроз овај велики број предмета, осигурана је видљивост и препознатљивост, а што је и била основна сврха оснивања и рада ове канцеларије.

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

Суботица, 22.03.2017.

**ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
ГРАДА СУБОТИЦЕ**

Маросиук Златко  
дипл. правник

**СТРУКТУРА И СТАТИСТИКА****ПРИТУЖБЕ**

		Примљено	Решено	У поступку
Јавна предузећа и установе	ЈКП "Топлана"	26	26	/
	Суботица гас	1	/	1
	ЈКП "Водовод и канализација"	19	19	/
	Дирекција за изградњу	10	10	/
	Центар за социјални рад	34	34	/
	ЈКП "Чистоћа и зеленило"	1	1	/
	ЈКП "Суботицатранс"	1	1	/
	ЈП "Палић Лудош"	1	1	/
	ЈКП „Димничар“	6	6	/
	ПУ "Наша радост"	2	1	1
	Народно позориште - Népszínház	1	1	/
Геронтолошки центар	1	1	/	
Органи управе и инспекцијске службе	Секретаријат за друштвене делатности	3	3	/
	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	15	15	/
	Секретаријат за општу управу и заједничке послове	1	1	/
	Секретаријат за имовинско правне послове	1	1	/
	Секретаријат за локалне пореске администрације	4	4	/
	Секретаријат за грађевинарство	1	1	/
	Градско веће (као II.степена комисија)	1	1	/
	Просветна инспекција	1	1	/
	Историјски архив	1	1	/
	Градска управа	1	1	/
Комунална полиција	1	1	/	
Предмети достављени државним органима	РФ за здравство	1	1	/
	Војводинашуме	1	1	/
	Заштитнику грађана	12	12	/
	Покрајинском омбудсману	5	4	/
УКУПНО		152	150	2

**ПРЕДСТАВКЕ**

	Примљено	Начин решавања		У поступку	
		Савет	Поступање		
Здравствено	23	20	3	/	
Лична стања грађана	209	36	173	/	
Грађанско право	190	179	11	/	
Социјална заштита	181	156	25	/	
Права детета	1	1	/	/	
Радна питања	145	135	10	/	
Пензиона питања	112	94	18	/	
Образовање	2	2	/	/	
Управа	5	5	/	/	
Имовинско право	34	33	1	/	
Наследно	67	67	/	/	
Стамбено	8	8	/	/	
Од градоначелника	11	/	11	/	
Медијација	35	9	26	/	
Лишавање пословне способности	8	1	7	4	
Библиотека	1	/	1	/	
Правобранилаштво	1	1	/	/	
Привредно	5	5	/	/	
Породични однос	76	76	/	/	
Судско	159	159	/	/	
Јавне службе и јавна предузећа	- Комунална полиција	4	4	/	/
	- Секрет. за инсп. надзор.	20	19	1	/
	- Грађ. инспекција – легал.	17	17	/	/
	- Секрет. за друштвене дел.	2	2	/	/
	- Дирекција за изградњу	10	8	2	/
	- Електровојводина	13	11	2	/
	- Погребно	4	4	/	/
	- Топлана	122	122	/	/
	- Чистоћа	1	1	/	/
	- Паркинг	1	/	1	/
	- Геронтолошки	1	1	/	/
	- Наша Радост	8	7	1	/
	- Тржница	1	1	/	/
	- Секрет. за пољопривреду	1	1	/	/
	- Водовод	10	9	1	/
- Димничар	16	10	6	/	
- Суботицатранс	1	1	/	/	
Достављено Поверенику за заштиту података	1	1	/	/	
Порез	100	97	3	/	
Јавни сервис	33	31	2	/	
Податак о јавном значају	1	1	/	/	
Заштита потрошача	17	17	/	/	
ЈП "Палић-Лудаш"	1	1	/	/	
Катастар	12	11	1	/	
Комунални проблем	11	10	1	/	
Покрајински омбудсман	1	1	/	/	
Особа са инвалидитетом	1	1	/	/	
Права националних мањина	2	2	/	/	
Разно	45	45	/	/	
Ненадлежан	32	32	/	/	
БПЗ	38	/	38	/	
<b>УКУПНО</b>	<b>1.800</b>	<b>1.455</b>	<b>345</b>	<b>4</b>	

**БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА**

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	104
МЗ Бајмок	14
МЗ Биково	1
МЗ Чантавир	12
МЗ Таванкут	20
МЗ Ђурђин	0
МЗ Хајдуково	70
МЗ Келебија	16
МЗ Љутово	3
МЗ Мала Босна	1
МЗ Мишићево	0
МЗ Нови Жедник	3
МЗ Стари Жедник	6
МЗ Палић	27
МЗ Шупљак	37
МЗ Душаново	1
МЗ Вишњевац	1
<b>УКУПНО</b>	<b>316</b>

**СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА**

Притужбе	152
Представке	1.800
Представке у месним заједницама	316
<b>УКУПНО</b>	<b>2.268</b>