

Broj: O.-02-31-05/17  
Datum: 22. 03. 2017.

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE**  
**ZA 2016. GODINU**

## UVOD

Sukladno članku 40. stavak 1. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotica“, broj 7/14), Zaštitnik građana Grada Subotice podnosi Skupštini grada jednom godišnje, najkasnije do kraja ožujka za prethodnu godinu, izvješće o svojem radu, u kojemu iznosi opću ocjenu o radu tijela lokalne samouprave sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste i mjere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Ured zaštitnika građana Grada Subotice počeo je s radom dana 16. 06. 2006. godine. Kroz ovo razdoblje prošao je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usuglašavanje sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. Na 18. sjednici održanoj dana 20. 02. 2014. godine, Skupština grada Subotice donijela je novu Odluku o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/14), na temelju koje Odluke je izvršen ponovni izbor zaštitnika građana i njegovih zamjenika na razdoblje od 6 godina. Ovim je normativno uređen rad Ureda zaštitnika građana, te danas ustrojbeno predstavlja instituciju prepoznatu u gradu Subotica izgrađenu i usuglašenu s postojećim pozitivnim zakonskim propisima. U uredu su tijekom 2016. godine radili zaštitnik građana Zlatko Marosiuk i zamjenice zaštitnika građana Erika Tot Salai i Ljiljana Vuković Simić.

Izvješće koje je sastavljeno za 2016. godinu sadržava osobito broj i strukturu pritužbi, obraćanja-predstavke, opću ocjenu rada tijela uprave sa stanovišta primjene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje. Izvješće obuhvaća probleme koji su bili prisutni u protekloj godini i nastavlja praksu da se prikazuju pojedini predmeti na kojima je rađeno. Pored statističkih podataka u izvješću se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta koje smo vodili u protekloj godini s konačnim stavom, koje smo zauzeli, da li upućivanjem preporuke i davanjem objašnjenja, odnosno je li postupak još uvijek u tijeku. Mnogi problemi na koji su nam građani ukazivali u prethodnom razdoblju postoje i danas.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u područjima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvaćaju područje „dobre uprave“, odnosno poštovanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Zaštitnik građana je tijekom 2016. godine primio i određeni broj usmenih obraćanja koji su se odnosili na rodnu ravnopravnost i aktivno je sudjelovao u rješavanju svih kako ustrojbenih tako i pojedinačnih problema kroz suradnju, kako s nadležnim institucijama, tako i s organizacijama koje se bave i promiču rodnu ravnopravnost. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina, ured zaštitnika građana je bilo posebno angažiran u nekoliko predmeta rješavanja uočenih i nastalih problema, osobito službene uporabe jezika. U ovom dijelu ured se posebno organizirao te je zamjenica zaštitnika građana Erika Tot Salai u uredu određena za rad i odnose s nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina.

## O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Rijetko koja institucija je doživjela tako veliku popularnost i rasprostranjenost kao institucija zaštitnika građana. Danas ona postoji u skoro svim zemljama svijeta i kao takva, postala je „...inspiracija ako ne i model za napore koji postaju sve nužniji u pogledu rekonstrukcije tradicionalnih političkih institucija koje je stvorila racionalistička i kasnije sve više posrednička birokratska i legalistička misao i praksa“.

Razvitak novih oblika kontrole rada državnih tijela u svijetu, osobito je potaknut od polovice šezdesetih godina 20. stoljeća, kada je došlo do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tijela. Ovlaštenja zaštitnika građana, od njegova nastanka u Švedskoj davne 1809. godine pa do danas nisu se značajno izmijenila. Ona je neposredno povezana s idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, uslijed čega se zaštitnik građana i danas određuje kao zaštitnik prava građana, čiji je glavni cilj sprječavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i tzv. lošeg postupanja u radu uprave prema građanima. Potreba za zaštitom ljudskih prava, ali i potreba za novim „vanjskim“ oblicima kontrole i nadzora uprave, sukladno suvremenom konceptu države u kojemu čovjek zauzima centralno mjesto, nametnulo je potrebu da se pronađu novi mehanizmi zaštite ljudskih prava, prije

svega od nezakonitog i nepravno rada tijela uprave. Vrijeme je pokazalo da je upravo zaštitnik građana ta institucija. Zaštitnik građana je danas institucija zaštite ljudskih prava i prava građana.

U čemu je tajna izvanredne učinkovitosti u zaštiti prava građana i kontroli uprave koju postiže zaštitnik građana, a koju nisu mogli postignuti postojeći oblici upravne i sudske kontrole uprave? Kako se ističe, suština institucije zaštitnika građana svodi se na njenu imanentnu podobnost da probija začarane birokratske krugove i da neprobojne autoritativne administrativne sustave učini transparentnim, tj. dostupnim parlamentarnoj kontroli i općoj javnosti. Njegova djelotvornost proizlazi, prije svega, iz njegove mogućnosti da na temelju svojega izvješća koje podnosi Skupštini, skreće pozornost javnosti i ukaže parlamentu na žalbe građana. Zato smatramo da je godišnje izvješće zaštitnika građana najvažniji dokument kojim se on predstavlja javnosti. Javnost zasnovana na nepristranoj istrazi je moćno sredstvo. Sama svijest o nadzoru zaštitnika građana vrši pozitivni utjecaj na cijeli upravni sustav, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

U suvremenim uvjetima značajni dio svojih prava i sloboda građani ostvaruju pred tijelima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, poduzećima i drugim organizacijama koje vrše javne ovlasti, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Upravo u ovoj činjenici treba tražiti i osnovne razloge uslijed kojih postoji značajno opravdanje osnivanja lokalnih zaštitnika građana, što su pojedine zemlje, među kojima je i Srbija i učinile.

U procesu koji je još sedamdesetih godina 20. stoljeća započeo pred Ujedinjenim narodima, pojedini „lokalni ombudsmani“ značajno su pridonijeli i širenju institucije ombudsmana na svim razinama vlasti. Prvi međunarodni dokument u svezi s institucijama za zaštitu ljudskih prava na razini Ujedinjenih naroda – Smjernice za funkcioniranje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unaprjeđenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Ženevi. U njihovom formuliranju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmani. U sličnom procesu pred Vijećem Europe, Komitet ministara je u svojoj Preporuci R(85)13 o instituciji ombudsmana još 1985. godine (i u kasnijim dokumentima) predložio vladama država članica da uvažavaju mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini.

U Srbiji je od 2002. godine do danas, osnovano 21 zaštitnika građana lokalne samouprave.

### **PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA**

Ured zaštitnika građana radi na temelju Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), a na temelju članka 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07) i na temelju članka 33. stavak 1. točka 6. i članka 99. stavak 3. i 5. Statuta grada Subotice („Službeni list Općine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, br. 46/11 i 15/13). Ured je smješten na adresi Trg slobode 1, I. kat, uredi 132 – 135. Na dan 31. 12. 2015. godine u uredu su osim zaštitnika građana i dvije njegove zamjenice uposlone i dva izvršitelja. Ured je jedan od bolje opremljenih ureda zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i podrškom za prijem stranaka i suvremeni rad.

Zaštitnik građana je ustanovljen za područje grada Subotice kao neovisno i samostalno tijelo koje štiti prava građana i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada tijela uprave i javnih služba grada, kada su povrijeđeni propisi grada. Zaštitnik građana također skrbi i o zaštiti i unaprjeđenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

U obavljanju svojih poslova zaštitnik građana je neovisan i samostalan i nitko nema pravo utjecati na njegov rad i postupanje. Ovdje moramo istaknuti da za devet godina postojanja i rada ureda nitko nikada nije utjecao na rad, postupanje, mišljenje zaštitnika građana, niti jedna politička struktura ili neko od predstavnika javne vlasti. Smatramo da ovo treba istaknuti kao dokaz demokratskog potencijala grada Subotice.

Zaštitnik građana nije ovlašten kontrolirati Skupštinu grada, Gradsko vijeće Grada Subotice (osim ako postupaju kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku) i gradonačelnika. Zaštitnik građana ne može kontrolirati ni rad sudova i javnih tužiteljstava osnovanih za područje grada Subotice, iako nam se građani dosta obraćaju i na temelju ovih odnosa i problema koje imaju, međutim, ured nikada u svom radu nije komentirao ili preuzimao u rad odluke ovih tijela.

Zaštitnik građana obavlja sljedeće poslove: prima i ispituje pritužbe koje se odnose na povredu ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, postupaju po vlastitoj inicijativi u svakom slučaju gdje postoji sumnja da tijelo lokalne samouprave čini povredu ljudskih prava, prati primjenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na području lokalne samouprave, prikuplja informacije iz različitih izvora o tomu primjenjuje li tijelo zakon i druge propise iz područja ljudskih prava, sastavlja godišnje izvješće o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primjeni načela nediskriminacije od tijela, vrši periodične preglede i rada tijela lokalne samouprave, ostvaruje neposrednu suradnju s republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlaštenja iz djelokruga Republike Srbije i građana na području grada, inicira pokretanje kaznenih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih tijela u slučaju kršenja ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, organizira i sudjeluje u organizaciji i pripremi savjetovanja o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije, inicira i potiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim područjima života, surađuje i razmjenjuje iskustva s drugim institucijama zaštitnika građana i ombudsmana i drugim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom i unaprjeđenjem ljudskih prava u tuzemstvu i inozemstvu, surađuje s medijima, posreduje u mirnom rješavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na području grada, ima pravo nazočiti svim sjednicama Skupštine i njenih tijela i ima pravo sudjelovati u skupštinskoj raspravi kada se raspravlja o pitanjima iz njegove nadležnosti, daje inicijativu za pokretanje postupka ocjene ustavnosti i zakonitosti pred Ustavnim sudom i predlaže nadležnim tijelima donošenje novih i promjenu postojećih propisa i drugih akata iz njihove nadležnosti, obavlja druge poslove sukladno zakonu i propisima Grada.

Zaštitniku građana se može obratiti svatko tko smatra da mu je aktom ili radnjom povrijeđeno neko pravo od strane tijela uprave, organizacija i javnih služba koje obavljaju upravna i javna ovlaštenja, a čiji je osnivač grad. Pod uvjetima utvrđenim Odlukom o zaštitniku građana mogu mu se u ime građana obratiti i treće osobe, nevladine organizacije, udruge ili organizacije, kao i pravne osobe.

Rok za podnošenje pritužbe je godinu dana od dana počinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari. Zaštitnik građana je dužan postupiti po pritužbi (odlučiti o započinjanju postupka ili o odbacivanju pritužbe), u roku od 3 dana od dana podnošenja pritužbe. Usvajanjem Kodeksa dobre uprave („Službeni list grada Subotice“, broj 43/10) dana je mogućnost zaštitniku građana da i prije počinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može pokrenuti postupak i samim tim otkloniti povredu prava građana.

Pritužba se podnosi u pismenom obliku, uključujući i sve vidove elektroničke komunikacije, bez posebne forme, a može se izjaviti i usmeno na zapisnik. Pritužbu može podnijeti i osoba lišena slobode u zapečaćenoj kuverti. Na zahtjev podnositelja pritužbe zaštitnik građana je dužan sačuvati tajnost njegovih osobnih podataka. Radi olakšavanja građanima da podnesu pritužbe, zaštitnik građana u radu koristi jednostavan formular koji sadržava pitanja od značaja za pokretanje i vođenje postupka.

Zaštitnik građana po pravilu pokreće postupak kada je iskorišteno redovito pravno sredstvo za otklanjanje povreda na koje podnositelj ukazuje, odnosno ako ne postoji pravno sredstvo za otklanjanje povreda na koju podnositelj ukazuje. U iznimnim slučajevima postupak će biti pokrenut i ako ovaj uvjet nije ispunjen i to, ukoliko bi okončanje postupka po redovitim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako je povodom istog predmeta u tijeku postupak pred nekim drugim nadležnim tijelom, zaštitnik građana po pravilu neće voditi postupak usporedo s tim tijelima.

Ako pritužba ispunjava uvjete za postupanje, zaštitnik građana donosi odluku o pokretanju istrage i o tomu obavještava podnositelja predstavke i tijelo uprave na čiji se rad pritužba odnosi. Odlukom o zaštitniku građana propisani su slučajevi kada će zaštitnik građana odbaciti pritužbu. Ako ne sadržava osobne podatke podnositelja, ako ne sadržava naziv tijela na čiji se rad odnosi, ako ne sadržava opis povrede prava, ako ne sadržava činjenice i dokaze koji potkrjepljuju pritužbu, ako ne sadržava podatke koja su pravna sredstva iskorištena, ako je podnesena po isteku propisanog roka, ako nisu iscrpljena sva druga pravna sredstva za otklanjanje povrede i ako je riječ o ponovljenoj pritužbi.

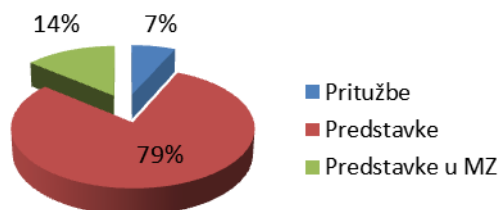
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja tijela, zaštitnik građana o tomu obavještava podnositelja pritužbe i tijelo uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povrijeđeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost u radu, obavijestit će o tomu podnositelja pritužbe, tijelo uprave, odnosno javna služba na čije se postupanje pritužba odnosila su dužni da u roku od 15 dana dostave svoje primjedbe. Po proteku tog roka zaštitnik građana može obustaviti daljnje postupanje ako je tijelo uprave otklonilo povredu ljudskih prava ili sastaviti konačno mišljenje, prijedlog ili preporuku i obavijestiti o tomu podnositelja pritužbe i tijelo uprave odnosno javne službe na čije se rad mišljenje, prijedlog ili preporuka odnosi. Tijelo uprave je dužno da u roku od 15 dana obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje su poduzete povodom mišljenja, prijedloga ili preporuke.

Ako tijelo uprave ne postupi sukladno mišljenju, prijedlogu ili preporuci zaštitnika građana ili ne obavijesti zaštitnika građana o poduzetim mjerama na otklanjanju povreda, zaštitnik građana o tomu obavještava tijela koja nadziru njihov rad, a ako ni nakon toga nadležna tijela ne poduzmu mjere, zaštitnik građana o tomu obavještava Skupštinu grada, a može o tomu obavijestiti i javnost putem sredstava javnog informiranja.

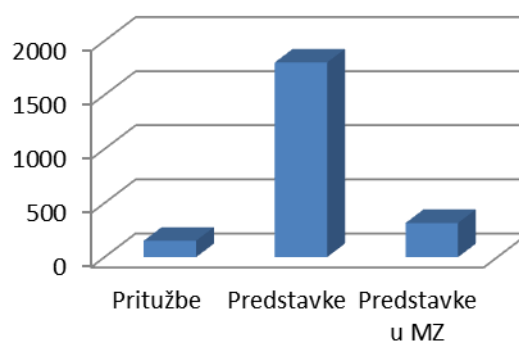
Zaštitnik građana ne može pomoći ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtjevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine grada Subotice, Gradskog vijeća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku i gradonačelnika, odnosno kada se pritužba ne odnosi na rad tijela uprave ili javnih poduzeća, ako je građanin podnio pritužbu u istoj stvari, a nema nove dokaze, ako je građanin pritužbu podnio prije nego što je uporabio sva raspoloživa pravna sredstva, ako je pritužbu podnio nakon isteka roka od godinu dana otkad je počinjena povreda prava i ako pritužba ne sadržava osobne podatke podnositelja i vlastoručni potpis. Pritužbe koje se odnose na rad republičkih ili pokrajinskih tijela zaštitnik građana Grada Subotice dužan je odmah dostaviti nadležnom republičkom ili pokrajinskom zaštitniku građana.

## BROJ I STRUKTURA PREDMETA

**PREDMETI U 2016. GODINI**  
procentualni prikaz

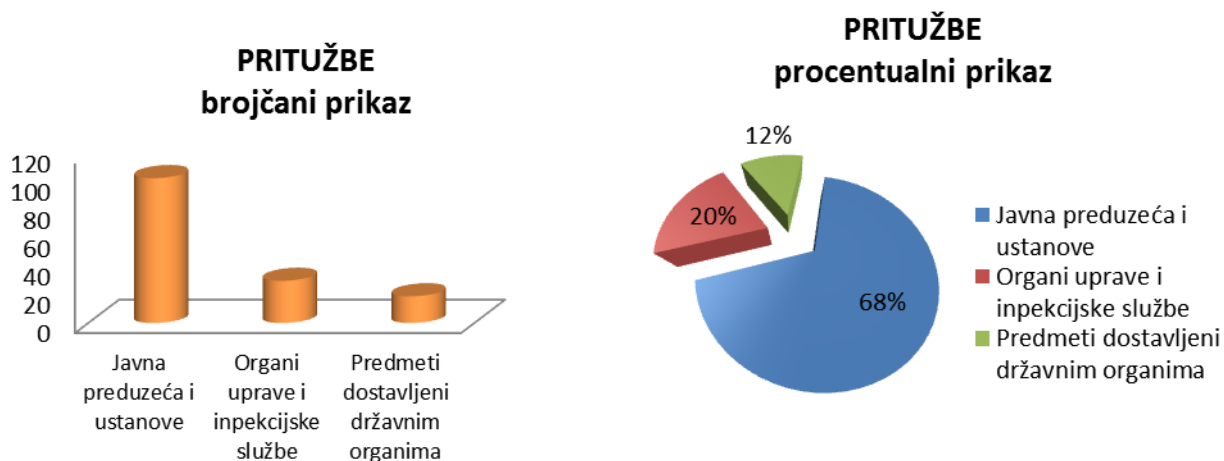


**PREDMETI U 2016. GODINI**  
brojčani prikaz



Ured zaštitnika građana počeo je s radom 16. 06. 2006. godine. Do 31. 12. 2016. godine zaštitniku građana obratilo se 17.264 građana, odnosno samo u 2016. godini 2.268. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih područja prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po pritužbama građana iz stvarne nadležnosti, određene Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

## PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I UPRAVNIH TIJELA GRADA – 152 PRITUŽBE

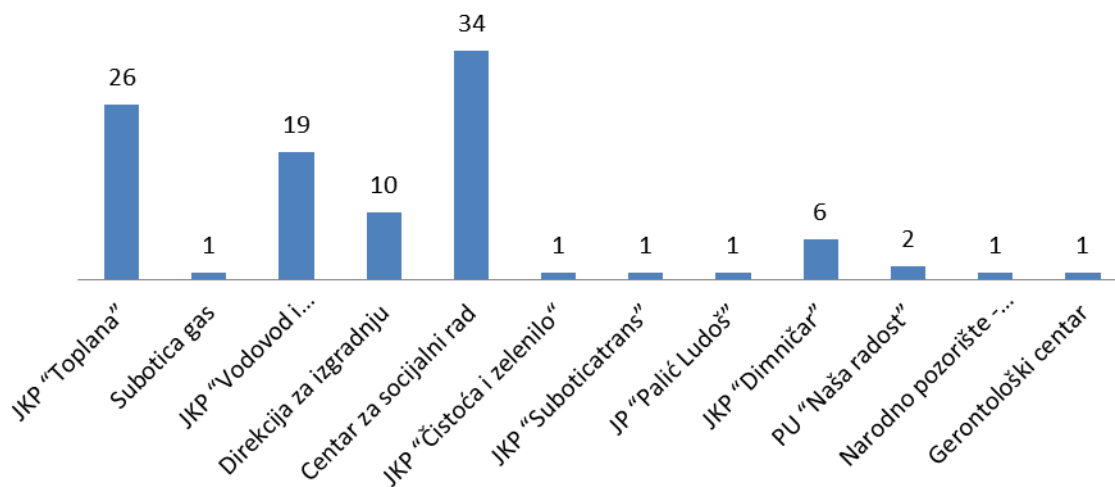


Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podnijeli 936 pritužbi, a u 2016. godine 152 pritužbe. Sve upravne službe i javna poduzeća su se Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice u utvrđenom roku od 15 dana izjasnili o pritužbi.

U odnosima prema javnim poduzećima i ustanovama tijekom 2016. god. građani su podnijeli ukupno 103 pritužbe, i to protiv:

- JKP „Subotička toplana“ - 26,
- JKP „Suboticaplin“ - 1,
- JKP „Vodovod i kanalizacija“ - 19,
- JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ - 10,
- Centar za socijalni rad - 34,
- JKP „Čistoća i zelenilo“ - 1,
- JKP „Suboticatrans“ - 1,
- JP „Palić Ludoš“ - 1,
- JKP „Dimnjačar“ - 6,
- PU „Naša radost“ - 2,
- Narodno kazalište – Népszínház - 1,
- Gerontološki centar - 1,

## PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I USTANOVA brojčani prikaz



### JKP „Subotička toplana“

U sastavljanju ovog godišnjeg izvješća, najveći problem je bio kako iskazati predmete, odnosno pritužbe protiv JKP „Subotička toplana“. Kao što je većini vijećnika poznato, polovicom veljače 2016. godine je nastao problem siječanjskih računa i nismo bili ni svjesni na kojoj je to razini u gradu. Mi smo ustvari imali više stotina (oko 800) pritužbi, jer su nam se obraćali i predsjednici skupština stanara u ime zgrada ili peticijom grupe građana. Da bismo riješili ovu situaciju zatražili smo da nam grad pomogne i da se odredi vještačenje rada JKP „Subotička toplana“ i ispravnost siječanjskih računa. U suglasnosti sa JKP „Subotička toplana“ isto je i urađeno i angažiran je tim stručnjaka Strojarskog fakulteta u Beogradu, koji je bio sastavljen iz sudskih vještaka i priznatih eksperata iz područja termodinamike. Urađena je tražena ekspertiza, odnosno vještačenje, a na temelju normativnih akata, terenskom kontrolom, vještačenjem 13 adresa, odnosno zgrada (iz raznih dijelova grada), kontrolom izvješća o reklamacijama, kontrolnog proračuna za ove zgrade odnosno svih 300 korisnika za sezone 2014./2015. i 2015./2016. zaključno sa siječnjem 2016. godine, provjere baždarenosti kalorimetara, očitavanje kalorimetara, kao i analiza tarifnog sustava. Ova Ekspertiza odnosno vještačenje je utvrdilo da nema nedostataka u radu JKP „Subotička toplana“ i ova ekspertiza je javno objavljena. Odnosno objavljivanjem izvješća angažiranih vještaka i eksperata utvrđeno je da nema povrede prava građana i samim tim i zaštitnik građana je obustavio ove predmete.

Međutim imali smo mi i drugih predmeta u odnosima s Toplanom i ovdje moram naglasiti da se prvi put dogodilo, za vrijeme od postojanja institucije da je jedno javno komunalno poduzeće odbilo izvršiti preporuku zaštitnika građana. I vijećnicima dostavljamo na uvid ovu preporuku, kako slijedi:

„JKP „SUBOTIČKA TOPLANA“  
SEGEDINSKA CESTA 22-24  
24000 SUBOTICA  
n/r DIREKTORA

i

D.Z.  
24000 SUBOTICA

Broj: 072-117/16-1  
D a n a : 21. 10. 2016.  
Subotica

Temeljem članka 37. stavak 1. i stavak 2. i članka 38. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/14), na temelju provedenog postupka po pritužbi D. Z. iz Subotice, Kireška 4/5 donosi sljedeće

#### M I Š L J E N J E

Odbijanjem zahtjeva za otkaz korištenja toplinske energije iz sustava daljinskog grijanja Toplane kupca, Z. D., Subotica, JKP „Subotička toplana“ je povrijedila pravo imenovanog.

Na temelju navedenog Mišljenja, zaštitnik građana Grada Subotice donosi

#### P R E P O R U K U

da JKP „Subotička toplana“ postupi sukladno članku 61. Odluke o uvjetima i načinu opskrbe toplinskom energijom („Službeni list Grada Subotice“, broj 39/2014, 43/2014 i 5/2016) i isključi stan Z. D. u Subotici, Kireška 4/5 iz sustava daljinskog grijanja JKP „Subotičke toplane“.

JKP „Subotička toplana“ u roku od 15 dana od dana primitka ovoga Mišljenja i preporuke, dužno je obavijestiti zaštitnika građana Grada Subotice o poduzetim mjerama.

#### O b r a z l o ž e n j e

Dana 12. 09. 2016. godine zaštitniku građana Grada Subotice obratio se Z.D., Subotica, K..., s pritužbom da je JKP izvršilo povredu prava građana na taj način što je odbilo isključi sa sustava daljinskog grijanja stan koji je u njegovu vlasništvu, na naprijed navedenoj adresi.

Sukladno članku 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice, zaštitnik građana je obavijestio JKP da je protiv ovog javnog poduzeća pokrenuta pritužba, te da su se sukladno članku 32. stavak 2. iste Odluke dužni u roku od 15 dana izjasniti o pritužbi.

U ostavljenom roku JKP je dostavio odgovor na pritužbu da je nakon pregleda dostavljenog Elaborata JKP došao do zaključka da bi isključivanje korisnika sa sustava daljinskog grijanja i izuzimanja istog iz sustava raspodjele troškova grijanja putem elektroničkih razdjelnika, došlo do ugrožavanja korektne raspodjele potrošene toplinske energije unutar cijeloga objekta i time bi se narušila pravedna raspodjela troškova grijanja za objekt u cjelini. Nakon eventualnog isključenja korisnika koji je podnio pritužbu, kao i bilo koje sljedeće isključenje, dovelo bi sustav raspodjele putem elektroničkih razdjelnika u navedenom objektu (Kireška 4), u neprimjenljiv status, pošto se narušava tehnički minimum uporabljivosti sustava raspodjele, koji je još kod uvođenja istog bio preduvjet za primjenu i sa čime su se svi potrošači pismenim putem suglasili i kod uvođenja ovog sustava raspodjele. Još su naveli da kao dodatni uvjet za predmetni otkaz zahtijevaju dostavu suglasnosti preostalih aktivnih korisnika za predmetni otkaz. Također, navode da nemaju pravo provoditi ili odobravati bilo kakve aktivnosti u korist potrošača koji se isključuje, a čije aktivnosti bi išle na štetu ostalih aktivnih korisnika.

Podnositelju pritužbe dostavljen je odgovor JKP u svezi njegove pritužbe i podnositelj pritužbe je dana 11. 10. 2016.godine pismenim putem izjavio da nije zadovoljan odgovorom Toplane i da u cijelosti ostaje kod pritužbe i zahtjeva za isključenje i da traži mišljenje i preporuku, te da bude obaviješten o nastavku postupka.

Prilikom razmatranja predmeta zaštitnik građana je uzeo u obzir sljedeći okvir:

- članak 61. Odluke o uvjetima i načinu opskrbe toplinskom energijom („Službeni list Grada Subotice“, broj 39/2014, 43/2014 i 5/2016), kojom se utvrđuje pravo otkaza korištenja toplinske energije, kao i uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za otkaz korištenja toplinske energije,



- članak 105. Pravila o radu distributivnog sustava („Službeni list Grada Subotice“, br. 45/2014 i 46/2015), kojim se utvrđuju tehnički uvjeti za otkaz korištenja toplinske energije i nadležnost Toplane da vrednuje ispunjenost tehničkih i fizičkih uvjeta za otkaz, odnosno isključenje s korištenja toplinske energije,
- Ekspertizu rada sustava daljinskog grijanja i načina naplate isporučene toplinske energije Grada Subotice s nalazom i mišljenjem Strojarskog fakulteta Sveučilišta u Beogradu (koji nalaz posjeduje i JKP „Subotička toplana“) i
- Elaborat o verifikaciji ispunjenosti uvjeta za otkaz korištenja toplinske energije sa sustava Subotičke toplane.

Tijekom postupka utvrđeno je da je D. Z. podnio zahtjev za isključenje sa sustava grijanja i dana 15. 07. 2016. godine pod urudžbenim brojem 522/16 dostavio Elaborat o isključenju sa sustava Subotičke toplane od strane poduzeća „Termoprojekt“ DOO za projektiranje i inženjering P.O. Subotica, Borisa Kidriča 7, licenciranog poduzeća za izradu naprijed navedenog Elaborata. U tehničkom opisu elaborata utvrđeno je da se ovim elaboratom daje rješenje za kompletno isključenje predmetnog stana, da je demontažu svih radijatora vlasnik već uradio, da isto i nije predmet elaborata, te da je sve urađeno sukladno članku 64. stavak 2. Odluke o uvjetima i načinu opskrbe toplinskom energijom, te da bi se isključenje obavilo izvan sezone grijanja.

Zaštitnik građana nije mogao prihvatiti izjašnjenje Toplane od 23. 09. 2016. godine pod brojem 663-1/16 iz sljedećeg razloga, a osobito na dio da bi se izuzimanjem ovog stana došlo do ugrožavanja korektne raspodjele potrošene toplinske energije unutar cijeloga objekta i da bi se narušila pravedna raspodjela troškova grijanja za objekt u cjelini.

Navedeno je suprotno Ekspertizi rada sustava daljinskog grijanja i načina naplate isporučene toplinske energije Grada Subotice Strojarskog fakulteta Sveučilišta u Beogradu, stranica 26, gdje angažirani ekspertni tim navodi: „proizvodnja toplinske energije (polazna temperatura vode u toplovodu i količina kroz protok) se obavlja prema kliznom dijagramu za klimatsko područje Grada Subotice. Imajući u vidu da sve podstanice imaju automatsku regulaciju koja omogućava da objekti preuzmu potrebnu količinu toplinske energije, nije moguće njihovo pregrijavanje. U slučaju da se u mrežu plasira veća količina toplinske energije od potrebne, dolazi do porasta temperature i promjene tlaka u povratnom vodu, koji automatski dovodi do smanjenja produkcije topline u kotlovskim jedinicama. Isto se događa i kada korisnici koji imaju termostatske radijatorske ventile (oko 35% stambenih potrošača), reguliraju niže temperature u svojim stanovima, stajanjem ventila na nižu poziciju ili ga potpuno zatvore. Kroz radijatore je manji protok tople vode ili ga uopće nema, posljedično nema odavanja topline u prostorijama (osim putem zajedničkih vertikalala), te automatska regulacija u podstanici smanjuje protok vode iz primarnog dijela (iz toplovoda) i objekt preuzima manje energije. U ovakvim situacijama, kada se preuzima manje energije, to se registrira na kalorimetrima. Npr., kada bi svi korisnici s jedne podstanice zatvorili termostatske radijatorske ventile, protok tople vode bi se ostvario samo kroz vertikalale i cijevne registre, a kalorimetar bi izmjerio samo tu, značajno manju količinu preuzete energije.

Iz prednjeg, a osobito iz Elaboratom utvrđeno da je D. Z. već izvršio demontažu svih radijatora u stanu, zaštitnik građana ne vidi kako bi došlo do ugrožavanja korektne raspodjele potrošene toplinske energije unutar ovog objekta, odnosno čime bi se narušila pravedna raspodjela troškova grijanja u objektu u cjelini, kada se kako je to utvrđeno u naprijed navedenom stanu ne preuzima toplinska energija iz radijatora.

Također, zaštitnik građana nije mogao prihvatiti stav Toplane iz naprijed citiranog izjašnjenja, a da se zahtijeva suglasnost preostalih aktivnih korisnika za predmetni otkaz. Ovakva suglasnost je dodatni uvjet za podnositelja pritužbe, Z. D., a koji nije predviđena člankom 61. Odluke o uvjetima i načinu opskrbe toplinskom energijom („Službeni list Grada Subotice“, broj 39/2014, 43/2014 i 5/2016).

Točno je da je člankom 61. Odluke, i člankom 105. Pravila o radu distributivnog sustava predviđeno da Toplana vrednuje ispunjenost tehničkih i fizičkih uvjeta za otkaz korištenja toplinske energije, ali zaštitnik građana Grada Subotice smatra da ne postoje ni tehničke ni fizičke prepreke da se predmetni

stan sukladno Elaboratu isključi sa sustava, jer je isti skidanjem svih radijatora u stanu prestao koristiti alokatore (koji se stavljaju na radijatore i koriste preko radijatora), te je isti stan faktički već isključen i ako do sada nije ugrožavao raspodjelu toplinske energije unutar objekta, zaštitnik građana grada Subotice ne vidi kako bi to mogao i ubuduće.

Ukoliko je u ovom predmetu problem obveza plaćanja naknade utvrđen sukladno vrijednostima i elementima sadržanim u elaboratu u odnosu na fiksni dio troška utvrđen dvodijelnim tarifnom sustavom, Toplana opet postupa suprotno Odluci o uvjetima i načinu opskrbe toplinskom energijom, jer se sukladno članku 62. Odluke ova naknada utvrđuje elaboratom.

Na temelju svega navedenog, odnosno zbog nepravilne primjene članka 61. Odluke doneseno je Mišljenje i preporuka zaštitnika građana Grada Subotice.

O prednjem se obavještavaju podnositelj pritužbe i javno poduzeće, čiji je rad bio predmet kontrole.

Subotica, 21. 10. 2016.

Zaštitnik građana  
Grada Subotice

Zlatko Marosiuk“

Ova preporuka je dana na uvid da vijećnici mogu dati svoj konačan sud. Nesporno je da ispunjenost uvjeta prihvaća Toplana, međutim zato i postoji zaštitnik građana da bi svojim preporukama pomogao našim sugrađanima. Inače, posljedica problema u zgradi u kojoj živi naš sugrađanin čiji je slučaj „obrađen“ u preporuci je ta da su svi stanari te zgrade zatvorili ventile, odnosno prestali su koristiti alokatore.

Također je i interesantna i preporuka po službenoj uporabi jezika i pisma u radu Subotičke toplane.

Protiv protiv JKP „Subotička toplana“ dana 01. 12. 2105. godine pritužbu je podnio građanin M. S. iz Subotice. U pritužbi je naveo da na prvoj stranici računa za toplinsku energiju JKP „Subotička toplana“ podatke ispisuje samo na latinici, a u Subotici su u ravnopravnoj uporabi sljedeći jezici i pisma: srpski jezik i ćirilčno pismo, mađarski jezik i latinično pismo i hrvatski jezik i latinično pismo. Od zaštitnika građana očekuje da se računi u cijelosti tiskaju sukladno Statutu grada, zakonu i Ustavu Republike Srbije. Nakon provedenog postupka zaštitnik građana je dana 24. 05. 2016. godine donio sljedeće:

#### M I Š L J E N J E

Zaštitnik građana Grada Subotice mišljenja je da je JKP „SUBOTIČKA TOPLANA“ učinila propust u radu, jer prvu stranicu računa za toplinsku energiju ne ispisuje, odnosno ne tiska na srpskom jeziku i ćirilčnom pismu, nego na srpskom jeziku i latiničnom pismu, i smatra da je ovim povrijeđeno pravo građana na uporabu srpskog jezika i ćirilčnog pisma, koji jezik i pismo je u službenoj uporabi u Republici Srbiji i u Gradu Subotici, kao što su u ravnopravnoj uporabi u Gradu Subotici i mađarski jezik i latinično pismo, te hrvatski jezik i latinično pismo.

JKP „SUBOTIČKA TOPLANA“ upućuje se sljedeća:

#### P R E P O R U K A

JKP „Subotička toplana“ ubuduće će ispisivati, odnosno tiskati prvu stranicu računa za toplinsku energiju, odnosno iznaći tehničko rješenje za ispisivanje, odnosno tiskanje prve stranice računa,

sukladno propisima koji uređuju službenu uporabu jezika i pisma, na jezicima i pismima koji su u službenoj uporabi u Republici Srbiji i Gradu Subotici, srpskom jeziku i ćirilichnom pismu, mađarskom jeziku i latiničnom pismu i hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, kako to čini i na drugoj stranici računa za toplinsku energiju.

U smislu odredaba članka 37. stavak 2. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), JKP „Subotička toplana“ je dužna obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka mišljenja i preporuke.

### O b r a z l o ž e n j e

Zaštitniku građana Grada Subotice obratio se građanin M. S. iz Subotice, s pritužbom protiv JKP „Subotička toplana“, broj 072-97/15-2 od 01. 12. 2015. godine. U pritužbi je naveo da na prvoj stranici računa za toplinsku energiju JKP „Subotička toplana“ podatke ispisuje samo na latinici, a u Subotici su u ravnopravnoj uporabi sljedeći jezici i pisma: srpski jezik i ćirilichno pismo, mađarski jezik i latinično pismo i hrvatski jezik i latinično pismo. Od zaštitnika građana očekuje da se računi u cijelosti tiskaju sukladno Statutu grada, zakonu i Ustavu Republike Srbije.

Zaštitnik građana Grada Subotice razmotrio je navode iz pritužbe, te je sukladno članku 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj: 7/2014) dostavio rukovoditelju JKP „Subotička toplana“ na izjašnjenje, a u cilju utvrđivanja je li tijekom gore navedenog postupka došlo do povrede prava građanina, nepravilnim ili nezakonitim radom tijela uprave i javnih služba.

U odgovoru JKP „Subotička toplana“, pod brojem 834-1/15 od 14. 12. 2015. godine obavijestila je ombudsmana da tehničke mogućnosti kojima raspolaže ne dopuštaju izradu prve stranice računa na tri jezika, odnosno pisma, iz kog razloga ovo poduzeće prvu stranicu računa izdaje na srpskom jeziku i latiničnom pismu.

Nakon što je odgovor poduzeća dostavljen podnositelju pritužbe, isti je dana 25. 01. 2016. godine u prostorijama uređa zaštitnika građana Grada Subotice na zapisnik dao izjašnjenje, u kojem je naveo da je nezadovoljan odgovorom JKP „Subotička toplana“, i naglasio da osim toga što je račun otisnut latiničnim pismom, i dopise kojima mu odgovara na pritužbe, poduzeće sastavlja na latinici, umjesto na ćirilici.

Prilikom razmatranja ovog slučaja uzet je u obzir sljedeći pravni okvir:

**Člankom 10. Ustava Republike Srbije („Službeni glasnik RS“, broj: 98/2006)** utvrđen je srpski jezik i ćirilichno pismo, kao jezik i pismo u službenoj uporabi u Republici Srbiji, a službena uporaba drugih jezika i pisama uređuje se zakonom, na temelju Ustava.

**Člankom 79. Ustava Republike Srbije („Službeni glasnik RS“, broj: 98/2006)** pripadnicima nacionalnih manjina jamči se pravo na očuvanje posebnosti i to: na izražavanje, čuvanje, njegovanje, razvijanje i javno izražavanje nacionalne, etničke, kulturne i vjerske posebnosti; na uporabu svojih simbola na javnim mjestima; na korištenje svog jezika i pisma; da u sredinama gdje čine značajnu populaciju, državna tijela, organizacije kojima su povjerena javna ovlaštenja, tijela autonomnih pokrajina i jedinica lokalne samouprave vode postupak i na njihovom jeziku; na školovanje na svom jeziku u državnim ustanovama i u ustanovama autonomnih pokrajina; na osnivanje privatnih obrazovnih ustanova; da na svojem jeziku koriste svoje ime i prezime; da u sredinama gdje čine značajnu populaciju, tradicionalni lokalni nazivi, imena ulica, naselja i topografske oznake budu ispisane i na njihovom jeziku; na potpuno, pravodobno i nepristrano obavješćavanje na svom jeziku, uključujući i pravo na izražavanje, primanje, slanje i razmjenu obavješćenja i ideja; na osnivanje vlastitih sredstava javnog obavješćavanja, sukladno zakonu.

**Odredbama članka 1. stavak 1. i 2. Zakona o službenoj uporabi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj: 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr. zakon i 30/2010)** propisano je da je u

Republici Srbiji u službenoj uporabi srpski jezik i ćirilčno pismo, a latinično pismo na način utvrđen ovim zakonom, dok je odredbama stavka 3. navedenoga članka propisano da na područjima Republike Srbije na kojima žive pripadnici nacionalnih manjina u službenoj uporabi su, istodobno sa srpskim jezikom i jezici i pisma nacionalnih manjina na način utvrđen ovim zakonom.

Člankom 2. Zakona o službenoj uporabi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr. zakon i 30/2010) propisano je da se **službenom uporabom jezika i pisama, u smislu ovoga zakona, smatra uporaba jezika i pisama u radu: državnih tijela, tijela autonomnih pokrajina, gradova i općina (u daljnjem tekstu: tijela), ustanova, poduzeća i drugih organizacija kad vrše javna ovlaštenja (u daljnjem tekstu: organizacije koje vrše javna ovlaštenja)**. Službenom uporabom jezika i pisama, u smislu ovoga zakona, smatra se i uporaba jezika i pisama u radu javnih poduzeća i javnih služba, kao i u radu drugih organizacija kada vrše poslove utvrđene ovim zakonom.

Odredbama članka 3. stavak 1., točaka 1-5, te stavka 3. Zakona o službenoj uporabi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr. zakon i 30/2010) propisano je da se službenom uporabom jezika i pisama smatra osobito uporaba jezika i pisama u:

- **usmenom i pismenom općenju tijela i organizacija međusobno, kao i sa strankama, odnosno građanima;**
- vođenju postupka za ostvarivanje i zaštitu prava, dužnosti i odgovornosti građana;
- vođenju propisanih evidencija od strane općinskih tijela i organizacija koje vrše javna ovlaštenja na području općine (u daljnjem tekstu: evidencije);
- izdavanju javnih isprava, kao i drugih isprava koje su od interesa za ostvarivanje zakonom utvrđenih prava građana;
- ostvarivanju prava, dužnosti i odgovornosti radnika iz rada ili na temelju rada.

Službenom uporabom jezika i pisama smatra se i uporaba jezika i pisama pri: ispisivanju naziva mjesta i drugih geografskih naziva trgova i ulica, naziva tijela, organizacija i tvrtki, objavljivanju javnih poziva, obavijesti i upozorenja za javnost, kao i pri ispisivanju drugih javnih natpisa.

Člankom 7. Zakona o službenoj uporabi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr. zakon i 30/2010) propisano je da se u službenoj uporabi tekst na jezicima i pismima nacionalnih manjina (u daljnjem tekstu: jezici nacionalnih manjina) ispisuje poslije teksta na srpskom jeziku ispod ili desno od njega, istim oblikom i veličinom slova. Ako je više jezika nacionalnih manjina u službenoj uporabi, tekst na tim jezicima ispisuje se poslije srpskog jezika po azbučnom redu.

Službena uporaba latiničnog pisma propisana je odredbama članka 10. Zakona o službenoj uporabi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr. zakon i 30/2010), u kojima je navedeno da kad se, sukladno odredbama ovog zakona tekst ispisuje i latiničnim pismom, tekst na latiničnom pismu, ispisuje se poslije teksta na ćirilčkom pismu, ispod ili desno od njega.

**Stavkom 1. članak 9. Statuta grada Subotice („Službeni list Općine Subotica“, broj: 26/2008 i 27/2008 – ispr. i „Službeni list grada Subotice“, broj 46/2011)** propisano je da su u Gradu u ravnopravnoj službenoj uporabi srpski, hrvatski i mađarski jezik, sa svojim pismima.

U odnosu na navedeni pravni okvir, te navode pritužbe, te odgovora na pritužbu, Zaštitnik građana Grada Subotice utvrdio je da je JKP „Subotička toplana“ učinila propust u radu, kako je to i navedeno u mišljenju, odnosno nije postupala sukladno navedenim propisima, dok navode za nepoštovanje propisa zbog tehničke nemogućnosti nije mogao uvažiti kao relevantne, osobito imajući u vidu da je druga strana računa izrađena sukladno propisima. S toga je i dana preporuka da se i prva stranica računa za toplinsku energiju uredi sukladno propisima koji uređuju službenu uporabu jezika i pisma u Gradu Subotici i Republici Srbiji, kako to u izreci mišljenja i preporuke stoji.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), JKP „Subotička toplana“ obaviještena je za da je dužna obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka mišljenja i preporuke.

### **JKP „Vodovod i kanalizacija“**

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneseno je 19 pritužbi.

L.T. sa Palića podnijela je pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ da je ovo poduzeće izvršilo povredu prava građana na taj način, da je kao uvjet za priključenje na javnu kanalizaciju zatražio i dodatni uvjet, ovjerenu suglasnost vlasnika susjedskog objekta. JKP „Vodovod i kanalizacija“ u izjašnjenju na pritužbu naveo je da ispod kućnog broja podnositelja pritužbe ne postoji izgrađena javna kanalizacijska mreža, te ne postoji uvjet da se podnositelj pritužbe priključi na javnu kanalizacijsku mrežu. Nadalje, naveli su da je kanalizacijski šaht na javnoj površini u F. ulici je privatno vlasništvo vlasnika objekta na adresi F.8., prema tomu pismena suglasnost je zatražena od susjeda za priključenje na njegovu kanalizacijsku šahtu koju je on izgradio svojim sredstvima. Podnositelj pritužbe nije prihvatio izjašnjenje JKP „Vodovod i kanalizacija“ u svezi njene pritužbe, te je zatražila od ureda da da svoje mišljenje sukladno Odluci o zaštitniku građana Grada Subotice. Temeljem članka 4. Odluke o javnoj kanalizaciji („Službeni list grada Subotice“, broj 29/15, 38/15 i 42/15), utvrđeni su pojmovi javne kanalizacije. Nadalje, na temelju članka 15. stavak 1. iste Odluke definirano je da se izgradnja nove javne kanalizacije vrši na način i pod uvjetima utvrđenim propisima, kojima se uređuje izgradnja objekata, a prema uvjetima i suglasnosti koje uređuje ovlašteno poduzeće komu će se predati na upravljanje i održavanje novoizgrađena javna kanalizacija. Prema članku 16. predmetne Odluke, na sustav javne kanalizacije mogu se priključiti objekti koji se grade ili su izgrađeni s građevinskom dozvolom, odnosno koji su upisani u Katastar nekretnina, a ispred kojih je izgrađena javna kanalizacijska mreža. Na sustav javne kanalizacije priključenje odobrava ovlašteno poduzeće na temelju prethodno izdanih uvjeta. Troškove izrade priključka snosi naručitelj posla, a izradu i održavanje priključka vrši ovlašteno poduzeće u smislu članka 18. stavak 2. iste Odluke. Članak 20. Odluke uređuje kako se može koristiti priključak, odnosno jedan priključak za jedan objekt i zajednički priključak za više objekata. Za potrebe jedne čestice može se izraditi samo jedan priključak, neposredno s javne kanalizacije, na koji se unutar čestice priključuju svi objekti. Iznimno, svaki objekt unutar jedne čestice namijenjen za proizvodnju ili uslužnu djelatnost, koji ima zasebnu građevinsku dozvolu može imati svoj zasebni priključak na izgrađenu uličnu kanalizacijsku mrežu. U slučajevima kad su tehnički razlozi evidentni ili otežano izvođenje javnog priključka, može se izgraditi, izvesti zajednički priključak za više objekata, odnosno može se izvesti više javnih priključaka za jedan objekt. Pri priključenju individualnih stambenih objekata na kanalizaciju pod tlakom, ovlašteno poduzeće odobrava zajednički priključak najviše na 4 individualna stambena objekta. Na temelju gore navedenog, utvrđeno je da JKP „Vodovod i kanalizacija“ pogrešno tumači odredbu članka 16. Odluke o javnoj kanalizaciji, jer nova javna kanalizacija koja se izgradi prema uvjetima koje određuje javno poduzeće i to na javnoj površini, ne može ostati u vlasništvu osobe koja je financirala radove, nego se predaje na upravljanje i održavanje nadležnom JKP. Prema tomu, na javnoj površini koja je u državnom vlasništvu ne može ostati izgrađeni dio javne kanalizacije u privatnom vlasništvu. Ured zaštitnika građana dao je Mišljenje i konstatiralo da je nadležno JKP „Vodovod i kanalizacija“ pogrešno primijenilo članak 16. Odluke o javnoj kanalizaciji, jer je mimo odredbe vlasniku objekta, podnositelju pritužbe kao uvjet za priključenje na javnu kanalizaciju zatražio i dodatni uvjet i to ovjerenu suglasnost susjeda, vlasnika objekta u ulici F.8. Upućena je i preporuka nadležnom JKP „Vodovod i kanalizacija“ da na temelju člana 16. Odluke izda uvjete o priključenju na javnu kanalizacijsku mrežu podnositelju pritužbe. JKP „Vodovod i kanalizacije“ je ispoštovao Mišljenje ureda zaštitnika građana, te je izdalo uvjete o priključenju na javnu kanalizacijsku mrežu sukladno članku 16. Odlukom o javnoj kanalizaciji bez ikakvih dodatnih uvjeta.

Nj. A. i Nj. E. podnijeli su pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ da Vodovod ne izvršava poslove iz svoje nadležnosti, odnosno nije izvršio zamjenu poklopca šahte ni nakon druge

reklamacije. Na temelju dostavljene pritužbe građana, JKP „Vodovod i kanalizacija“ je u kratkom roku izvršio zamjenu šahte poklopca s neophodnim građevinskim radovima (izmjena gornje betonske ploče), na adresi S.21 u Subotici, te u odgovoru je navedeno da je pritužba osnovana i zamjena izvršena.

Podnositelj pritužbe M. prijavio je nepravilan i nezakonit rad JKP „Vodovod i kanalizacije“, koji se sastoji u tomu da nisu obaviješteni o nemogućnosti očitavanja vodomjera, i istodobno zatražili su i dokaz o postojanju sporne obavijesti o nemogućnosti očitavanja vodomjera. Po njihovim navodima njihov račun u kojem je iskazan veliki utrošak vode nastao je zbog neredovnog očitavanja vodomjera, te je nastala i financijska šteta za ovu pravnu osobu. JKP „Vodovod i kanalizacija“ u svom izjašnjenju o pritužbi naveo je da potrošač je dužan dopustiti i omogućiti pristup ovlaštenim zaposlenim vršiteljima komunalne djelatnosti u objekt ili posebni dio objekta, radi očitavanja vodomjera. Po navodima JKP „Vodovod i kanalizacija“ korisnik na adresi T. tijekom više mjeseci tijekom godine postupao suprotno Odluke o opskrbi vodom, jer obveza korisnika je omogućiti očitavanje vodomjera i tada kada objekt nije u funkciji. U konkretnom slučaju vodomjerno okno se nalazi u privatnom prostoru iza kapije na daljinsko zaključavanje i nije dostupno za očitavanje bez otključavanja, a osoba ovlaštena za očitavanje nije u posjedu ključa. Obavijest o nemogućnosti očitavanja vodomjera korisniku usluga je ostavljena u školi, koja je zakupnik lokala, ali nit ko nije bio voljan da potpiše istu u ime zakupnika. Prvom prilikom kad je bio omogućen pristup vodomjernom oknu, na vodomjeru je očitano stanje, odnosno evidentirana je potrošnja u odnosu na prethodno očitavanje. Očitana potrošnja je obračunata za siječanj 2016. sukladno članku 47. stavak 2. Odluke o opskrbi vodom. Po stavu JKP „Vodovod i kanalizacija“ korisniku usluge nije nanesena nikakva šteta, ni činjenjem ili nečinjenjem ovog poduzeća, a iznos obračunat u siječnju predstavlja realnu potrošnju vode obračunatu po cjeniku JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica. Ukoliko je potrošena voda rezultat nekontroliranog izlivanja kvara koji je u međuvremenu otklonjen, isti se dogodilo na internim instalacijama, za čiji je održavanje odgovoran korisnik usluga. JKP „Vodovod i kanalizacija“ je priložilo preslik Obavijesti o nemogućnosti očitavanja vodomjera pod brojem 17/16. Podnositelj pritužbe se izjasnio da ne prihvaća izjašnjenje JKP „Vodovod i kanalizacija“, te moli Ured zaštitnika građana da zaštiti prava ovog poduzeća. Zaštitnik građana je donio Obavijest o obustavi postupka pokrenuto pritužbom podnositelja, zbog nepostojanja povrede prava podnositelja pritužbe od strane JKP „Vodovod i kanalizacija“. Naime, članak 47. stavak 1. i stavak 2. Odluke o opskrbi vodom, („Službeni list Grada Subotice“, broj 24/14), potrošnja vode se naplaćuje prema količini izmjerenoj vodomjerom, a iznimno prema procjeni. Potrošnja vode se izračunava prema razlici stanja brojala na vodomjeru na kraju i na početku vremenskog razdoblja očitavanje vodomjera. Potrošač po članku 48. Odluke ima pravo tražiti ispitivanje ispravnosti vodomjera, kao izvanredni pregled ukoliko sumnja u ispravnost vodomjera. Ukoliko potrošač podnese zahtjev za izvanredni pregled vodomjera u uporabi, primjenjivat će se odredbe Zakona o metrologiji. Obračun utroška vode se vrši prema očitavanju vodomjera i dostavlja se potrošačima u roku od 15 dana od dana očitavanje vodomjera prema članku 51. stavak 5. Odluke. U smislu članka 65. stavak 1. točka 6. Odluke, potrošač je dužan dopustiti i omogućiti pristup ovlaštenim zaposlenima vršitelja komunalne djelatnosti u objekt ili posebni dio objekta, odnosno česticu na kojoj se nalazi objekt radi očitavanja vodomjera, održavanja vodovodnog priključak i kontrole utjecaja kućnih vodovodnih instalacija na javni vodovod. Na temelju navedenog, zaštitnik građana Grada Subotice je zaključio da podnositelj pritužbe nije pretrpio povredu prava, odnosno u radu JKP „Vodovod i kanalizacija“ nije utvrđena nepravilnost. Imajući u vidu činjenično stanje i pravni okvir, može se utvrditi da je JKP „Vodovod i kanalizacija“ postupilo sukladno Odluci o opskrbi vodom, priložilo je preslik obavijesti o nemogućnosti očitavanja vodomjera, odnosno kada je poduzeću omogućen pristup vodomjernom oknu, očitano je stanje vodomjera i evidentirana potrošnja u odnosu na prethodno stanje. Tada je JKP „Vodovod i kanalizacija“ sukladno cjeniku obračunalo potrošnju, ne obračunavajući kamatu na utvrđeni iznos potrošnje, prema tomu poduzeće nikakvu štetu nije načinio podnositelju pritužbe. Ukoliko je velika potrošnja vode nastala na internim instalacijama, JKP „Vodovod i kanalizacija“ nema nikakvu odgovornost na ovu štetu, jer vlasnik objekta, kao dobar domaćin, treba redovito kontrolirati stanje svog poslovnog prostora. Ako postoji sumnja u ispravnost vodomjera, odnosno da isti pogrešno mjeri, potrošač treba postupiti sukladno članku 48. Odluke o opskrbi vodom, zatražiti ispitivanje ispravnost vodomjera – izvanredni pregled. Prema tomu, podnositelj pritužbe imao je mogućnost spriječiti nastanak ove situacije.

U. I. je podnio pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ da na uglu Kerske ulice i ulice Vase Pelagića postoji ulični kanal za odvod atmosferske vode i to u dubini od 60 cm, a isti kanal treba apsorbirati vodu u duljini od 57 m, što je nemoguće. JKP „Vodovod i kanalizacija“ u svom izjašnjenju je navelo da otvoreni kanal na predmetnoj lokaciji ne spada u nadležnost JKP „Vodovod i kanalizacija“, odnosno isto ne održava predmetni kanal. Prema tomu ne postoji propust u njihovom radu.

P.G.V. je podnijela pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ zbog visoke cijene uvođenja kanalizacije u njen stambeni objekt. U izjašnjenju JKP „Vodovod i kanalizacija“ je detaljno opisalo troškove, odnosno elemente cijene uvođenja kanalizacije, što je sve urađeno sukladno važećim propisima koji reguliraju ovo područje. Nije konstatirana nepravilnost u radu JKP „Vodovod i kanalizacija“.

M. E. je podnijela pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacije“ jer je visok utrošak vode u označenom razdoblju iz pritužbe. U izjašnjenju JKP „Vodovod i kanalizacije“ je navelo da je izvršena zamjena vodomjera, izdan je i zapisnik, odnosno potvrda o zamjeni s točno navedenim stanjem na skinutom vodomjeru. Vlasnik vodomjera, odnosno podnositelj pritužbe je potvrdio stanje koje je utvrđeno na vodomjeru, odnosno potvrdio je utrošak vode bez reklamacije. Prema tomu, podnositelj pritužbe je prihvatio u trenutku zamjene količinu utrošene vode, a naknadno bez ikakvog dokaza osporava visinu potražnje. Poduzeće nema pravne mogućnosti za otpis realno utrošene vode, te nisu prihvatili pritužbu podnositelja. Podnositelj pritužbe nije pružio realnu argumentaciju za osporavanje visine utroška vode, prema tomu, obračun JKP „Vodovod i kanalizacije“ je ispravan.

Građanin M. S. iz Subotice podnio je pritužbu i protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica, također iz razloga što se prva stranica računa ne ispisuje na ćirilicom pismu. Imajući u vidu da se u ovom predmetu radilo o identičnim povredama propisa, kao i po pritužbi protiv JKP „Subotička toplana“, i to u odnosu na službenu uporabu jezika i pisma, zaštitnik građana je i JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica uputio isto mišljenje i preporuku, kao i JKP „Subotička toplana“, navodeći da su računi u suprotnosti sa **Stavom 1. članka 9. Statuta grada Subotice („Službeni list općine Subotica“, broj 26/2008 i 27/2008 – ispr. i „Službeni list grada Subotice“, broj 46/2011)** kojim je propisano da su u Gradu u ravnopravnoj službenoj uporabi srpski, hrvatski i mađarski jezik sa svojim pismima, te preporučujući da se isti usklade s pozitivno pravnim propisima.

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ iz Subotice pritužbu je dana 19. 08. 2016. godine podnio građanin C. R. ispred Skupštine stanara navodeći da im poduzeće ne dopušta izmjenu broja prijavljenih članova u kućanstvima, a faktičko stanje je u odnosu na prethodno razdoblje izmijenjeno. Zaštitnik građana uputio je pritužbu javnom poduzeću na izjašnjenje, a isto je obavijestilo zaštitnika građana da će poduzeće prihvatiti izmjenu broja prijavljenih članova u kućanstvima, ukoliko dostave pismene i potpisane izjave vlasnika/zakupnika na istoj adresi, uz prikaz osobnih iskaznica. Građanin C. R. obavijestio je zaštitnika građana da je zadovoljan ishodom postupka.

Građanka Š. Z. iz Subotice podnijela je dana 11. 08. 2016. godine pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ iz Subotice, navodeći da se ista odnosi na manipulaciju zaduženjima i uplatama na temelju davanja usluga i prilagodbu knjigovodstvenih stavki, te na temelju istih pribavljanje neosnovane materijalne dobiti, te da što hitnije zahtijeva razdvajanje komunalnih računa po pojedinačnim poduzećima. JKP „Vodovod i kanalizacija“ u svom odgovoru je navelo da je nakon provedene kontrole služba evidencije, obračuna i naplate ustanovila da je opomena pred podnošenje prijedloga za izvršenje na temelju vjerodostojne isprave građanki Š. Z. dostavljena na temelju ispravno obračunatog stanja, što se dokazuje karticom otvorenih stavki, a što se tiče objedinjene naplate komunalnih usluga, javno poduzeće je istaknulo da je odluku o ovome donio Grad Subotica. Zaštitnik građana pismenim putem sukladno ovlaštenjima iz članka 36. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014) obavijestilo je građanku Š. Z. da obustavlja daljnje postupanje po gore navedenoj pritužbi, jer nije utvrdio povredu prava niti nepravilnosti u radu javnog poduzeća protiv kojega je podnesena navedena pritužba. U odnosu na dio pritužbe gdje je osporena pravilnost obračuna, zaštitnik građana je istaknuo da nije stručan, niti

mjerodavan analizirati ispravnost obračuna. Ispravnost obračuna mogu kontrolirati vještaci ekonomske, odnosno knjigovodstvene struke, te ista može angažirati vještaka po ovim pitanjima, a o svom trošku, jer zaštitnik građana ne raspolaže sredstvima za angažiranje vještaka u postupcima po pojedinačnim pritužbama građana. Što se tiče navoda da se radi o manipulacijama zaduženjima i uplatama na temelju davanja usluga i prilagođavanja knjigovodstvenih stavki, te na temelju istih pribavljanja neosnovane materijalne dobiti, po toj osnovi proknjižba na konto izvanredne dobiti, građanka Š. Z. je upućena da se obrati Osnovnom javnom tužilaštvu, imajući u vidu da je osnovno pravo i obveza građana Republike Srbije da prijave svaku radnju bilo fizičke, bilo pravne osobe, za koju postoji osnovana sumnja da ima oznaku kaznenoga djela.

Č. F. i R. Ž. su pokrenuli pritužbu zbog naplate usluga odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, jer oni su priključeni na javnu kanalizacijsku mrežu, ali ne i na javnu vodovodnu mrežu. Takvim korisnicima se usluga odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda obračunava u paušalnom iznosu od 10 m<sup>3</sup> mjesečno, sukladno članku 32. stavak 1. točka 3. Odluke o javnoj kanalizaciji.

Obje pritužbe su neosnovane.

T. A. je podnijela pritužbu u kojoj tvrdila da je prilikom zamjene vodomjera vodomjer skinut na stanjem 596 m<sup>3</sup>, a ne sa 626 m<sup>3</sup>. Uvidom u zapisnik o zamjeni njenog vodomjera utvrđeno je da je vodomjer skinut sa 626 m<sup>3</sup>, da je imenovanoj vodomjer dan na uvid i da je potvrdila točnost upisanih podataka svojim potpisom.

T. I. je pokrenuo pritužbu iz razloga što se na računima ne prikazuje količina utrošene vode. JKP „Vodovod i kanalizacija“ se izjasnilo o pritužbi tako da prihvaća sugestiju i da će ubuduće na računima pored dinarskog mjesečnog zaduženja iskazivati i utrošenu količinu u m<sup>3</sup>. Budući da je javno poduzeće prihvatilo pritužbu, odnosno sugestiju, smatramo da je predmet uspješno okončan.

#### **JP „Ravnateljstvo za izgradnju“**

Protiv JP „Ravnateljstvo za izgradnju grada“ podneseno je 10 pritužbi.

S. L. i stanovnici na predjelu ulice Palmotićeve podnijeli su pritužbu na rad JP „Ravnateljstvo za izgradnju“, jer prilikom velikih padalina unatrag godinama poplavljena su dvorišta stambenih zgrada u ovom potezu i nanesena je šteta na stambenim zgradama. JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ je pokrenulo postupak izrade dokumenata u svezi postavljanja potrebnih šahtova na spornom dielu ulice.

U. I. je pokrenuo pritužbu protiv JP „Ravnateljstvo za izgradnju“, jer je na uglu bolnice i Medicinske srednje škole stubište oronulo te stanovnici ne mogu isto koristiti. Nakon dostave pritužbe JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ se izjasnilo da u ovom slučaju JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ nije nadležno za izvođenje predmetnih radova stubišta i pločnika, međutim, s obzirom na to da je interes grada da se predmetni problem riješi, JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ će poduzeti potrebne korake radi saniranja pločnika i stubišta.

U. M. i grupa građana su podnijeli pritužbu na rad JP „Ravnateljstvo za izgradnju“, jer nije izvršeno asfaltiranje K. ulice. Nakon dostavljanja pritužbe javnom poduzeću, JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ se izjasnilo da predmetna ulica nije asfaltirana zbog neriješenih imovinsko-pravnih odnosa, odnosno zemljište nije eksproprijirano za cestu, prema tomu nije vlasništvo grada. Grad može pristupiti izradi projektno-tehničke dokumentacije tek nakon izvršene eksproprijacije i po dobivanju građevinske dozvole i tek tada se ova ulica može uvrstiti za buduće asfaltiranje.

P. T. je podnio pritužbu na rad JP „Ravnateljstvo za izgradnju“, jer je podnio zahtjev za legalizaciju, a isti nije riješen, JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ je uplatilo kompletni iznos za komunalne troškove, a on mora podnijeti novi zahtjev za legalizaciju i ponovno patiti troškove komunalnog uređenja. Na temelju dostavljene pritužbe JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ je izvršilo povrat uplaćene naknade za legalizaciju, da bi stranka mogla uplatiti nove troškove za ponovljeni zahtjev.



M. G. je podnijela pritužbu na rad Grada Subotice, JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ jer je Grad Subotica izdao potvrdu da je stan koji je kupila obročno otplaćen u cijelosti, odnosno da postoji pretplata, dok je JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ iskazao dug i traži isplatu istog za izdavanje brisovne dozvole. JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ je navelo da je M. G. podnijela zahtjev za utvrđivanje duga po zaključenom ugovoru o otkupu stana, uz podneseni zahtjev priključila je i potvrdu o broju otplaćenih obroka Službe za financije Grada Subotice, po kojoj se vidi da je otplaćen 301 mjesečni obrok. Na temelju priloženih dokumenta izračunat je i ostatak duga sukladno Zakonu o stanovanju, iz čega je nedvosmisleno utvrđeno da stan nije u potpunosti otplaćen. Do zabune je došlo na temelju rješenja o revaloriziranom otplatnom obroku, koji je stranka dobila od Grada Subotice, a koje predstavlja redovito usklađivanje mjesečnog otplatnog obroka. S obzirom na to da je istekao rok od mjesec dana važenja Obračuna, a u međuvremenu je došlo i do pada prosječne bruto zarade u Republici Srbiji, stranka, podnositelj pritužbe, imala je novu mogućnost da podnese zahtjev i da priloži novu potvrdu o broju otplaćenih rata. Stranka je prihvatila izjašnjenje nadležnog javnog poduzeća.

Skupština stanara Trg Jakaba i Komora broj 11 i 13, pokrenuli su peticiju zbog informacije da se u toj zgradi planira otvaranje javnog WC-a. Na temelju ove peticije održan je sastanak s predstavnicima građana na kojem je dogovoreno da će se izmijeniti plan nabavi i sredstava za 2016. godinu, te do realizacije planova preprojektiranja poslovnog prostora neće doći. Znači peticija građana je prihvaćena.

S. F. je podnio pritužbu protiv JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ da je povrijeđeno pravo osoba s invaliditetom na sigurno i nesmetano korištenje prelazne ceste na Prozivci kod bazena. Pritužba je podnesena u vrijeme kada još nije završena procedura tehničkog prijema, te da JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ nije u mogućnosti vršiti izmjene na istom. Također, JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ izvijestilo je zaštitnika građana kada je okončan postupak izvođenja i tehničkog prijema objekta pješačke „Promenade“ na Prozivci, te da su sada ispunjeni uvjeti za izvršenje radnji za omogućavanje pristupa osoba s invaliditetom i da je raspisan tender za uređenje pločnika i da će se u okviru tog tendera osigurati pristup osobama s invaliditetom i šetalištu „Promenada“ na Prozivci.

### **JKP „Dimnjačar“**

Protiv JKP „Dimnjačar“ imali smo 6 pritužbi.

Č. Š. se obratio s pritužbom Uredu zaštitnika građana na rad JKP „Dimnjačar“, jer poduzeće ne izvršava uslugu čišćenja dimovodnih kanala u njegovoj stambenoj zgradi, ali od njega traži isplatu naknade za čišćenje po Odluci. Podnositelj pritužbe je naveo da radnici JKP „Dimnjačar“ nisu voljni penjati se na ljestve, odnosno na krov, jer samo na taj način se može čistiti dimnjak kod njega. JKP „Dimnjačar“ u svom izjašnjenju na pritužbu građana je navelo da prema Zakonu o sigurnosti i zdravlju na radu, Dimnjačari se ne smiju penjati na krov, ukoliko taj krov nema osiguranje u vidu platforme sa zaštitnom ogradom i mehanizmom za koji se radnik može „zakačiti“ da ne bi pao. Po SRPS standardima svaki dimnjak bi trebao imati gornja dimnjačka vrata, kako bi se s tavana mogao očistiti. Međutim, ako ne postoji druga mogućnost da se dimnjak čisti, osim s krova, onda vlasniku dimnjaka se izdaje pismeno izvješće i uputu da kao korisnik treba napraviti gornji revizioni otvor, kako bi se dimnjak mogao očistiti. Dimnjačarima je zabranjeno penjati se na krov koji nije osiguran, zbog njihove sigurnosti. Podnositelju pritužbe dostavljen je odgovor JKP „Dimnjačar“ u svezi njegove pritužbe, a on je izjavio da nije zadovoljan odgovorom nadležnog tijela, jer ne može ispuniti opisane tehničke uvjete u dopisu, te moli Ured da da svoje Mišljenje sukladno Odluci zaštitnika građana Grada Subotice. Ured zaštitnika građana izdalo je Mišljenje da JKP „Dimnjačar“ kao davatelj dimnjačarskih usluga, na temelju članka 18. stavak 1. Odluke o obavljanju dimnjačarskih usluga („Službeni list Općina Subotica“, broj 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99 i 25/99), nema pravo naplatiti naknadu za dimnjačarske usluge korisniku – podnositelju pritužbe Č. Š., jer kod korisnika nije u mogućnosti izvršiti uslugu čišćenja i to zbog tehničkih nemogućnosti odnosno zbog sigurnosti dimnjačara. Naime, članak 2. Zakona o komunalnim djelatnostima („Službeni glasnik RS“, broj 88/11), utvrđuje da su komunalne djelatnosti u smislu ovoga Zakona djelatnosti pružanja komunalnih

usluga od značaja za ostvarenje životnih potreba fizičkih i pravnih osoba kod kojih je jedinica lokalne samouprave dužna stvoriti uvjete za osiguranje odgovarajuće kvalitete i opsega dostupnosti i kontinuiteta kao i nadzor nad njihovim vršenjem. Kao komunalna djelatnost od općeg interesa utvrđene su, među ostalim, i dimnjačarske usluge. Po Zakonu, komunalne djelatnosti obuhvaćaju dimnjačarske usluge koje se sastoje od čišćenja i kontrole dimovodnih i ložnih objekata i uređaja i ventilacijskih kanala i uređaja u smislu članka 3. Zakona. Po članku 4. Zakona, jedinica lokalne samouprave osigurava ustrojbene, materijalne i druge uvjete za izgradnju, održavanje i funkcioniranje komunalnih objekata i za tehničko i tehnološko jedinstvo i uređuje i osigurava obavljanje komunalnih djelatnosti i njihov razvoj. Po stavku 3., jedinica lokalne samouprave uređuje uvjete i obavljanje komunalnih djelatnosti, prava i obveze korisnika komunalnih usluga, opseg i kvalitetu, kao i način vršenja nadzora nad obavljanjem komunalnih djelatnosti. Na temelju članka 1. stavak 1. Odluke o obavljanju dimnjačarskih usluga, utvrđeni su opći uvjeti za obavljanje dimnjačarskih usluga na području općine Subotica, vrste, uvjete, rokove i način obavljanja obveznih dimnjačarskih usluga, kao i prava i obveze ovlaštenog poduzeća i nositelja samostalnog ličnog rada u vršenju dimnjačarske djelatnosti, uvjete pod kojim poduzeće može samostalno vršiti obveze dimnjačarske usluge za stambene i poslovne objekte kojima raspolažu i način vođenja evidencije o izvršenom pregledu dimovodnih i ložišnih objekata, kao i nadzor nad primjenom odredaba ove Odluke. dimnjačarska djelatnost u dijelu obveznih dimnjačarskih usluga u smislu usluga određenih ovom Odlukom utvrđena je kao komunalna djelatnost u smislu članka 2. stavak 1. Odluke. Pod vršenjem dimnjačarskih usluga smatra se osobito čišćenje dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja, vađenje i ispaljivanje čađi u dimovodnim objektima, dimnjačarska kontrola ispravnosti dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja, dimnjačarski pregled novoizgrađenih i dograđenih ložišnih objekata i uređaja, kao i kontrola zagađenosti zraka. Po članku 18. Odluke za izvršene obvezne dimnjačarske usluge, davatelj dimnjačarskih usluga ima pravo na naknadu sukladno cjeniku, a po izvršenoj usluzi. Prema tomu JKP „Dimnjačar“ u spornom razdoblju nije izvršavalo dimnjačarske usluge kod podnositelja pritužbe i to po izjašnjenju nadležnog JKP zbog Zakona o sigurnosti i zdravlju na radu, jer se Dimnjačari ne smiju penjati na krov, ukoliko taj krov nema potrebno osiguranje po Zakonu. Međutim, u konkretnoj situaciji u smislu članka 18. Odluke JKP „Dimnjačar“ nema pravo na naplatu naknade usluge sukladno ovoj Odluci, ukoliko istu uslugu nije izvršio. Naime, Odluka decidirano uređuje da samo po izvršenoj usluzi, za izvršene dimnjačarske usluge postoji pravna osnova za naplatu naknade. JKP „Dimnjačar“ nije dalo primjedbu na izdano Mišljenje.

Protiv JKP „Dimnjačar“ iz Subotice pritužbu je dana 4. 03. 2016. godine podnijela građanka B. E. iz Subotice, jer smatra da joj poduzeće nezakonito šalje opomene za dug koji je zastario, sukladno odredbama članka 378. Zakona o obligacijskim odnosima („Službeni list SFRJ“, br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, „Službeni list SRJ“, br. 31/93 i „Službeni list SCG“, br. 1/2003 - Ustavna povelja), koje odredbe definiraju da za jednu godinu zastarijevaju: 1. potraživanje naknade za isporučenu električnu i toplinsku energiju, plin, vodu, za **dimnjačarske usluge** i za održavanje čistoće, kada je isporuka odnosno usluga izvršena za potrebe kućanstva; te zastarijevanje teče iako su isporuke ili usluge produljene. Iz ovih razloga ona nije mogla prihvatiti odgovor JKP „Dimnjačar“ iz Subotice, u kom odgovoru je navedeno da dug na koji se odnosi opomena jest zastario, te je oni ne mogu teretiti za isti, ali ga na žalost ne mogu ni izbrisati iz programa, tako da će se on vidjeti na računima i opomenama, jer se to automatski tiska. Na dan 24. 02. 2016. godine ona poduzeću duguje samo za siječanj, što iznosi 135,00 dinara. Od zaštitnika građana traži da joj pomogne u smislu da se na računima ne iskazuje nikakav dug, ako on stvarno ne postoji. U odgovoru na pritužbu zaštitniku građana poduzeće je navelo da je dug korisnice B. E. u iznosu od 1.620,00 dinara koji se odnosi na 2013. godinu storniran, tako da ista više neće dobivati opomene. Nadalje mole da imaju u vidu da storniranje starog duga ne mogu raditi za sve korisnike, a ima ih puno koji duguju za 2013. i 2014. godinu, što je također zastarjelo, jer oni nisu nositelji naplate komunalnih usluga. JKP „Čistoća i zelenilo“ iz Subotice je nositelj kolektivne naplate komunalnih usluga u Subotici, te samo oni mogu otpisati zastarjela potraživanja za sve građane koji duguju. Oni samo imaju pristup njihovoj bazi podataka, ali nemaju ovlaštenje mijenjati istu. Zaštitnik građana je obavijestio JKP „Čistoća i zelenilo“ da su se kod građanke B. E. stekli uvjeti da se dug otpiše, i to na temelju pismene izjave JKP „Dimnjačar“ kao vjerovnika, u kojoj navodi da su točni navodi građanke da je njen dug za dimnjačarske usluge zastario, nakon čega je JKP „Čistoća i zelenilo“ storniralo dug i isti se više nije pojavljivao na računima.

Građanka D. I. iz Subotice također je 16. 03. 2016. godine podnijela pritužbu protiv JKP „Dimnjačar“ iz Subotice, a zbog slanja opomene za dug koji je zastario sukladno odredbama članka 378. Zakona o obligacijskim odnosima („Službeni list SFRJ“, br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, „Službeni list SRJ“, br. 31/93 i „Službeni list SCG“, br. 1/2003 - Ustavna povelja). Poduzeće je uvažilo pritužbu i prigovor zastarjelosti, te je obavijestilo nositelja kolektivne naplate o istom, i nadalje obavijelo zaštitnika građana da više neće slati opomene građanki D. I. na ime ovoga duga.

V. J. i R. C. su pokrenuli pritužbe protiv JKP „Dimnjačar“ jer ne koriste usluge ovog javnog poduzeća, a usluge im se i dalje naplaćuju. Po pokrenutim postupcima JKP „Dimnjačar“ je u oba predmeta prihvatilo razloge navedene u pritužbama, odnosno da pritužitelji ne koriste usluge poduzeća, da se ne nalaze na radnim nalogima i da se više neće vršiti mjesečno zaduženje za dimnjačarske usluge, a dug koji je nastao bio je otpisan.

S. Z je također tvrdio da ne koristi usluge ovog javnog poduzeća, jer na kući ima tzv. turbo dimnjak, koji servisira ovlašteni serviser. Zaštitnik građana Grada Subotice je utvrdio da na spomenutoj kući postoje i drugi dimnjaci, te da javno poduzeće ili vrši uslugu, što se vidjelo kroz radne naloge, ili ostavlja obavijest da imenovani omogućiti pristup radnicima radi kontrole, te da korištenje turbo dimnjaka nije jedina osnova za plaćanje ove usluge i utvrdio da je pritužba neosnovana, odnosno da nema povrede prava građana.

„S. Z.

...  
PALIĆ

I

JKP „DIMNJAČAR“  
BRAĆE RADIĆ 50  
SUBOTICA

Temeljem članka 36. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/14), u predmetu broj 072-55/16-1 pritužitelja S.Z. sa Palića, protiv JKP „Dimnjačar“ iz Subotice, zaštitnik građana Grada Subotice dana 03. 03. 2017. donosi:

#### M I Š L J E N J E

Naplatom dimnjačarskih usluga pritužitelju S. Z. sa Palića, JKP „Dimnjačar“ iz Subotice, nije povrijedilo pravo ili načinio drugu nepravilnost pritužitelju.

O ovom Mišljenju obavještavaju se podnositelj pritužbe i javno komunalno poduzeće, čiji je rad bio predmet kontrole.

#### O b r a z l o ž e n j e

Dana 20. 04. 2016., pod brojem 072-55/16-1 S. Z. je pokrenuo postupak pritužbe protiv JKP „Dimnjačar“, da kao savjesni domaćin koristi usluge ovlaštenog servisera za plinski kotao tip „VAILLANT“ C.3 2 VUW242-3, a da smatra da JKP „Dimnjačar“ ne kontrolira ovaj plinski kotao i da nema pravo naplaćivati dimnjačarske usluge. Ne želi plaćati i ovlaštenog servisera i javno poduzeće. Još prije dvije godine je bio u javnom poduzeću, gdje je obrazložio svoj problem i da neće plaćati za neizvršen rad, već samo ovlaštenom serviseru, a Dimnjačar ionako godinama ne radi ništa kod njega.

Sukladno članku 32. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice na podnesenu pritužbu JKP „Dimnjačar“ se dana 15. 05. 2016. pod brojem 100/16 izjasnilo da oni redovito obilaze adresu na kojoj živi podnositelj pritužbe, da ostavljaju obavještenje radi kontrole plinskog dimnjaka, ali da se podnositelj pritužbe nikada nije javio. Prema njihovoj evidenciji iz radnih naloga plinska služba je

bila na adresi podnositelja pritužbe 20. 02. 2013., 19. 02. 2014. i 02. 04. 2015., jer je kontrola plinskog dimnjaka obvezna jednom godišnje i prema Zakonu o komunalnim djelatnostima dimnjačarske usluge su svrstane u komunalne usluge i kao takve su obvezne za sve građane. Još su naveli da oni ne kontroliraju plinske kotlove, već samo plinske dimnjake i mjeri se stupanj iskorištenja plinskog kotla, količina ugljikova-dioksida, ugljikova-monoksida, dušični oksidi, sumporni oksidi i drugi plinovi koji su produkt sagorijevanja zemnog plina. Zagađenost zraka, mjerenje emisije produkata sagorijevanja zemnog plina na području grada Subotice kontrolira isključivo JKP „Dimnjačar“.

Na izjašnjenje JKP „Dimnjačar“ podnositelj pritužbe je dana 13. 05. 2016. pismeno izjavio da plinski kotao „VAILLANT“ C.3 2 VUW 242-3 te servisiranje njegova kotla kao i „turbo dimnjaka“ vrši ovlašteni serviser, a da je turbo dimnjak sastavni dio samog kotla. Ne vidi svrhu dolaska i kontrolu JKP „Dimnjačar“, da vrši dodatnu kontrolu rada ovlaštenog serviseri. Još je izjavio da daje primjedbu na izjašnjenje JKP „Dimnjačar“ „da oni ne kontroliraju plinske kotlove, to rade ovlašteni serviseri“, samo plinske dimnjake, a plinski turbo dimnjak je sastavni dio kotla.

Dana 23. 08. 2016. godine podnositelj pritužbe je pristupio Uredu zaštitnika građana grada Subotice i nakon zajedničkog uvida u Odluku o dimnjačarskim uslugama odustao od daljnjeg vođenja postupka protiv JKP „Dimnjačar“.

Međutim, nakon izvjesnog vremena podnositelj pritužbe se obratio zamjenici gradonačelnika, Tímei Horvát, da mu pruži zaštitu da ne plaća dimnjačarske usluge, a imenovana je pozvala zaštitnika građana koji je izjavio da je taj predmet riješen zbog odustajanja podnositelja pritužbe, međutim, utvrđeno je da je podnositelj nezadovoljan te da i dalje smatra da mu je povrijeđeno pravo i postupak je ponovno pokrenut. Prednje je urađeno na temelju izjave podnositelja pritužbe da je on bio i kod isporučitelja prirodnoga plina, odnosno u JKP „Suboticaplin“ gdje je dobio informaciju da JKP „Dimnjačar“ ne kontrolira emisiju tzv. „turbo dimnjaka“.

Na temelju izjave podnositelja pritužbe zaštitnik građana je zatražio tumačenje JKP „Suboticaplin“ jesu li tvrdnje podnositelja pritužbe točne, odnosno da JKP „Dimnjačar“ nema potrebe vršiti kontrolu, a još manje naplaćivati usluge. Također, zaštitnik građana je zatražio da se razjasni odredba Ugovora o prodaji prirodnog plina u kojoj stoji da korisnik zemnog plina treba imati važeću potvrdu od neovisne ovlaštene dimnjačarske organizacije koja mjeri emisiju sagorijevanja zemnog plina. Na istu obvezu, odnosno ovu odredbu iz ugovora pozvao se i JKP „Dimnjačar“ u svom dopisu pod brojem 225/16 od 18. 10. 2016. godine.

Na zahtjev za tumačenje zaštitnika građana Grada Subotice JKP „Suboticaplin“ je dostavilo tumačenje iz kojeg proizlazi da se radi o plinskom uređaju tipa C, da se radi o takvoj instalaciji za dovod zraka za sagorijevanje i odvod produkata koji su sastavni dijelovi aparata. Iz ovog tumačenja proizlazi da JKP „Dimnjačar“ nema ovlaštenja obavljati kontrolu produkata sagorijevanja, da se kod ovih uređaja ne vrši kontrola dimnjaka, već kontrola rada plinskoga kotla, odnosno ležišta (stupanj korisnosti kotla), a što ne radi JKP „Dimnjačar“ već ovlašteni serviseri, a da se dimnjačarska usluga vrši samo kod plinskih aparata tipa B. Navedena odredba Ugovora o prodaji prirodnog plina odnosi se na plinske aparate tipa B, a ne plinske aparate tipa C, koje posjeduje podnositelj pritužbe.

Dana 06. 02. 2017. JKP „Dimnjačar“ nakon upoznavanja s prednjim tumačenjem se izjasnilo da oni sukladno Zakonu o komunalnim djelatnostima vrše svoje usluge, da su jedino oni ovlašteni na području grada Subotice vršiti ove usluge, a da JKP „Suboticaplin“ i dalje potpisuje sa svojim korisnicima ugovore o prodaji prirodnog plina, a da se jednom godišnje mora dokumentirati pregled dimovoda od strane ovlaštene dimnjačarske organizacije, bez obzira na vrstu plinskog uređaja.

Po prijemu naprijed navedenog dopisa, zaštitnik građana je dana 14. 02. 2017. pozvao podnositelja pritužbe da se izjasni postoje li na njegovu objektu, odnosno na kući za stanovanje i drugi dimnjaci i koristi li te druge dimnjake. Podnositelj pritužbe je izjavio je da ne koristi, ali da isti nisu zazidani, a da druge dimnjake koristi u slučaju nestanka plina ili struje. Predao je zaštitniku građana još jedno

tumačenje JKP „Suboticaplin“ pod brojem 69-1/2017 u kojoj stoji da se odredba Ugovora o prodaji prirodnog plina JKP „Suboticaplin“ i korisnika, odnosi samo na aparate tipa B.

Razmatrajući sve prikupljene dokumente i izjave zaštitnik građana je uzeo u obzir sljedeći zakonski okvir, odnosno Zakon o komunalnim uslugama, Zakon o energetici i Odluku o obavljanju dimnjačarskih usluga („Službeni list Općina Subotica“, broj 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99) i utvrdio sljedeće:

JKP „Dimnjačar“ iz Subotice je javno poduzeće kojemu je grad Subotica svojom Odlukom povjerio poslove obavljanja obveznih dimnjačarskih usluga na području grada Subotice kao komunalne djelatnosti. Odnosi između vršitelja komunalne usluge – u ovom slučaju dimnjačarske usluge i potrošača, regulirani su Zakonom o energetici, Zakonom o komunalnim djelatnostima i Odlukom o obavljanju dimnjačarskih usluga Skupštine grada Subotice. Nesporno je da prema odredbama Zakona o komunalnim djelatnostima vršenje dimnjačarske usluge je komunalna djelatnost i grad uređuje i osigurava uvjete za obavljanje komunalnih djelatnosti za koja se osnivaju javna komunalna poduzeća, a vršenje komunalne usluge dimnjačarskih usluga, odnosno dimnjačarske djelatnosti, grad povjerava komunalnom poduzeću koje on osniva, u ovom slučaju JKP „Dimnjačar“.

Odnos pritužitelja i JKP „Dimnjačar“ uređen je Odlukom o obavljanju dimnjačarskih usluga („Službeni list Općina Subotica“, broj: 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99), kojom se utvrđuju opći uvjeti za obavljanje dimnjačarskih usluga na području grada Subotice, vrste, uvjeti, rokovi i način obavljanja obveznih dimnjačarskih usluga, prava i obveze ovlaštenog poduzeća i nositelja samostalnog vlastitog rada u vršenju dimnjačarske djelatnosti, uvjeti pod kojim poduzeća i ustanove mogu samostalno vršiti obveze dimnjačarske usluge za stambene i poslovne objekte kojima raspolažu, način vođenja evidencije o izvršenom pregledu dimovodnih i ložišnih objekata, kao i nadzor nad primjenom odredaba ove Odluke. Prema članku 1. stavak 2., dimnjačarska djelatnost se obavlja u cilju osiguranja ispravnog funkcioniranja dimovodnih objekata i uređaja, sprječavanja zagađivanja zraka, preventive od požara, kao i ekonomične potrošnje energetske sirovine. Prema članku 2., dimnjačarska djelatnost u dijelu obveznih dimnjačarskih usluga određenih ovom Odlukom utvrđuje se komunalnom djelatnošću. Komunalnu djelatnost mogu obavljati poduzeća, odnosno građani kome to svojom Odlukom povjeri Skupština grada Subotice ukoliko za obavljanje ove djelatnosti ispunjavaju opće uvjete predviđene Odlukom. Prema članku 3., pod vršenjem dimnjačarskih usluga smatra se osobito čišćenje dimovodnih i ložnih objekata i uređaja i dimnjačarska kontrola ispravnosti dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja. Prema članku 4. Odluke, dimovodnim i ložišnim objektima i uređajima smatraju se dimnjaci, dimovodne cijevi (cilindri, dimnjaci s kanalima i ložištima na parno, centralno, etažno i plinsko grijanje, dimnjaci industrijskih i obrtničkih prostorija i njihova ložišta i dr. Prema članku 5. Odluke, dimnjaci i dimovodne cijevi na koje su priključena plinska trošila kontroliraju se i čiste na početku svake sezone grijanja i svaka 4 mjeseca tijekom godine, dimnjaci i dimovodne cijevi i ložišta za centralno i etažno grijanje i ostale instalacije za zajedničko grijanje u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama pregledaju se i čiste dvomjesečno od 01. 10. do 31. 05., odnosno 3 puta godišnje. Prema članku 2. stavak 8. Odluke, kontrola ispravnosti dimovodnih i ložnih uređaja i objekata obuhvaća i rezervne dimnjake, dimovodne i ventilacijske kanale, neposredno povezane s dimnjakom i ložišnim objektima i uređajima, kao i ventilacijske kanale koji nisu neposredno povezane s dimnjakom i ložišnim objektima i uređajima. Prema članku 18. Odluke, za izvršene obvezne dimnjačarske usluge davatelj dimnjačarskih usluga ima pravo na naknadu sukladno cjeniku usluga, a po izvršenoj usluzi. Prema članku 20. Odluke, naknada za izvršene usluge čišćenja dimovodnih kanala sukladno članku 3. točka 1. Odluke, naplaćuje se putem sustava jedinstvene naplate komunalnih usluga od korisnika, utvrđenim u članku 2. Odluke o načinu plaćanja komunalnih usluga. Prema članku 22. Odluke, stavljanje izvan uporabe dimovodnih objekata vrši se na temelju pismenog zahtjeva, koji se podnosi davatelju dimnjačarskih usluga. Nakon demontiranja ložišnih objekata ili uređaja, priključak na dimnjak se mora zazidati ili hermetički zatvoriti poklopcem od vatrostalnog materijala. Svi dimnjaci i dimovodni objekti koji se ne koriste moraju se plombirati, a davatelj dimnjačarskih usluga dužan je voditi urednu evidenciju o plombiranim dimovodnim kanalima. Plombiranje dimnjaka vrši davatelj usluga o trošku podnositelja zahtjeva. Prema članku 24. Odluke, davatelj dimnjačarskih usluga je dužan voditi evidenciju o izvršenim obveznim dimnjačarskim uslugama.

Zaštitnik građana Grada Subotice nije mogao prihvatiti da je tumačenje JKP „Suboticaplin“ Subotica od 22. 12. 2016. godine pod brojem 601-1/2016 i tumačenje istog poduzeća od 13. 02. 2017. pod brojem 69-1/2017 osnova za neplaćanje komunalne usluge (dimnjačarske usluge) podnositelja pritužbe, korištenje plinskog aparata tipa C, odnosno tzv. turbo dimnjaka, jer je dana 14. 02. 2017. godine utvrđeno da na kući podnositelja pritužbe postoje i drugi dimnjaci, da nisu zazidani, te da ih podnositelj pritužbe koristi u slučaju nestanka plina ili struje. Naprijed navedenom Odlukom, obavljanje dimnjačarskih usluga propisano je da su korisnik, vlasnik, odnosno nositelj prava raspolaganja dimnjaka i dimovodnih cijevi korisnici dimnjačarske usluge kao komunalne usluge i dužni su plaćati utvrđenu cijenu za obavljanje obvezne dimnjačarske usluge. Neosnovana je i zbog toga pritužba pritužitelja, kao vlasnika kuće koja je priključena na plinsku instalaciju i koji koristi aparat tipa C, da kao aktivni potrošač nije obavezan javnom poduzeću plaćati naknadu za dimnjačarske usluge po računima, jer ova obveza proistječe iz same Odluke o obavljanju dimnjačarskih usluga i odnos sa pritužiteljem u pogledu plaćanja dimnjačarske usluge nije u potpunosti neovisan od pravnog odnosa pritužitelja i JKP „Suboticaplin“ povodom Ugovora o isporuci plina. Nesporno je utvrđeno da pritužitelj na svom objektu posjeduje i druge dimnjake, da ih koristi po potrebi, ali da isti nisu izvan uporabe sukladno članku 22. Odluke, odnosno nisu plombirani, pa je samim tim sukladno Odluci dužan plaćati dimnjačarske usluge, odnosno korištenje usluge kontrole plinskog uređaja tipa C, odnosno turbo dimnjaka ne oslobađa pritužitelja plaćanja dimnjačarskih usluga.

Subotica, 06. 03. 2017.

Zaštitnik građana  
Grada Subotice

Zlatko Marosiuk“

## JKP „Čistoća i zelenilo“

Protiv JKP „Čistoća i zelenilo“ imali smo jednu pritužbu.

J. M. je pokrenuo pritužbu jer po redoslijedu iznošenja smeća utorkom, 01. studenog to nije učinjeno. JKP „Čistoća i zelenilo“ je potvrdilo da navedenog dana nisu vršili odnošenje komunalnog otpada – smeća, jer je to bio neradni dan za zaposlene, a što je sukladno rješenju Gradskog vijeća Grada Subotice. Budući da se radi o vjerskom blagdanu Svi sveti, te je JKP donijelo odgovarajuća rješenja a sukladno rješenju Gradskog vijeća Grada Subotice, a također obavijestilo i građane putem sredstava javnog informiranja (Subotica.com), zaštitnik građana smatra da nema povrede prava građana.

## Centar za socijalni rad

Protiv Centra za socijalni rad imali smo 36 pritužbi.

Svih 36 pritužbi naših sugrađana odnosilo se na šutnju administracije, odnosno nedonošenje odgovarajućeg rješenja po zahtjevu za socijalnu potporu ili po zahtjevu za jednokratnu novčanu potporu, a koji rok je 60 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Tijekom 2016. godine, građani Subotice su se zaštitniku građana Grada Subotice veoma često obraćali po pitanjima iz područja socijalne skrbi. Najčešće su to bila obraćanja kada su predugo, više od Zakonom propisanog roka (60 dana), građani čekali da na zahtjev koji su podnijeli dobiju upravni akt, kako bi im se priznalo neko pravo. Karakteristično za 2016. godinu je da je veliki broj korisnika novčane socijalne potpore ili uvećane novčane socijalne potpore više mjeseci čekalo na rješenje o pravu na novčanu socijalnu potporu, i to uslijed subjektivnog faktora, a ovaj problem je riješen nakon što je zaštitnik građana obavijestio o ovome direktora Centra za socijalni rad, koji je poduzeo mjere radi što bržeg rješavanja problema. Po ovom pitanju zaštitnik građana donio je mišljenje i preporuku.

„Sukladno ovlaštenjima iz članka 37. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014 ), a u cilju zaštite prava građana koji pred tijelom uprave podnose zahtjeve radi ostvarivanja svojih prava i zaštite svojih pravnih interesa, u predmetu podnositelja pritužbe O. F. iz Subotice, u pod brojem 072-15/16-2, protiv Centra za socijalni rad, zaštitnik građana Grada Subotice dana 15. 03. 2016. godine donosi sljedeće:

### MIŠLJENJE

Zaštitnik građana Grada Subotice mišljenja je da je Centar za socijalni rad svojim nepostupanjem, odnosno nedonošenjem rješenja u postupku pokrenutom po zahtjevu građanina O. F. iz Subotice upućenom Centru za socijalni rad dana 03. 12. 2015. godine, a radi utvrđivanja i priznavanja prava na novčanu socijalnu potporu, povrijeđeno pravo građanina da u zakonom određenom roku zaprimi upravni akt – rješenje, jer nije postupano sukladno odredbama članka 208. stavak 1. Zakona o općem upravnom postupku („Službeni list SRJ“, broj 33/97 i 31/2001 i „Službeni glasnik RS,“ broj 30/2010), kojima je definiran je rok za izdavanje rješenja.

Navedenim odredbama propisano je da kad se postupak pokreće povodom zahtjeva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, a prije donošenja rješenja nije potrebno provoditi poseban ispitni postupak, niti postoje drugi razlozi zbog kojih se ne može donijeti rješenje bez odgađanja (rješavanje prethodnog pitanja i dr.), **tijelo je dužno donijeti rješenje i dostaviti ga stranci što prije, a najkasnije u roku od jednog mjeseca od dana predaje urednog zahtjeva, odnosno od dana pokretanja postupka po službenoj dužnosti, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kada se postupak pokreće po službenoj dužnosti, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kada se postupak pokreće povodom zahtjeva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, tijelo je dužno donijeti rješenje i dostaviti ga stranci najkasnije u roku od dva mjeseca, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok.**

**Centru za socijalni rad upućuju se sljedeće:**

### **P R E P O R U K E**

**1. U cilju zaštite prava građana koji Centru za socijalni rad Grada Subotice podnose zahtjeve radi ostvarivanja svojih prava i zaštite svojih interesa, posebno imajući u vidu da u krug podnositelja zahtjeva u postupcima pred Centrom za socijalni rad, u najvećem broju slučajeva, spadaju osobe koje su u kategoriji ranjivih skupina (osobe u stanju socijalne potrebe, osobe s invaliditetom i dr. osobe), zaštitnik građana Grada Subotice preporuča da Centar za socijalni rad poštujući i primjenjujući propise, osobito povede računa o načelima upravnog postupka, i to o načelu zaštite prava građana i zaštite javnog interesa, definiranog odredbama članka 6. stavak 1 Zakona o općem upravnom postupku („Službeni list SRJ“, br. 33/97 i 31/2001 i „Službeni glasnik RS“, br. 30/2010), kojima je propisano da pri vođenju postupka i rješavanju u upravnim stvarima, tijela su dužna strankama omogućiti da što lakše zaštite i ostvare svoja prava i pravne interese, vodeći računa da ostvarivanje njihovih prava i pravnih interesa ne bude na štetu prava i pravnih interesa drugih osoba, niti u suprotnosti sa zakonom utvrđenim javnim interesima.**

**Pri odlučivanju o zahtjevima, u svakom pojedinačnom slučaju, prema okolnostima slučaja, Centar za socijalni rad vodit će računa o pravilnoj i zakonitoj primjeni članka 208. stavak 1. Zakona o općem upravnom postupku („Službeni list SRJ“, broj 33/97 i 31/2001 i „Službeni glasnik RS“, broj 30/2010).**

**U odnosu na zahtjev građanina O. F. iz Subotice, podnesen radi ostvarivanja prava na novčanu socijalnu potporu, Centru za socijalni rad se preporuča da bez odgađanja otkloni nepravilnosti i na zakonit način, te iscrpi sva propisana dopuštena i raspoloživa sredstva u odnosu bilo koju otklonjivu prepreku, i bez odgađanja donese upravni akt – rješenje.**

U smislu odredaba članka 37. stavak 2. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj: 7/2014), Centar za socijalni rad je dužan obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzeo, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka preporuka.

### **O b r a z l o ž e n j e**

Zaštitniku građana Grada Subotice obratio se građanin O. F. iz Subotice, s pritužbom protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice broj 072-55/16-2 od 09. 02. 2016. godine. U pritužbi je naveo da je Centru za socijalni rad poštom preporučeno poslao zahtjev radi produženja prava na novčanu socijalnu potporu, s traženim dokazima u prilogu, dana 03. 12. 2015. godine, ali da do dana podnošenja pritužbe nije dobio rješenje, te smatra da se radi o šutnji administracije. Uz pritužbu je priložio i preslik povratnice, kao dokaz da je zahtjev uputio poštom preporučeno.

Zaštitnik građana Grada Subotice razmotrio je navode iz pritužbe, te je sukladno članku 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014) dostavio rukovoditelju Centra za socijalni rad na izjašnjenje, a u cilju utvrđivanja je li tijekom gore navedenog postupka došlo do povrede prava građanina, nepravilnim ili nezakonitim radom tijela uprave i javnih služba.

Centar za socijalni rad dostavio je zaštitniku građana dana 22. 03. 2016. godine, pod brojem 55102-91/2016 od 18. 02. 2016. godine odgovor na pritužbu, u kom odgovoru je navedeno da je građanin O. F. dana 03. 12. 2016. godine podnio zahtjev za priznavanje prava na novčanu socijalnu potporu, te se zahtjevi rješavaju po redosljedu podnošenja istih. Dalje je navedeno da je zakonski rok za postupak priznavanja prava na novčanu socijalnu potporu mjesec dana, ali da se zbog broja zahtjeva koje zadužuje jedan stručni radnik (prosječno 60 upravnih postupaka mjesečno), zakonski rokovi ne mogu ispoštovati. Ukoliko se u postupku utvrdi da O. F. ispunjava sve uvjete koje propisuje Zakon o socijalnoj skrbi, pravo na novčanu socijalnu potporu bit će mu priznato od dana podnošenja zahtjeva.



Odredbama članka 208. stavak 1. Zakona o općem upravnom postupku („Službeni list SRJ“, broj: 33/97 i 31/2001 i „Službeni glasnik RS“, broj: 30/2010) definiran je rok za izdavanje rješenja. Navedenim odredbama propisano je da kad se postupak pokreće povodom zahtjeva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, a prije donošenja rješenja nije potrebno provoditi poseban ispitni postupak, niti postoje drugi razlozi zbog kojih se ne može donijeti rješenje bez odgađanja (rješavanje prethodnog pitanja i dr.), **tijelo je dužno donijeti rješenje i dostaviti ga stranci što prije, a najkasnije u roku od jednog mjeseca od dana predaje urednog zahtjeva, odnosno od dana pokretanja postupka po službenoj dužnosti**, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kada se postupak pokreće po službenoj dužnosti, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kad se postupak pokreće povodom zahtjeva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, **tijelo je dužno donijeti rješenje i dostaviti ga stranci najkasnije u roku od dva mjeseca, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok.**

S obzirom na to da je predmetni zahtjev stranke Centru za socijalni rad, kao tijelu ovlaštenom za donošenje rješenja predan 03. 12. 2015. godine, a rješenje nije doneseno i dostavljeno stranci u zakonom propisanom roku, odnosno najkasnije u roku od dva mjeseca, sukladno ovlaštenjima iz članka 37. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), a u cilju zaštite prava građana koji pred vašim tijelom podnose zahtjeve radi ostvarivanja svojih prava i zaštite svojih pravnih interesa, zaštitnik građana Grada Subotice nije mogao uvažiti navode Centra za socijalni rad da se zakonski rokovi ne mogu uvažiti, zbog broja podnesenih zahtjeva, te je donio mišljenje i uputio preporuke, kako to stoji u izreci.

U smislu odredaba članka 37. stavak 2. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj: 7/2014), obaviješten je Centar za socijalni rad da je dužan obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzeo, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka preporuka.

U drugim pritužbama i obraćanjima zaštitniku građana grada Subotice, protiv Centra za socijalni rad grada Subotice građani su se žalili na povrede prava iz područja obiteljskog zakonodavstva, i to najčešće na vršenje roditeljskog prava. U ovim slučajevima građani su upućivani da svoja prava pokušaju zaštititi ili ostvariti pokrećući postupak pred nadležnim sudom. Veliki broj građana obraćao se zaštitniku građana Grada Subotice, tvrdeći da im zaposleni u Centru za socijalni rad ne dopuštaju da predaju pismene zahtjeve radi ostvarivanja nekog prava, te su isti upućivani da iste šalju putem pošte, jer se isti moraju zaprimiti, bez obzira jesu li osnovani ili ne. Centar za socijalni rad obaviješten je o ovoj problematici, te je konstatirano da se zahtjevi moraju primati te da se o osnovanosti istih mora odlučivati nakon provedenog dokaznog postupka, u pismenoj formi, sukladno propisima.

Također, na inicijativu Ureda zaštitnika građana Skupština grada Subotice je u 2016. godini izdvojila 400.000,00 din da putem Ureda zaštitnika građana, a preko Centra za socijalni rad osigura financiranje troškova psihijatrijskog vještačenja za osobe za koje postoji opravdana sumnja da zbog svog ponašanja postoje elementi za lišavanje poslovne sposobnosti. Radi se o vrlo problematičnim osobama koje ugrožavaju normalan urbani život stanara više stambenih zgrada u kojoj žive, ili stanovnika okolnih zgrada, a ne postoji uža rodbina koja bi financirala troškove postupka lišavanja poslovne sposobnosti. Tijekom 2016. godine Centar je pokrenuo u 4 predmeta postupak lišavanja poslovne sposobnosti za ovu kategoriju osoba, u jednom predmetu Gradska inspekcija, a u jednom predmetu stanari stambene zgrade su inicirali pokretanje postupka. Na temelju rješenja Osnovnog suda u Subotici u dva predmeta isplaćeni su troškovi vještačenja psihijatra.

## **JP „Suboticaplin“**

Protiv JP „Suboticaplin“ imali smo 1 pritužbu, predmet još u tijeku.

### **JP „Palić Ludaš“**

Protiv JP „Palić Ludaš“ pokrenuta je 1 pritužba.

L. K. je podnio protiv ovog javnog poduzeća pritužbu zbog oduzimanja kombajna za košenje trske, JP „Palić Ludaš“ se izjasnilo na podnesenu pritužbu i pored okolnosti pod kojim je došlo do oduzimanja kombajna, naveo i da su protiv imenovanog podnesene i prekršajna i kaznena prijava, a da je imovina podnositelja pritužbe privremeno oduzeta, zaštitnik građana u slučaju vođenja sudskog postupka protiv podnositelja pritužbe po istoj osnovi nema nadležnosti, postupak je obustavljen.

### **JKP „Subotica-trans“**

Protiv JKP „Subotica-trans“ pokrenuta je 1 pritužba

Pritužbu je pokrenuo G. M., jer ne može ostvariti subvenciju u visini 100% cijene mjesečne karte, iako je stariji od 65 godina. U postupku je utvrđeno da pritužitelj ima mjesečna primanja veća od 321% iznosa novčane socijalne potpore, te da nema pravo na 100% subvencioniranje u visini od 100% cijene mjesečne karte, odnosno pravo na besplatni prijevoz. Podnositelju je dostavljen cjenik i svi drugi osnovi djelomičnog subvencioniranja, s uputom kako da ostvari neku od predviđenih subvencija.

### **PU „Naša radost“**

Protiv PU „Naša radost“ podnesene su 2 pritužbe.

Protiv PU „Naša radost“ iz Subotice, dana 5. 10. 2016. godine pritužbu je podnijela majka malodobnog djeteta M. N. iz Subotice, iz razloga što njeno dijete koje je sukladno propisima redovito upisano u vrtić – jaslice, isti ne može pohađati. Naime, telefonskim putem zaposleni iz vrtića obavijestili su je dana 24. 08. 2016. godine da dijete ne može krenuti u jaslice jer nema mjesta te da su iz Gradske uprave dobili dopis u kojem brane da njeno dijete pohađa vrtić, jer je majka koja koristi roditeljski dopust. U Tajništvu za društvene djelatnosti negirali su ovakav postupak i uputili je da odvede dijete u vrtić, jer je redovito upisano na javnom natječaju, raspisanom od 11. do 22. travnja 2016. godine u ustanovi PU „Naša radost“. Uz pritužbu je priložila i fotografiju vrata vrtića na kojem se nalazio popis djece koja ga trebaju pohađati, i na tom popisu je bilo i ime njenog djeteta. Pritužiteljica se obratila zaštitniku građana i pritužbom protiv prosvjetnog inspektora, Prosvjetne inspekcije Tajništva za društvene djelatnosti, Gradske uprave Grada Subotice, jer prosvjetni inspektor nije obrazložio prilikom kontrole, a po njenoj prijavi, zbog čega PU „Naša radost“ zabranjuje boravak legalno upisanom djetetu, već je samo naveo propise te naveo da problem mjesta u vrtićima postaje sve izraženiji, iz kog razloga se ravnatelj obratio Ministarstvu prosvjete, znanosti i tehnološkog razvitka. Budući da su pritužbe dostavljene PU „Naša radost“ Subotica i Prosvjetnoj inspekciji, Tajništvu za društvene djelatnosti Gradske uprave Grada Subotice, zamjenica ravnatelja PU „Naša radost“ dana 17. 10. 2016. godine obavijestila je pritužiteljicu da dijete ima pravo pohađati vrtić i da je može voditi ubuduće. Građanka M. N. je zahvalila zaštitniku građana i priopćila da s obzirom na to da su pritužbe pozitivno riješene, odustaje od daljnjeg postupka.

Također, I. Ž. iz Subotice pokrenula je postupak protiv PU „Naša Radost“ zbog nepoštovanja odredbi Pravilnika o pružanju hitne pomoći korisnicima, odnosno djeci koja pohađaju predškolsku ustanovu. Radi se o iznimno osjetljivom predmetu, u kojem je zaštitnik građana donio Mišljenje i preporuke, koje prenosimo u cijelosti. Mišljenje i preporuke do sada nisu provedene, ali u suradnji s PU smatramo da ćemo na odgovarajući način provesti Odluku, odnosno Mišljenje i preporuke zaštitnika građana.

„Broj: 072-109/16-2

I.Ž.

....

24000 SUBOTICA

PREDŠKOLSKA USTANOVA  
„NAŠA RADOST“  
ANTONA AŠKERCA BR. 3  
24000 SUBOTICA

Sukladno ovlaštenjima iz članka 37. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), u predmetu podnositeljice pritužbe I. Ž. iz Subotice, pod brojem 072-109/16-2, od 11. 08. 2016. godine, protiv PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ ANTONA AŠKERCA BR. 3, 24000 SUBOTICA, zaštitnik građana Grada Subotice dana 25. 11. 2016. godine donosi sljedeće:

### MIŠLJENJE

Zaštitnik građana Grada Subotice mišljenja je da je PREDŠKOLSKA USTANOVA „NAŠA RADOST“ iz Subotice, pogrešno u svom odgovoru na pritužbu I. Ž. iz Subotice, pod brojem 072-109/16-2, od 11. 08. 2016. godine, navela da bi apliciranjem Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, u slučaju epileptičnog napada kod malodobnog djeteta M. Ž. iz Subotice, djeteta pritužiteljice, koji pohađa vrtić „Kolibri“ – „PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, ustanova pružila medicinske usluge i time davala terapiju, te na taj način izašla iz okvira svoje djelatnosti, i time prekoračila svoja zakonska ovlaštenja.

Zaštitnik građana smatra da se u konkretnom slučaju radi o ukazivanju prve pomoći te je mišljenja da je u slučaju pojave epileptičnog napada kod malodobnog djeteta M.Ž. iz Subotice, koji pohađa vrtić „Kolibri – „ PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, potrebno postupiti sukladno Pravilniku PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, o sigurnosno-zaštitnim mjerama i Protokolima postupanja u rizičnim situacijama poglavlja I. Odjeljka 15. (donesenog 29. 08. 2016. godine) u kojem odjeljku su propisane mjere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u „ozbiljnim situacijama“, u koje spada epileptični napad i po Specijalističkom izvješću o neophodnosti pružanja prve pomoći djetetu u slučaju recidiva epileptičnog napada tijekom boravka djeteta u vrtiću, za malodobno dijete M.Ž. iz Subotice, izdanog na temelju članka 11. Zakona o pravima pacijenata („Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine, (Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju), ovjerenog i potpisanog od strane ordinirajućeg liječnika specijalista pedijatra klinički neurofiziolog i epileptolog ass. dr. sc. med. Tatjane Redžek Mudrinić i upraviteljice klinike za pedijatriju specijalistice pedijatrije prof. dr. Aleksandre Stojadinović.

PREDŠKOLSKOJ USTANOVI „NAŠA RADOST“ upućuju se sljedeće:

### PREPORUKE

U slučaju da malodobno dijete M. Ž. iz Subotice, koji pohađa vrtić „Kolibri – „ PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, tijekom boravka u vrtiću dobije epileptični napad, zaposleni u ustanovi postupit će sukladno Pravilniku PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, o sigurnosno-zaštitnim mjerama i Protokolima postupanja u rizičnim situacijama poglavlja I. Odjeljka 15. (donesenog 29. 08. 2016. godine) u kom odjeljku su propisane mjere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u „ozbiljnim situacijama“, u koje spada epileptični napad. Zaposleni su dužni: ostati mirni i sabrani – ne paničariti, umiriti dijete, pomoći – primijeniti stečeno znanje u koje su sigurni ili pozvati iskusnijeg/u kolegu/icu, odnosno osobu osposobljenu za pružanje prve pomoći, pozvati hitnu pomoć 194 (prilikom poziva naglasiti da

se zove iz vrtića i ukratko opisati stanje djeteta), odmah obavijestiti roditelja, ne ostavljati dijete samo.

Zaposleni u vrtiću „Kolibri – PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, koji su obučeni za pružanje prve pomoći postupit će po Specijalističkom izvješću o neophodnosti pružanja prve pomoći djetetu u slučaju recidiva epileptičnog napada tijekom boravka djeteta u vrtiću za malodobno dijete M. Ž. iz Subotice, izdanog na temelju članka 11. Zakona o pravima pacijenata („Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine (Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju), ovjerenog i potpisanog sa strane ordinirajućeg liječnika specijalista pedijatra kliničkog neurofiziologa i epileptologa ass. dr. sc. med. Tatjane Redžek Mudrinić i upraviteljice klinike za pedijatriju specijalistice pedijatrije prof. dr. Aleksandre Stojadinović, i u kojem Izvješću je navedeno „da je u slučaju recidiva epileptičnog napada neophodno da svaka punoljetna osoba pruži djetetu prvu pomoć: Stavi ga u bočni položaj, tzv. „koma položaj“ i aplicira Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, a potom pozove Službu hitne medicinske pomoći i roditelje, te da pravodobna aplikacija antikovalzivnog lijeka (Diazepama) može spriječiti progresiju epileptičnog napada u epileptički status.“

Ukoliko PREDŠKOLSKA USTANOVA „NAŠA RADOST“ iz Subotice bude stava da je za postupanje po navedenom Specijalističkom izvješću potrebno dodatno obučiti osoblje iz vrtića, osigurat će osoblju dodatnu obuku za pružanje ove prve pomoći, u suradnji i po instrukcijama ordinirajućeg liječnika specijalista pedijatra kliničkog neurofiziologa i epileptologa ass. dr. sc. med. Tatjane Redžek Mudrinić, Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine (Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju).

Roditelji malodobnog djeteta M. Ž. iz Subotice dostavit će PREDŠKOLSKOJ USTANOVI „NAŠA RADOST“ iz Subotice potpisanu pismenu suglasnost za postupanje osoblja u vrtiću „Kolibri“, Ivana Gorana Kovačića br. 9, a po instrukcijama iz Specijalističkog izvješća o neophodnosti pružanja prve pomoći djetetu u slučaju recidiva epileptičnog napada tijekom boravka djeteta u vrtiću za malodobno dijete M. Ž. iz Subotice, izdanog na temelju članka 11. Zakona o pravima pacijenata („Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine, (Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju), ovjerenog i potpisanog od strane ordinirajućeg liječnika specijalista pedijatra kliničkog neurofiziologa i epileptologa ass. dr. sc. med. Tatjane Redžek Mudrinić i Upraviteljice klinike za pedijatriju, specijalistice pedijatrije prof. dr. Aleksandre Stojadinović, malodobnog djeteta M.Ž. iz Subotice Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine (Odjel za epileptologiju, Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju), u slučaju da epileptični napad kod njihova djeteta nastupi tijekom boravka u vrtiću. Roditelji malodobnog djeteta M.Ž. iz Subotice dostavit će PREDŠKOLSKOJ USTANOVI „NAŠA RADOST“ iz Subotice original navedenog Specijalističkog izvješća. Navedene dokumente roditelji malodobnog djeteta M.Ž. iz Subotice, dostavit će PREDŠKOLSKOJ USTANOVI „NAŠA RADOST“ iz Subotice u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka ovoga mišljenja i preporuka.

U smislu odredaba članka 37. stavak 2. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), PREDŠKOLSKA USTANOVA „NAŠA RADOST“ je dužna obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka mišljenja i preporuka.

#### O b r a z l o ž e n j e

Zaštitniku građana Grada Subotice obratila se građanka I. Ž. iz Subotice. U pritužbi podnesenoj pod brojem 072-109/16-2, dana 11. 08. 2016. godine je navela da u PU „Naša radost“ Subotica odbijaju dati njenom djetetu koji pohađa vrtić propisani medikament u hitnom slučaju – prilikom epileptičnog napada. Uz pritužbu je priložila preslik otpusne liste s epikrizom izdanu od Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine, Odjela za opću i adolescentnu pedijatriju i toksikologiju od 26. 07. 2016. godine, te je navela da očekuje da mu se u vrtiću pruži adekvatna medicinska pomoć, odnosno davanje lijeka, koji već ona kući daje po instrukcijama liječnika.

Zaštitnik građana Grada Subotice razmotrio je navode iz pritužbe, te je sukladno članku 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014) dostavio rukovoditelju PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, a u cilju utvrđivanja j li tijekom gore navedenog postupka došlo do povrede prava građanina, nepravilnim ili nezakonitim radom tijela uprave i javnih služba.

Dana 31. 08. 2016. godine pod urudžbenim brojem 1609/01, PREDŠKOLSKA USTANOVA „NAŠA RADOST“ iz Subotice dostavila je odgovor na pritužbu. U odgovoru se navodi da bi se iz primljene pritužbe mogao izvesti zaključak da su zaposleni u Predškolskoj ustanovi „Naša radost“ propustili pružiti hitnu medicinsku pomoć djetetu podnositelja pritužbe, jer je u pritužbi navedeno da se ista podnosi zbog nedavanja propisanog medikamenta u hitnom slučaju (epileptični napad). Napominju da se takva situacija nije dogodila te pretpostavljaju da je u pitanju neprecizno formuliran tekst pritužbe, s obzirom da malodobno dijete M. Ž. za vrijeme svojega boravka u vrtiću u Predškolskoj ustanovi „Naša radost“ iz Subotice nikada nije doživjelo epileptični napad. Nadalje napominju da pružanje pomoći u hitnim situacijama predstavlja ne samo profesionalnu, već i građansku dužnost svakog zaposlenog u ustanovi tako da ne stoje pritužbe kojima bi se eventualno stavilo na teret zaposlenima u ustanovi da ne žele pružiti pomoć korisnicima u hitnim slučajevima. U tom smislu ističu da svaki vrtić u sastavu PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ u Subotici ima osobu stručno osposobljenu za pružanje prve pomoći, kao i da se u ozbiljnim situacijama poziva Službu hitne pomoći. Međutim, kada je riječ o davanju terapije korisnicima, napominju da ustanova nema zaposlene osobe koje su obučena za davanje terapije, niti je davanje terapije u opisu posla bilo kog zaposlenog odgojitelja, odnosno medicinske sestre odgojitelja, a što je vidljivo iz opisa poslova odgojitelja, odnosno medicinske sestre odgojiteljice, koji opisi su sadržani u aktu o sistematizaciji ustanove. Dalje navode da je na ovom mjestu potrebno ukazati i na katalog radnih mjesta u prosvjeti, dokument sačinjen od strane nadležnog ministarstva, koji sadržava opise poslova zaposlenih u predškolskim ustanovama, te ni spomenuti katalog ne podrazumijeva da zaposleni u predškolskim ustanovama dužni, u okviru svojih radnih obveza, davati terapiju korisnicima usluga predškolske ustanove. Ističu i da davanje terapije podrazumijeva posjedovanje zdravstvene licencije, dok zaposleni u ustanovi ne posjeduju takvu vrstu dozvole, već posjeduju zdravstvenu licenciju. Kako djelatnost predškolske ustanove podrazumijeva samo pružanje usluga kao što su smještaj i boravak djece u ustanovi, prehrana, odgojno-brazovni rad i preventivna zdravstvena njega, jasno je da bi pružanjem medicinskih usluga, kao što je u konkretnom slučaju davanje terapije, ustanova izašla iz okvira svoje djelatnosti i time prekoračila svoja ovlaštenja. Iz iznesenih razloga smatraju pritužbu neosnovanom.

Isti odgovor dostavljen je pritužiteljici na izjašnjenje, te su se roditelji mlđb. M.Ž. iz Subotice dana 10. 11. 2016. godine zaštitniku građana izjasnili na zapisnik da su pročitali odgovor PU „Naša radost“ iz Subotice, i dostavili su Specijalističko izvješće o neophodnosti preventivnog davanja antipiretika u slučaju povišene tjelesne temperature i pružanja prve pomoći djetetu u slučaju recidiva epileptičnog napada tijekom boravka djeteta u vrtiću, u kojem izvješću je detaljno opisano što je prva pomoć njihovu sinu, isti je potpisan od strane ordinirajućeg liječnika i upraviteljice Klinike za pedijatriju, Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine, a na temelju članka 11. Zakona o pravima pacijenata. Roditelji su naveli da su u potpunosti suglasni da se u slučaju napada njihovu djetetu, ukoliko se zadesi u vrtiću, pruži prva pomoć na način opisan u izvješću, te napominju da on ima svoj medikament Diazepam, koji bi mu trebalo aplicirati prilikom napada, te da su suglasni da lijek treba biti uvijek uz njega. Pored Specijalističkog izvješća dostavili su i preslik preporuke izabranog liječnika pedijatrije Doma zdravlja Subotica. U odnosu na sam odgovor ustanove, istaknuli su da je sama ustanova napisala da nema dileme oko pružanja prve pomoći, kao i da ima ustanovu stručno osposobljenu za pružanje prve pomoći. U odnosu na dio gdje se navodi da ne postoje osobe za davanje terapije djetetu, napominju da nisu, niti traže, niti će tražiti da se njihovu djetetu daje terapija, isključivo da mu se pruži prva pomoć u slučaju napada.

Pravilnikom PREDŠKOLSKE USTANOVE „NAŠA RADOST“ iz Subotice, o sigurnosno-zaštitnim mjerama i Protokolima postupanja u rizičnim situacijama poglavlja I. Odjeljka 15. (donesenog 29. 08. 2016. godine) su propisane mjere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u „ozbiljnim situacijama“, u koje spada epileptični napad, odnosno u kom odjeljku su propisane mjere

pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u „ozbiljnim situacijama“, u koje spada epileptični napad, tj. navedeno je da su zaposleni dužni: Ostati mirni i sabrani – ne paničariti, umiriti dijete, pomoći – primijeniti stečeno znanje u koje su sigurni ili pozvati iskusnijeg/u kolegu/icu, odnosno osobu osposobljenu za pružanje prve pomoći, pozvati hitnu pomoć 194 (prilikom poziva naglasiti da se zove iz vrtića i ukratko opisati stanje djeteta), odmah obavijestiti roditelja, ne ostavljati dijete samo.

U Specijalističkom izvješću o neophodnosti pružanja prve pomoći djetetu u slučaju recidiva epileptičnog napada tijekom boravka djeteta u vrtiću za malodobno dijete M. Ž. iz Subotice, izdanog na temelju članka 11. Zakona o pravima pacijenata („Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine (Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju), ovjerenog i potpisanog sa strane ordinirajućeg liječnika i Upraviteljice klinike za pedijatriju navedeno je: „Da je u slučaju recidiva epileptičnog napada neophodno da svaka punoljetna osoba pruži djetetu prvu pomoć: stavi ga u bočni položaj, tzv. „koma položaj“ i aplicira Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, a potom pozove Službu hitne medicinske pomoći i roditelje te da pravovremena aplikacija antikonvulzivnog lijeka (Diazepama) može spriječiti progresiju epileptičnog napada u epileptični status.“

U Izvješću Doma zdravlja Subotica, Službe za zdravstvenu zaštitu žena i djece, potpisanom od strane izabranog liječnika i načelnice Službe za zdravstvenu zaštitu žena i djece, navedeno je da je malodobni M. Ž., dječak dobi 5 godina, koji se od odojčanske dobi liječi od epilepsije i redovito se kontrolira od strane dječjeg neurologa. U srpnju 2016. godine je imao težak i dugotrajan epileptični napad, koji ugrožava život djeteta. I pored terapije koju dječak redovito dobiva, takav napad može se ponoviti bilo kada i bilo gdje, a obveza je svakog člana našeg društva da pomogne i pruži prvu pomoć ugroženom djetetu. Ukoliko dijete dobije epileptični napad (gubitak svijesti s grčevima ili trzajima dijelova tijela), potrebno je odmah pozvati Službu hitne medicinske pomoći i roditelje djeteta. Dijete postaviti u bočni položaj, osigurati prostoriju da ne dođe do povrede djeteta tijekom napada. Preporuka neurologa koji liječi dijete je da se u slučaju napada daje Diazepam rektala od 5 mg, dva jedan za drugim, koje se utiskuju u završni dio debelog crijeva djeteta. Daljnje mjere preuzima Služba hitne medicinske pomoći.

Razmatrajući spise predmeta, a osobito navedeni Pravilnik i Specijalističko izvješće, zaštitnik građana donio je mišljenje da je PU „NAŠA RADOST“ iz Subotice pogrešno navodi u svom odgovoru na pritužbu, da bi se u slučaju epileptičnog napada kod mladb. M. Ž. apliciranjem Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, davala terapija i da bi time ustanova pružila medicinske, te na taj način izašla iz okvira svoje djelatnosti, i time prekoračila svoje zakonske ovlasti.

Ovo iz razloga što je i u gore navedenom Pravilniku, koji je donijela PREDŠKOLSKA USTANOVA „NAŠA RADOST“ iz Subotice, epileptični napad definiran kao „ozbiljna situacija“ u kojoj situaciji se primjenjuju pravila pružanja prve pomoći, a osobito, što je u konkretnom slučaju, za konkretno dijete dano Specijalističko izvješće o neophodnosti pružanja prve pomoći djetetu u slučaju recidiva epileptičnog napada tijekom boravka djeteta u vrtiću za malodobno dijete M. Ž. iz Subotice, izdanog na temelju članka 11. Zakona o pravima pacijenata („Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu djece i mladeži Vojvodine (Ambulanta za dječju neurologiju i epileptologiju), ovjeren i potpisan sa strane ordinirajućeg liječnika i Upraviteljice klinike za pedijatriju, u kojem izvješću je pristojbativno navedeno što za malodobno dijete M. Ž. predstavlja pružanje prve pomoći, odnosno da je apliciranje Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, za njega pružanje prve pomoći, te da pravodobna aplikacija antikonvulzivnog lijeka (Diazepama) može spriječiti progresiju epileptičnog napada u epileptički status. Zbog navedenog zaštitnik građana je mišljenja da se u konkretnom slučaju radi o pružanju prve pomoći, a prema točnim instrukcijama medicinske struke i nadležnih liječnika i sukladno gore navedenom Pravilniku.

Na temelju ovako danog mišljenja dane su i preporuke o postupanju u slučaju javljanja epileptičnog napada kod mladb. M. Ž. u vrtiću, kako to u izričku ovoga mišljenja stoji.

Uz ovo mišljenje i preporuku PU „Naša radost“ iz Subotice dostavljaju se i preslici gore navedenog Specijalističkog izvješća i Izvješća Doma zdravlja Subotica, dok će original Specijalističkog izvješća dostaviti roditelji mlđb. M. Ž. iz Subotice.

U smislu odredaba članka 37. stavak 2. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), obaviještena PREDŠKOLSKA USTANOVA „NAŠA RADOST“ iz Subotice, da je dužna obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka preporuka.

U Subotici, dana 25. 11. 2016. godine

Zamjenica zaštitnika građana

Grada Subotice

Ljiljana Vuković Simić“

### **Narodno kazalište – Népszínház**

Protiv Narodnog kazališta – Népszínház podneta je jedna pritužba.

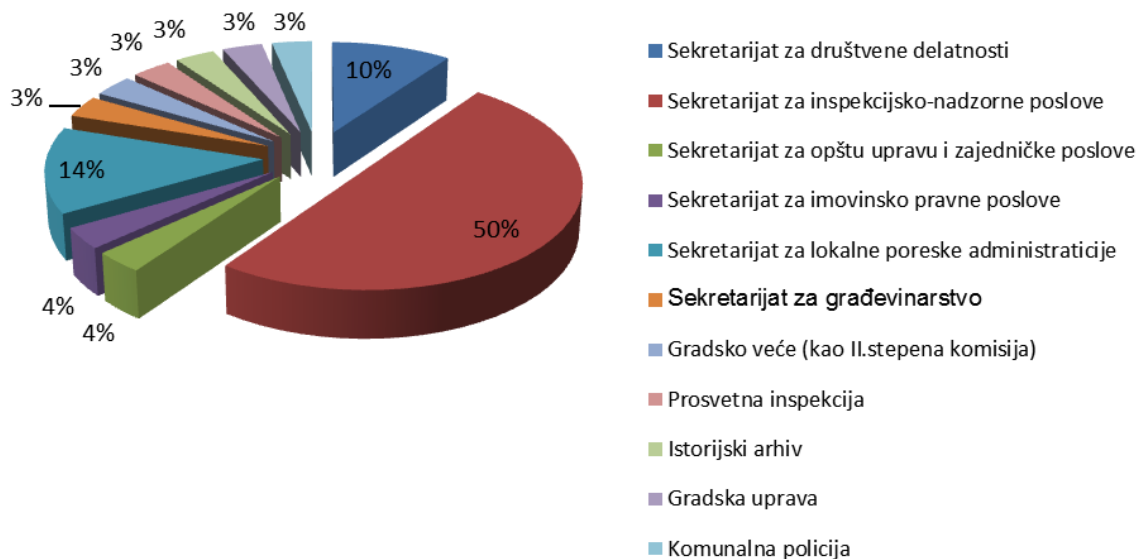
Naša sugrađanka, odnosno zaposlena u Narodnom kazalištu – Népszínház M. R. podnijela je pritužbu protiv ustanove jer joj se ne isplaćuju putni troškovi u punom iznosu od 2.400,00 dinara. U odgovarajućem roku nadležni rukovoditelj se izjasnio da se ova sredstva financiraju i preko APV i iz sredstava grada, kupnjom mjesečnih karata za prijevoz radnika lokalnim autobusima Subotica-transa i da radnicima koji se izjasne da traže da im se osiguraju mjesečne karte ustanova pribavi iste, a ostalima se isplaćuju troškovi sredstava koja osigurava APV. Nadležni rukovoditelj je također naveo da je M.R. objašnjena situacija i zatraženo od nje da se izjasni ako želi da joj se kupuje mjesečna karta, međutim ista se nije izjasnila, odnosno nije podnijela zahtjev ustanovi. Također, od M. R. je zatraženo da se i pred zaštitnikom građana izjasni u roku od 15 dana na izjašnjenje Ustanove, što M.R. nije učinila i postupak je obustavljen.

### **Gerontološki centar**

Protiv Gerontološkog centra je podnesena jedna pritužba.

K. M. je pokrenuo postupak protiv Gerontološkog centra zato što ga nisu htjeli primiti u Dom „Dudova šuma“ pansionskog tipa i diskriminacija na temelju nacionalne pripadnosti – romski. U postupku je utvrđeno da je imenovani imao angažiranog odvjetnika. U predmetima u kojima stranka ima angažiranog odvjetnika, zaštitnik građana obustavlja postupak.

## ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Građani su u 2016. godini podnijeli ukupno 30 pritužbi na rad upravnih tijela i inspeksijskih služba.

Protiv nadležnih gradskih tijela podnesene su pritužbe protiv:

- Tajništvo za društvene djelatnosti 3,
- Tajništvo za inspeksijsko nadzorne poslove 15,
- Tajništvo za imovinsko-pravne poslove 1,
- Tajništvo za građevinarstvo 1,
- Tajništvo lokalne porezne administracije 4,
- Tajništvo za opću upravu i zajedničke poslove 1,
- Gradsko vijeće (kao drugostupanjsko tijelo) 1,
- Prosvjetna inspekcija 1,
- Povijesni arhiv 1,
- Gradska uprava 1,
- Komunalna policija 1.

Također, građani su podnosili i pritužbe protiv republičkih upravnih tijela, ukupno 19, za koje zaštitnik građana Grada Subotice nije nadležan, pa su predmeti dostavljeni:

- Zaštitniku građana RS 12,
- Pokrajinskom ombudsmanu 5,
- RF za zdravstvo 1,
- Vojvodina šume 1.

### Tajništvo za društvene djelatnosti

Protiv Tajništva za društvene djelatnosti podnesene su 3 pritužbe.

Građanka R. F. iz Subotice podnijela je pritužbu protiv Tajništva za društvene djelatnosti, Gradske uprave Grada Subotice, iz razloga što joj osporavaju pravo na povećanje koeficijenta na plaću, napredovanje u zvanju, a na temelju njenog stečenog doktorata i to od 7. studenog 2012. godine.



S obzirom na to da je doktorirala, smatra da joj sukladno članku 7. Uredbe o koeficijentima za obračun i isplatu plaća zaposlenih u javnim službama („Službeni glasnik RS“, broj 44/2001, 15/2002 – dr. Uredba\*, 30/2002, 32/2002 - ispr., 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 i 58/2014), pripada koeficijent za plaću od 22,40, a koji koeficijent je predviđen za poslove diplomiranog knjižničara savjetnika, a iz razloga što se kao uvjet za stjecanje ovog koeficijenta zahtijeva **VII. stupanj stručne spreme i odgovarajuće stručno zvanje ili doktorat znanosti.**

Do sada se obraćala ravnatelju Gradske knjižnice Subotice i Tajništvu za društvene djelatnosti gradske Uprave Grada Subotice. Tajništvo za društvene djelatnosti u svom izjašnjenju od 29. 12. 2015. godine, broj IV-04- službeno/2015, naveo je da je R. F. stekla zvanje doktor znanosti o dramskim umjetnostima iz područja kazališta, te da ne ispunjava uvjete propisane člankom 48. Zakona o bibliotečko-informacijskoj-djelatnosti („Službeni glasnik RS“, broj 52/2011), kojima je propisano da zaposleni iz članka 47. stavak 1. ovoga zakona na stručnim bibliotečkim poslovima, nakon položenog stručnog ispita stječu osnovna stručna zvanja: knjižničar, viši knjižničar, bibliotekar i diplomirani bibliotekar. Viša stručna zvanja na stručnim bibliotečkim poslovima su: samostalni knjižničar, samostalni viši knjižničar, viši bibliotekar, bibliotekar savjetnik, viši diplomirani bibliotekar i diplomirani bibliotekar savjetnik. Zaposleni na stručnim poslovima bibliografa, arheografa, informatora, dokumentarista i konzervatora stječu stručna zvanja i viša stručna zvanja sukladnom primjenom odredaba ovog zakona koje se odnose na stjecanje stručnih zvanja na stručnim bibliotečkim poslovima. Ministar nadležan za kulturu imenuje Republičko povjerenstvo za dodjelu viših stručnih zvanja u bibliotečko-informacijskoj djelatnosti na prijedlog Narodne biblioteke Srbije. Predsjednik Republičkog povjerenstva iz stavka 4. ovoga članka po funkciji je rukovoditelj Narodne biblioteke Srbije. Matično povjerenstvo za utvrđivanje prijedloga za dodjelu viših stručnih zvanja u bibliotečko-informacijskoj djelatnosti imenuje ravnatelj matične knjižnice. Viša stručna zvanja stječu se sukladno aktu o bližim uvjetima za stjecanje viših stručnih zvanja koji donosi ministar nadležan za kulturu. U odnosu na formulaciju uvjeta potrebnih za stjecanje koeficijenta 22,40 iz članka 7. gore navedene Uredbe i to: „VII. stupanj stručne spreme i odgovarajuće zvanje **ILI doktorat znanosti**“ proizlazi da su ovi uvjeti alternativno propisani, i samim tim u koliziji s člankom 48. Zakona o bibliotečko-informacijskoj djelatnosti („Službeni glasnik RS“, broj 52/2011), koji zahtijeva stjecanje određenog zvanja u konkretnoj djelatnosti kako bi se stekli uvjeti za napredovanje. Sam postupak stjecanja zvanja u ovoj djelatnosti precizno je uređen Pravilnikom o bližim uvjetima za stjecanje viših stručnih zvanja u bibliotečko-informacijskoj djelatnosti.

Zaštitnik građana, radi razjašnjenja pitanja postavljenih u pritužbi, uputio je resornom Ministarstvu kulture i informiranja Republike Srbije, molbu za tumačenje primjene propisa u slučaju građanke R. F. i njenog prava na napredovanje u zvanju i viši koeficijent, te je naveo da je zaštitnik građana Grada Subotice ustanovljen Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014). Nadležnost zaštitnika građana propisana je odredbama članka 2. Odluke, na temelju kojih odredaba zaštitnik građana štiti prava građana/ki i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada tijela uprave i javnih služba grada, kada su povrijeđeni propisi grada. Kako zaštitnik građana Grada Subotice u konkretnom slučaju nije nadležan donositi mišljenja i davati preporuke, jer je u pitanju primjena republičkih propisa, molimo Vas da u cilju pravilne primjene propisa date tumačenje je li navedena odredba članka 7. gore navedene Uredbe u koliziji s odredbama Zakona o bibliotečko-informacijskoj djelatnosti („Službeni glasnik RS“, broj 52/2011), odnosno ima li osoba koja je stekla doktorat znanosti, a nije stekla zvanje diplomirani bibliotekar savjetnik, sukladno odredbama članka 48. Zakona o bibliotečko-informacijskoj djelatnosti („Službeni glasnik RS“, broj 52/2011), pravo na koeficijent 22,40 iz članka 7. gore navedene Uredbe.

Ministarstvo kulture i informiranja dalo je mišljenje, u kojem je navedeno da u slučaju R. F. Gradska knjižnica iz Subotice nema pravilnikom o ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta

propisano zvanje „diplomiranog bibliotekara savjetnika“, te da je ona sukladno pravilniku na mjestu „viši diplomirani bibliotekar“, pravilno raspoređena i da joj je sukladno propisima dodijeljeno zvanje „viši diplomirani bibliotekar“. Prema tomu, Ministarstvo je mišljenja da bi određivanje pojedinačnog koeficijenta svim zaposlenima trebalo vršiti u ovisnosti o stvarnom stupnju stručne spreme, koji sukladno zahtijevanim stupnjem stručne spreme i stručnog zvanja prema pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova posjeduje svaki zaposleni za kojega se određuje koeficijent. Zaštitnik građana dostavio je mišljenje pritužiteljici, koja je nakon toga odustala od daljnjeg vođenja postupka.

T. I. je pokrenula postupak protiv Tajništva za društvene djelatnosti iz razloga što je nadležno tajništvo obustavilo isplatu razlike isplaćenih i neisplaćenih naknada za odlazak i dolazak na posao.

„T.I.  
....  
STARA MORAVICA  
i  
REPUBLIKA SRBIJA  
AP VOJVODINA  
GRAD SUBOTICA  
GRADSKA UPRAVA  
TAJNIŠTVO ZA DRUŠTVENE DJELATNOSTI

Broj: 072-51/16-1

Temeljem članka 37. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), u postupku koji je po predstavki od dana 07. 04. 2016. pokrenula T. I. iz Stare Moravice, protiv Grad Subotica, Gradska uprava, Tajništvo za društvene djelatnosti, zaštitnik građana Grada Subotice dana 14. 04. 2016. donosi

#### MIŠLJENJE

da je Grad Subotica, Gradska uprava, Tajništvo za društvene djelatnosti, obustavom prijenosa sredstava Srednjoj medicinskoj školi u Subotici za isplatu razlike između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak s rada, za profesoricu I. T., Stara Moravica, ..., zaposlenoj u Srednjoj medicinskoj školi, a koje obveze je Grad Subotica preuzeo po Sporazumu o načinu isplate razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak s rada zaposlenih u područja obrazovanja i odgoja na području Grada Subotice, pod brojem II-401-819/2015 od 01. 06. 2015. (u daljnjem tekstu: „Sporazum“), povrijedio pravo imenovane I. T., pa se na temelju navedenog donosi:

#### PREPORUKA

Gradu Subotica, Gradska uprava, Tajništvo za društvene djelatnosti, da sukladno zaključenom Sporazumu, osigura prijenos sredstava za razliku njoj pripadajućih neisplaćenih obroka naknade za dolazak i odlazak s rada, koje su utvrđene prema dinamici istog Sporazuma, te da nastavi s prijenosom sredstava razlike naknade prema članku 4. zaključenog Sporazuma, odnosno prema utvrđenoj dinamici.

## O b r a z l o ž e n j e

Dana 07. 04. 2016., I. T. iz Stare Moravice obratila se pritužbom zaštitniku građana Grada Subotice da joj je po nalogu Gradske uprave, Tajništva za društvene djelatnosti, nakon 3 mjeseca plaćanja razlike naknade, obustavljena ova isplata. Uz pritužbu je priložila preslik Sporazuma o načinu isplate razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak s rada zaposlenih u području obrazovanja i odgoja na teritoriju Grada Subotice (u daljnjem tekstu Sporazum), preslik odgovora na zahtjev Srednje medicinske škole, pod urudžb. br. 01-8/11944 od 30. 12. 2015. godine, preslik zahtjeva za isplatu razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak s rada zaposlenih u područja obrazovanja i odgoja na području Grada Subotice, koji zahtjev je Gradska uprava Subotica, Tajništvo za društvene djelatnosti primilo dana 19. 01. 2016. godine, pod brojem IV-04-451-1/16, preslik odgovora na njen zahtjev, a pod istim brojem, od dana 22. 01. 2016. godine, preslik ponovljenog zahtjeva za isplatu razlike..., koje je Tajništvo za društvene djelatnosti primio dana 03. 02. 2016. godine pod brojem IV-04-451-1/16, preslik odgovora na ovaj njen zahtjev, a pod naprijed navedenim brojem, od 05. 02. 2016. godine, te njen zahtjev na ovaj odgovor od 18. 02. 2016. godine, pod istim brojem, kao i preslik obračuna razlike putnog troška za razdoblje od 09.-11. 2012. godine, Srednje medicinske škole od 02. 10. 2015. godine. Još je izjavila da joj se sada isplaćuje putni trošak od Stare Moravice do Subotice, da se po naprijed navedenom Sporazumu vrši isplata i njenoj kolegici, koja je putovala iz Horgoša, odnosno s područja druge općine, da se ona nalazila na popisu i obračunu Srednje medicinske škole za isplatu razlike putnih troškova i da joj se u rujnu 2015. godine počelo s isplatom ove razlike putnih troškova, ali da je isto ukinuto nakon 3 mjeseca.

Zaštitnik građana Grada Subotice izvršio je uvid u podnesenu dokumentaciju, izvršio provjeru o utvrđenoj ukupnoj isplati razlike putnih troškova za imenovanu u obračunu Srednje medicinske škole, i utvrdio da je utvrđena razlika za imenovanu ukupno 82.019,00 dinara, da je imenovanj isplaćeno 20.572,00 dinara i da je ostala neisplaćena razlika od 61.447,00 dinara. Uvidom u svu priloženu dokumentaciju uz pritužbu, a osobito u Sporazum, zaštitnik građana Grada Subotice je mišljenja da ne postoji nikakva pravna osnova da se za I. T. ne osigura prijenos sredstava razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak s rada zaposlenih u područja obrazovanja i odgoja na području Grada Subotice. Prema članku 4. stavak 2. navedenoga Sporazuma, isplata navedene razlike vrši se na temelju zahtjeva i ovjerenih popisa dostavljenih od strane osnovnih, srednjih škola i predškolske ustanove „Naša Radost“. Nesporno je utvrđeno da utvrđena razlika za I. T. od 82.019,00 dinara utvrđena u zahtjevu i ovjerena u popisu Srednje medicinski škole, odnosno ovaj iznos je utvrđen i u ukupnoj visini potrebnih sredstava za isplatu razlike svima, kojima nije isplaćena, odnosno po Sporazumu i nema nikakve osnove da se za imenovanu ne osigura prijenos pripadajuće razlike prema dinamici priljeva sredstava, a kako je to regulirano člankom 4. Sporazuma.

Na temelju navedenog daje se preporuka Gradu Subotica, Gradskoj upravi, Tajništvu za društvene djelatnosti, da osigura prijenos novčanih sredstava za imenovanu T. I., odnosno doznači Srednjoj medicinskoj školi iznos potreban za do sada neisplaćene razlike zbog neosnovane obustave, te da se osigura prijenos sredstava kako bi se nastavila isplata sukladno članku 4. Sporazuma, odnosno prema utvrđenoj dinamici.

Sukladno članku 37. stavak 2. Odluke o zaštitniku građana, Grad Subotica, Gradska uprava, Tajništvo za društvene djelatnosti obvezuje se da u roku od 15 dana od dana primitka ovoga mišljenja i preporuke obavijesti zaštitnika građana o mjerama koje je poduzeo u cilju otklanjanja utvrđene povrede prava I. T.

Subotica, 14. 04. 2016.

Zaštitnik građana  
Grada Subotice  
Zlatko Marosiuk“

M. R. je pokrenula postupak protiv Tajništva za društvene djelatnosti zbog povrede prava na naknadu putnih troškova za dolazak i odlazak s rada u visini cijene prijevozne karte u javnom prijevozu. Tajništvo je odgovorilo da ustanova u kojoj M. R. radi ne dostavlja zahtjev za osiguranje sredstava za imenovanu, odnosno M. R. nije na popisu zaposlenih koje financira grad i za nju se ne osigurava mjesečna karta za prijevoz. Prema uputi nadležnog Tajništva, upućene na temelju ove pritužbe, zaposleni u ustanovi trebali su se izjasniti o načinu ostvarivanja prava na naknadu troškova za dolazak i odlazak s rada, koji se financiraju iz proračuna grada, te će na taj način M. R. ostvariti svoje pravo, a u okviru ustanove u kojoj radi.

### **Tajništvo za inspekcijsko nadzorne poslove**

Protiv Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove podneseno je 15 pritužbi.

Protiv Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove građani su podnosili pritužbe uglavnom zbog „šutnje uprave“. Međutim, u većini slučajeva postupak pred zaštitnikom građana Grada Subotice je obustavljen, jer se kroz kontrolu rada Službe za inspekcijsko nadzorne poslove od strane zaštitnika građana Grada Subotice utvrdilo da je navedena Služba postupala u roku, u kojem je Zakonom o općem upravnom postupku obvezna postupati. Problem za građane nastaje iz razloga što kada podnose zahtjev za očevid inspekcijskih tijela, ne naznačuju da žele biti stranka u postupku. Tajništvo, kao što smo već naveli, odradi svoj posao ne obavještavajući podnositelja zahtjeva za očevid jer mu to nije ni obveza. Kada se obrate zaštitniku građana, Tajništvo dostavlja svu traženu dokumentaciju s kojom se stranka upoznaje i time se predmeti i završavaju. Navodimo jedan predmet kao primjer rješavanja, prema sljedećem.

Protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove, Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove, Gradske uprave Grada Subotice, zbog „šutnje administracije“, pritužbu je podnijela građanka M. K. iz Subotice dana 24. 02. 2016. godine. U pritužbi je navela da od zaštitnika građana očekuje da joj pomogne da što prije dobije pismeni odgovor od inspekcije. Ona je dana 17. 12. 2015. godine podnijela pismeni zahtjev Službi za inspekcijsko nadzorne poslove za vršenje očevida u njenom susjedstvu, a zbog sumnje da susjedi drže domaće životinje – papkare, na neadekvatan i protuzakonit način. Dana 8. 04. 2016. godine zaštitniku građana dostavljen je pismeni odgovor, koji je građanka i zahtijevala u svojoj pritužbi. U odgovoru Službe za inspekcijsko nadzorne poslove je navedeno da je očevid izvršen istoga dana kada je i zahtjev podnesen, te da je inspektor konstatirao da se radi o uzgoju papkara u registriranoj farmi, a nadzor nad primjenom pravila držanja i uzgoja papkara u konkretnom slučaju vrši Republička veterinarska inspekcija. Zaštitnik građana je odmah obavijestio pritužiteljicu i uputio je na nadležno tijelo.

B. M. je podnio pritužbu na rad Tajništva za inspekcijsko-nadzorne poslove zbog šutnje administracije, jer nakon podnesene prijave, odnosno zahtjeva za očevid, ni nakon isteka zakonskog roka inspekcija nije postupila po zahtjevu. U izjašnjenju Gradske uprave, Tajništva za inspekcijsko-nadzorne poslove, Službe za inspekcijske-nadzorne poslove navedeno je da je komunalni inspektor zaprimio prijavu B. M., nadalje inspektor je izašao na teren u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja i očevidom na licu mjesta utvrdio da je ulica kratka, neasfaltirana, nema pločnika niti biciklističku stazu. Zelenilo koje je posađeno na javnoj površini ne ugrožava okolne objekte, niti obavljanje prometa u ulici. Planom detaljne regulacije će se planirati, među ostalim, i izgradnja, tj. asfaltiranje cestovne infrastrukture, kada će se odrediti koje zelenilo će se moći saditi u toj ulici, na javnoj površini. Uzimajući u obzir navedene činjenice, komunalni inspektor je procijenio da ne postoji osnova za postupanje po prijavi. Stranka je obaviještena o izjašnjenju nadležne službe.

### **Tajništvo za imovinsko-pravne poslove**

Protiv Tajništva za imovinsko-pravne poslove podnesena je jedna pritužba.

Postupak je pokrenula I. Dž. koja je naslijedila pola stana, a ne može izvršiti upis u Katastar jer je odjel za imovinsko-pravne poslove kod nadležne službe za Katastar nekretnina stavio zabranu upisa bilo kakve vrste na navedenoj nekretnini. U postupku je utvrđeno da je potrebno izraditi etažni plan,

prijedlog zahtjeva RGZ o upisu posebnih dijelova zgrade, te da je Gradsko pravobraniteljstvo podnijelo zahtjev RGZ, Službi za katastar nekretnina upis etažnog plana, te se na temelju navedenog može upisati pravo vlasništva, koja je I. Dž. tražila i time je predmet završen.

### **Tajništvo za građevinarstvo**

Protiv Službe za građevinarstvo podnesena je jedna pritužba.

Građanka K. E. iz Subotice je dana 06. 07. 2016. godine podnijela pritužbu zaštitniku građana Grada Subotice protiv Tajništva za građevinarstvo, Gradske uprave Grada Subotice iz razloga što na zahtjev za preispitivanje „odobrenja“ za otvaranje vrata iz kavane u zajedničko dvorište bez suglasnosti ostalih sukorisnika na čestici (dvorištu) nije dobila odgovor na temelju kojih propisa je moguće poduzimati takve građevinske radove, te je navela da zahtijeva da joj se navedu odredbe propisa kojima je dopušteno otvaranje ulaznih vrata na objektu kavane, a koja ranije nisu postojala. Dana 22. 07. 2016. godine od Tajništva za građevinarstvo, Gradske uprave Grada Subotice, zaštitniku građana dostavljen je odgovor u kojem odgovoru su navedeni propisi na temelju kojih je Tajništvo sastavilo odgovor na njen zahtjev, koji odgovor je dostavljen i građanki K. E. iz Subotice. U izjašnjenju na odgovor Tajništva, građanka K. E. je navela da ipak nije zadovoljna odgovorom Tajništva, jer smatra da joj se trebaju pojasniti neki termini oko rekonstrukcije objekta. Razmatrajući izjašnjenje te spise predmeta, a osobito odgovor Tajništva, zaštitnik građana je sukladno članku 36. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), kojima je propisano da ukoliko zaštitnik građana utvrdi da nema povrede prava ili drugih nepravilnosti u radu uprave, odnosno radu javne službe, obustavlja postupak o čemu pismeno obavještava podnositelja pritužbe i upravu, odnosno javnu službu čiji je rad bio predmet kontrole, obustavio postupak, jer je Tajništvo za građevinarstvo udovoljilo prvobitnom zahtjevu stranke i navelo odredbe propisa na temelju kojih je sastavio prethodni odgovor, te je time otklonio nedostatke u prethodnom odgovoru.

### **Tajništvo lokalne porezne administracije**

Protiv Tajništva lokalne porezne administracije podneseno je 4 pritužbe.

B. J. iz Subotice podnio je pritužbu protiv Tajništva lokalne porezne administracije zbog zastarjelosti potraživanja koje preuzeto od JP „Ravnateljstvo za izgradnju grada Subotice“. Tajništvo lokalne porezne uprave donijelo je zaključak kojim se obustavlja zahtjev poreznog obveznika jer je izvršena preknjižba više uplaćenih sredstava. Naime, naknada za korištenje građevinskog zemljišta usporedo je plaćena i na račun JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ i na račun Tajništva lokalne porezne administracije, te na temelju zahtjeva podnositelja pritužbe izvršeno je sravnjenje i preknjižba više uplaćenih sredstava.

DVD iz Čantavira podnio je pritužbu na rad Tajništva za lokalnu poreznu administraciju iz razloga što ih Tajništvo zadužuje porezom na imovinu na više godina unatrag i to za nekretninu koja se nalazi u Čantaviru. Radi izbjegavanja nepotrebnih sudskih postupaka, ured zaštitnika građana se obratio Pravobraniteljstvu grada Subotice radi pribavljanja mišljenja je li predmetno V. D., koje ima status udruge građana, stupanjem na snagu Zakona o udrugama („Službeni glasnik RS“, broj 51/09, 99/11), stupanjem na snagu ovog Zakona izgubilo pravo korištenja na ovu nekretninu. Pravobraniteljstvo je dalo svoje mišljenje, prema kojem ne ovo društvo, kao udruga građana, izgubilo pravo korištenja na nekretninama, stupanjem na snagu ovoga Zakona, te je prestala i njihova obveza plaćanja poreza na imovinu. Na temelju Zakona o udrugama i mišljenja Gradskog pravobraniteljstva, Ured zaštitnika građana je dao Mišljenje da je Tajništvo lokalne porezne administracije u obvezi otpisati porezni dug V. D., koji je nastao na temelju poreza na imovinu. Na temelju ovog Mišljenja Tajništvo lokalne porezne administracije rješenjem je poreznom obvezniku – podnositelju pritužbe otpisalo glavicu u cijelosti, kao i pripadajuću kamatu na sporno razdoblje obračuna.

G. V. je protiv Službe za lokalnu poreznu administraciju pokrenula postupak pred zaštitnikom građana Republike Srbije koji se oglasilo nenadležnim i dostavio predmet na rješavanje, jer se imenovana žalila na nekorektni odnos službenika lokalne porezne administracije prema njoj, kao

neukoj stranci. Zaštitnik građana Grada Subotice je zatražio izjašnjenje nadležne službe i utvrdilo se da je do nesporazuma došlo zbog toga što je imenovana obvezana na plaćanje poreza na imovinu, a nalazi se u dugoročnom najmu, te su joj dostavljeni svi potrebni dokumenti, kako izjašnjenje, tako i zakonske osnove za utvrđivanje porezne obveze.

### **Tajništvo za opću upravu i zajedničke poslove**

Protiv Tajništva za opću upravu i zajedničke poslove pokrenuta jedna pritužba.

Protiv Službe za opću upravu i zajedničke poslove, Tajništva za opću upravu i zajedničke poslove Gradske uprave Grada Subotice, pritužbu je podnio građanin K. F. iz Subotice iz razloga što mu je prezime pogrešno upisano u biračkom popisu na srpskom jeziku i ćiriličnom pismu. Zbog pogrešno upisanog prezimena nije glasovao, jer je smatrao da to nije on. Zaštitnik građana je odmah kontaktirao rukovoditelja Službe za opću upravu i zajedničke poslove, te se ispostavilo da zaista postoji pogreška, i to u posebnom biračkom popisu. Pogreška je odmah ispravljena, a građaninu K. F. iz Subotice dostavljeno je rješenje o ispravku.

### **Gradsko vijeće**

Protiv Gradskog vijeća (kao drugostupanjškoga tijela) pokrenuta je jedna pritužba.

Protiv Gradskog vijeća (kao drugostupanjškoga tijela) i ove godine pritužbu je podnio B. S. Imenovani je protiv rješenja Gradskog vijeća iz 2014. godine podnio tužbu Upravnom sudu koju je dobio, odnosno rješenje Gradskog vijeća je poništeno i predmet vraćen na ponovno razmatranje, doneseno je rješenje za koje imenovani smatra da nije postupljeno po odluci Upravnog suda, da je odlučeno rješenjem vijeća, a da nije razmatrana sva potrebna dokumentacija, predmet je u tijeku.

### **Prosvjetna inspekcija**

Protiv Prosvjetne inspekcije podnesena je jedna pritužba.

M. N. je pokrenula postupak protiv Prosvjetne inspekcije jer nije bila zadovoljna obavještenjem o izvršenom inspeksijskom nadzoru u PU „Naša radost“. Tijekom vođenja predmeta dijete je primljeno u vrtić – jaslice i predmet je obustavljen.

### **Povijesni arhiv**

Protiv Povijesnog arhiva podnesena je jedna pritužba.

Predmet je pokrenuo F. Đ. jer je Povijesnom arhivu dana 05. 01. 2016. godine podnio zahtjev radi izdavanja dopunskih podataka potrebnih u postupku restitucije kod Agencije za restituciju, a tražene podatke nije dobio do 26. 09. 2016. godine. Odmah nakon pokretanja postupka, imenovanom je izdan odgovor koji je podnositelj pritužbe preuzeo dana 14. 10. 2016. godine, odnosno ovaj predmet je obustavljen, jer je stranka dobila traženu dokumentaciju.

### **Gradska uprava**

Protiv Gradske uprave podnesena je jedna pritužba.

Budući da je Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice propisano da i udruge građana mogu pokrenuti postupak po pritužbi, jedna udruga građana je pokrenula postupak protiv Gradske uprave zbog izdavanja rješenja o davanju suglasnosti na studiju procjene utjecaja na okoliš protiv rada inspektora za zaštitu okoliša, protiv inspeksijske službe grada, da problem traje od 2011. godine, da se kontrole ne vrše redovito, da inspektori nisu u stanju utvrditi protuzakonit rad u kojem se obavlja zabranjena djelatnost, da se nepravilno u objektu skladištu otpad i sl. Zaštitnik građana je utvrdio da je u tijeku postupak preseljenja spornog objekta, koji se vrši sukladno propisima, odnosno da su

podneseni svi potrebni zahtjevi za zakonito vršenje djelatnosti na novoj lokaciji, te da će se preseljenjem spornog objekta, odnosno preseljenjem sporne djelatnosti problem riješiti.

### **Komunalna policija**

Protiv Komunalne policije podnesena je jedna pritužba.

A. H. je protiv Komunalne policije pokrenuo postupak jer su ga komunalni policajci prilikom očevida vrijeđali po nacionalnoj osnovi. Postupajući po pritužbi zaštitnik građana je zatražio obavještenje o svim činjenicama koji se tiču navedenog predmeta i nakon primitka traženih informacija i na temelju sagledavanja svih relevantnih činjenica utvrđeno je da nije bilo propusta u radu Komunalne policije, odnosno da nije bilo povrede prava građanina. Također, po obustavi postupka, podnositelj pritužbe A. H. je pristupio Uredu zaštitnika građana i usmenim putem se ispričao, jer je njegovo ponašanje bilo izazvano bolešću, i potvrdio da u radu Komunalne policije nije bilo povrede njegova prava.

### **Predmeti dostavljeni državnim tijelima**

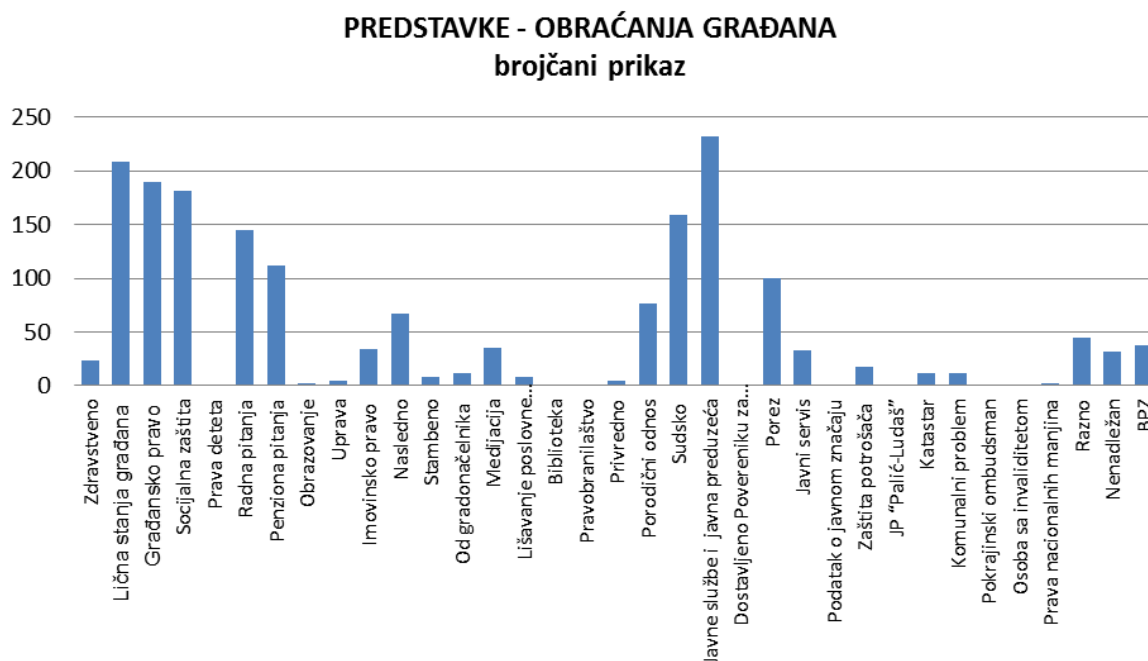
Državnim tijelima dostavljeno je 19 predmeta.

Zaštitniku građana Republika Srbije dostavljeno je 12 predmeta, koji su svi iz područja mirovinskog i invalidskog osiguranja koje je regulirano republičkim propisima, a također se radi i o republičkom tijelu te nemamo nadležnosti. U ovim predmetima strankama pomažemo u sastavljanju pritužbe i prikupljanju sve potrebne dokumentacije. Isti odnos je i u predmetima gdje je nadležan pokrajinski ombudsman, i dostavili smo 5 predmeta. U intervenciji kod jedne stranke, iako se radi o republičkom tijelu, pošto je stranki trebala dokumentacija iz Ministarstva zdravstva i to hitno, da se ne bi gubilo vrijeme, od subotičkog područnog ureda smo tražili za stranku potrebnu dokumentaciju i ovo tijelo je dostavilo traženu dokumentaciju.

Zaštitnik građana Grada Subotice je kod Vojvodinašume u jednom predmetu zatražio izjašnjenje po pritužbi.

Podnositelji pritužbe MZ „Hajdukovo“, građani K. M i drugi obavijestili su Ured zaštitnika građana da JP „Vojvodinašume“ ne uređuje cestu na obodu MZ „Hajdukovo“, te stanovnici ove mjesne zajednice koje koriste ovaj put jedva mogu doći do svojih kuća. U odgovoru na pritužbu JP „Vojvodinašume“ je obavijestilo Ured da su nakon prijema pritužbe radnici Šumske uprave Subotica obišli cestu na potezu Palić salaši – Tresetište (obod MZ „Hajdukovo“) i uredili stranu ceste koja se naslanja na šumu. Napomenuli su da na dijelu puta, raslinje koje pravi štetu na vozilima, a nalazi se katastarski na samoj cesti, ne pripada korisniku šume JP „Vojvodinašume“ već lokalnoj samoupravi, ali JP „Vojvodinašume“ je uredilo i ovu dionicu šumske ceste.

## PREDSTAVKE – OBRAĆANJA GRAĐANA u 2016. godini – 2.116 PREDMETA (ukupno od početka rada 16.270)



Sukladno članku 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice, zaštitnik građana Grada Subotice ostvaruje neposrednu suradnju s republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlaštenja iz djelokruga Republike Srbije i građana na području grada. Ovo znači da svi predmeti za koje ne možemo po Zakonu o lokalnoj samoupravi i Odluci o zaštitniku građana voditi pritužbu, vode se uredno, kao predstavke obraćanja građana.

Građani se obraćaju zaštitniku građana iz svih područja prava. Iz ovih obraćanja, usmenim ili pismenim putem, zaštitnik građana grada Subotice može odgovoriti svojoj obvezi o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na području grada Subotice. Znači, ovakvim načinom rada iza svake ocjene ili mišljenja o poštovanju ili nepoštovanju ljudskih prava postoji obraćanje građana putem predstavke.

Dajemo kratki prikaz predstavki građana kojima su se obraćali Uredu za pomoć, a prema vrsti prava za koje su smatrali da su im ili ugrožena ili im je bila potrebna pomoć u vidu posredovanja ili savjeta našega ureda. Izdvojit ćemo najinteresantnije predmete.

Zbog uvođenja RTV pristojbe, masovno su se javljali građani - vlasnici poljoprivrednih zemljišta i voćnjaka, koji strujomjer koriste isključivo za navodnjavanje svojih čestica, da im stiže RTV pristojba. Po prirodi stvari, tamo nema stambene zgrade ni vikendice, te se ne koristi usluga RTV i nema razloga da se ista plaća. Internetska stranica RTV sadržava formular samo za jednu vrstu oslobađanja, a Zakon, niti RTV nisu posebno obradili ovu pravnu situaciju i nisu izradili formular. Budući da je Ured zaštitnika smatrao da ne postoji pravna osnova za naplatu RTV pristojbe, izradili smo formular za oslobađanje za poljoprivrednike, koji struju isključivo koriste za navodnjavanje. Uspostavili smo kontakt sa stručnim službama RTV i postigli dogovor da na temelju izrađenog formulara i potrebnih priloga građani, vlasnici ovih nekretnina budu oslobođeni od RTV pristojbe. S obzirom na to da je stanovništvo masovno bilo zainteresirano za ovaj vid oslobađanja, obavijestili smo lokalne medije, kao i sve mjesne zajednice o postojanju ove mogućnosti.

Smatramo da je ovo jedan od najznačajnijih riješenih predmeta u 2016. godini, jer imamo povratne informacije od naših sugrađana da su oslobođeni RTV pristojbe.



**Zahtjev**

za donošenje rješenja o oslobađanju obveze plaćanja pristojbe  
za javni medijski servis zbog NEPOSTOJANJA OSNOVE za plaćanje pristojbe

Podnositelj zahtjeva za oslobađanje od plaćanja pristojbe za javni medijski servis:

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Naziv ulice: \_\_\_\_\_

Naziv naseljenog mjesta \_\_\_\_\_ kućni broj: \_\_\_\_\_

Poštanski broj: \_\_\_\_\_

PAK (poštanski adresni kod): \_\_\_\_\_

Brojevi MEE – brojevi mjerila električne energije /(ED broj) na navedenoj adresi  
\_\_\_\_\_

JMBG: \_\_\_\_\_

Kontakt telefon: \_\_\_\_\_ e-mail adresa: \_\_\_\_\_

Molim RTV da me oslobodi od plaćanja pristojbe za javni medijski servis jer po Zakonu o javnim medijskim servisima NISAM OBVEZNIK plaćanja ove pristojbe, jer je po članku 38. obveznik plaćanja pristojbe svaka fizička i pravna osoba koja je korisnik mjerila električne energije po stambenoj jedinici odnosno poslovnom prostoru.

Gore označeni broj/evi mjerila električne energije nisu u funkciji stambene jedinice, niti poslovnog prostora, nego se koristi/e isključivo za navodnjavanje voćnjaka i/ili \_\_\_\_\_ - poljoprivredne kulture.

Molim tijelo da me oslobodi za cijelu kalendarsku godinu, odnosno od početka uvođenja ove obveze, jer tijekom cijele godine isključivo samo ljeti koristim struju za navodnjavanje ove kulture.

Prilog: - dokaz o potrošnji električne energije (posljednji račun za sva brojila za koji se traži oslobađanje,

- preslik izvatka iz Lista nekretnine za čestice, na kojima se vrši navodnjavanje ili posljednje rješenje o porezu na imovinu fizičkih osoba,

- preslik ugovora (ukoliko postoji zaključan ugovor s Elektrodistribucijom u svezi postavljanja električnog brojila u svrhu navodnjavanja).

U \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Podnositelj zahtjeva

\_\_\_\_\_  
Ime i prezime

\_\_\_\_\_  
Adresa

Da brine o našim starijim sugrađanima, Ured je pokazao time što je u svim prigradskim mjesnim zajednicama, također i gradskim mjesnim zajednicama, u suradnji s PU Subotica dostavio obavještenje da se 31. 12. 2016. godine ukidaju trajne osobne iskaznice i da se moraju izvaditi nove, čipovane osobne iskaznice. Tu obavijest smo i kroz medije više puta plasirali. Pored navedenog riješili smo i niz predmeta upisa kako u maticu rođenih, tako i u knjigu državljanstva. Bez obzira na izmjenu Zakona o općem upravnom postupku, i obvezu tijela da pribavljaju naprijed navedene dokumente, u 209 slučajeva naši sugrađani su se radije obraćali našem Ured, jer smo bili brži i učinkovitiji od nadležnih tijela.

U području mirovinskog prava imali smo 145 obraćanja. Nastavljena je iznimno dobra suradnja s nadležnim područnim uredom MIO u Subotici. Kako savjetom tako i angažiranjem, odnosno uputama za sastavljanje žalbi, pomažemo sugrađanima. Kod žalbi na odluku o nepriznavanju prava na invalidsku mirovinu i prava na dodatak za tuđu njegu i pomoć druge osobe manje uspijevamo pomoći jer se ova rješenja donose na temelju mišljenja tijela vještačenja, a naš stav da se u ovim predmetima ne vode upravni sporovi, stranke prihvaćaju, jer imaju pravo svakih 6 mjeseci ponoviti zahtjev, a upravni spor traje dvije i više godina. Također, imali smo i predmete odbijanja zahtjeva za isplatu naknade pogrebnih troškova iz razloga što je korisnik invalidske mirovine bio u visini od 50%. Drugostupanjsko tijelo je uvažilo žalbu, a pomogli smo i u dijelu da se dug koji je bio prema JKP „Pogrebno“ odgodi do donošenja drugostupanjskoga rješenja.

Također, imamo i jako dobru suradnju s Elektrodistribucijom Subotica. Najznačajniji predmet koji smo riješili zajednički je predmet uvođenja individualnih strujomjera u naselju tzv. „Koreja“. Problem je bio višegodišnji, odnosno od privatizacije „Agrokombinata“, koji je preko svoje industrijske struje opskrbljivao ovo svoje radničko naselje. Novi, privatni vlasnik nije želio više financirati električnu energiju, ali je pokazao dobru volju i suradnju, odrekao se vlasništva nad dijelom dalekovoda i trafo stanice, koja je i zamijenjena, a našim sugrađanima je po sniženoj cijeni grad investirao uvođenje struje, a također i na 6 obroka. Kada zaštitnik građana intervenira kod ponovnog uključivanja, nadležni iz Elektrodistribucije odmah reaguju, odmah omogućuju ponovno priključenje. Također, kod naših siromašnijih sugrađana, osobito onih koji dobivaju socijalnu pomoć, omogućavaju da se nastali dug isplati na obroke. Čak u jednom predmetu, bez obzira na visinu duga, koji je bio nesporan, na našu intervenciju nisu izvršili isključenje, jer se u tom objektu koristio medicinski aparat kojem je neophodna električna energija.

U području poreznih prava, odnosno obveza, obratilo nam se 100 naših sugrađana. To su pitanja poreza na imovinu, naknade za odvodnjavanje. Tu posređujemo i pomažemo da se zajednički s nadležnim tijelima, lokalnom poreznom administracijom ili republičkom, zajednički utvrđuje točnost rješenja ili obveze, a ako se navedeno utvrdi mijenjaju se donesena rješenja. Zahvaljujući suradnji s Lokalnom poreznom administracijom pomogli smo mnogi našim sugrađanima da dobiju rješenja prema stvarnom stanju. Također, i više građana se obratilo s problemom da plaćaju visok porez na garažu, odnosno na garažno mjesto, jer na istom imaju ugovor o korištenju zemljišta. Dan je savjet da postoji pravna mogućnost raskida predmetnog ugovora i da na drugi način ostvare pravo na korištenje zemljišta, te se tada oslobađaju plaćanja od ovog poreza.

Kao što je naznačeno i u odjeljku o prigradskim mjesnim zajednicama, socijalno ekonomska situacija naših sugrađana je teška i u gradu. Često nam se u ovim slučajevima (181 predmeta), obraćaju naši sugrađani radi ostvarivanja prava u područja socijalne skrbi. U ovim slučajevima savjetuje im se koja su to prava, koja nadležna tijela, često pomaže kod pribavljanja potrebnih dokumenata, formuliranja samih zahtjeva. Tu se razlikuju i predmeti pritužbe prema Centru za socijalni rad, odnosno kada pomažemo sugrađanima kada nam se obrate u ostavljenom roku prvostupanjskim rješenjem, odnosno kada se savjetuje i radi žalba. U 2016. godini povećan je broj starih koji nam se obraćaju ili zbog nebrige najbližih srodnika ili zbog neprovedbe ugovorenog izdržavanja ili čak kad nemaju nikoga da skrbi o njima. Odmah se o tomu obavještava Centar za socijalni rad pismenim putem kako bi se što prije pomoglo našim sugrađanima.

U područja obiteljskih odnosa djelujemo savjetodavno. Najčešće su to predmeti rastave braka, povjeravanja djeteta, pravnog oblika same rastave, da li tužba ili sporazumno.

Kao i prethodnih godina imamo često, odnosno 145 obraćanja iz radnih odnosa, to su najčešće problemi raspoređivanja, problemi otkaza, zaštite trudnica, tumačenja zaključenih ugovora o radu. I ovdje moramo naglasiti da imamo dobru suradnju s nadležnom inspekcijom rada, čak imamo slučajeve kada za savjet ili pomoć Inspekcija rada upućuje stranke na naš Ured. Također, u ovim predmetima pomažemo i kroz pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

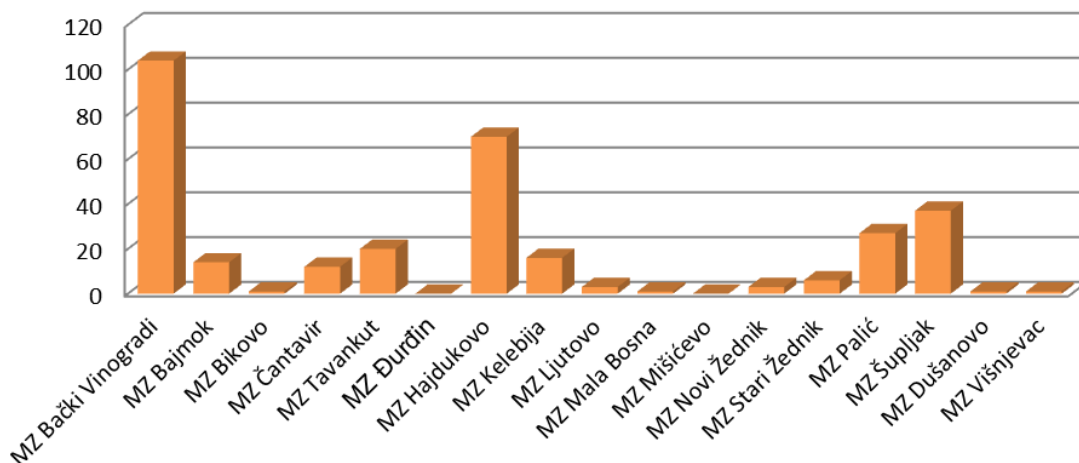
Predmeti obraćanja u odnosu na javne službe i javna poduzeća su savjetodavnog karaktera, kada našim sugrađanima iskrsne problem, a ne znaju odakle krenuti. Nakon upoznavanja s problemom, upućuju se na nadležne službe i javna poduzeća da bi riješili svoj problem. Najčešće kada treba podnijeti reklamaciju ili zahtjev za očevid kod nadležnih inspekcijских tijela. Imali smo 232 ovakva predmeta. Prijemom ovih stranaka značajno se rasterećuju javne službe i javna poduzeća, jer su naši sugrađani već podučeni i znaju u kojem smjeru trebaju krenuti u ostvarivanju svojih prava.

Iz tabličnog pregleda vidjet će se da smo imali 159 predmeta koje smo svrstali u „sudske“, a ovdje se najčešće radi o predmetima izvršenja. U većini predmeta smo ostvarili i suradnju sa sudskim izvršiteljima koji nam upućuju stranke protiv kojih su pokrenuta izvršenja. Tu možemo djelovati savjetodavno, ukoliko su se stranke obratile u zakonom predviđenim rokovima.

U tabličnom pregledu „predstavke“ prikazani su i predmeti koji su rješavani kroz besplatno pravno zastupanje - 38 i dostavljanje drugim neovisnim institucijama, kao i - 32 predmeta, gdje smo se oglasili nenadležnim po bilo kojoj osnovi rada. To su predmeti u kojima se pojavljuju odvjetnici, odnosno stranka u predmetu već angažirala opunomoćenika, a također i sudski pravomoćni predmeti, za koje uvijek naznačujemo da niti komentiramo, niti bilo što savjetujemo, jer poštujemo ustavnu podjelu vlasti.

#### **RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 316 predmeta**

##### **OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz**



Smatramo da je rad u prigradskim mjesnim zajednicama vrlo značajan. Ovakav prijem građana ured obavlja od 2013. godine. Mislimo da ovakvim radom pokazujemo da grad skrbi i o svojim sugrađanima iz prigradskih mjesnih zajednica.

Više građana se obraćalo Uredu zaštitnika građana s problemom da Republička porezna uprava, Područni ured Subotica, i nakon isplate duga doprinosa MIO fondu i dalje obustavlja razmjerni dio mirovine. Ured u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu prava umirovljenicima i građanima na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji s Poreznom upravom.

Novi Zakon o ozakonjenju objekata je uveo novi sustav u svezi legalizacije objekata koji se pokreće rješenjem građevinskog inspektora i to nalogom da se izvrši rušenje protuzakonito podignutog objekata. Kod većine građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti trebaju li u stvarnosti porušiti objekt ili se ipak dopušta legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako s pravnom procedurom, tako i s njihovim pravima i obvezama koji proistječu iz novoga Zakona. Većina njih je kontaktirala Ured zaštitnika građana u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negdje ne pogriješe i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspješno završili legalizaciju svojih objekata.

Tijekom postupka legalizacije pojavio se problem oko konverzije građevinskog zemljišta. Pošto je preduvjet za legalizaciju izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali Uredu zaštitnika građana s pitanjem što za njih znači konverzija, kakva prava i obveze proistječu iz izvršene konverzije i uopće oko pojma konverzije je bilo puno pitanja. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo s pojmom konverzije, s prednostima i problemima koji proistječu iz neizvršene konverzije.

Dosta građana se obratilo zbog nastanka štete na elektrouređajima. U ovim slučajevima stranke su pitale za svoja prava odnosno na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektrodistribuciju, nadalje na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu podršku sve do naplate naknade štete.

U području poreza na imovinu, puno stranaka se obratilo s problemom da im je čestica, odnosno dvorište veće od 1000 m<sup>2</sup>, te je po gradskoj Odluci u ovim slučajevima porez na imovinu znatno veći. U kontaktu s Lokalnom poreznom upravom postignuto je rješenje da građani koji žive na obodu naselja imaju mogućnost promijeniti kulturu zemljišta, te po toj osnovi smanjiti porez na imovinu koji je po njihovu mišljenju bi irealno visok.

Povodom legalizacije objekata pojavilo se dosta problema oko vlasništva čestica. Naime, u izvjesnim mjesnim zajednicama nekadašnja Općina tijekom pedesetih i šezdesetih godina besplatno je dijelila čestice građanima, s tim da ova rješenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljištu, što je potrebno za uknjižbu. U ovim situacijama Ured zaštitnika građana je putem Povijesnog arhiva pribavljao originale ovih rješenja, kao i u suradnji s JP „Ravnateljstvo za izgradnju“ i Gradskim pravobraniteljstvom radio na uknjižbi ovih nekretnina jer stranke nisu se snalazile u ovoj složenoj situaciji. Naime, propust je nastao kod nekadašnje Općine, odnosno općinskih službi iz 1950. i 1960., jer su sastavljali takve dokumente koji nisu bili podobni za uknjižbu, a stanovništvo koji je neuko nije znalo provesti ova rješenja i na taj su način njihova imovinska prava bila uskraćena i nisu postali punopravni vlasnici ovih čestica te su trpjeli materijalnu štetu zbog toga.

Nadalje, u mjesnim zajednicama građanstvo se masovno obraćalo Uredu, vrlo često zbog pitanja u svezi poreza na imovinu, pitanja u svezi ostvarivanja prava na mirovinu, u svezi držanja domaćih životinja, obiteljskih problema, pitanja u svezi susjedskih odnosa. Vrlo česta su pitanja u svezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom izdržavanju uopćeno, jer stanovništvo na selu vrlo često sklapa ovaj ugovor budući da se ovaj pravni institut koristi da bi osigurali sebi materijalnu sigurnost za starost, međutim, često samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem bog osiromašenja davatelja izdržavanja te se često pojavljuju problemi i oko raskida ugovora o doživotnom izdržavanju. Stariji sugrađani postavljaju puno pitanja u svezi razrješenja ovog pravnog odnosa. Nadalje, pojavljuju se pitanja u svezi raznih ugovora iz nasljednog prava, zajedničke međe, obveze plaćanja ekologije, tuđe njege i pomoći, pomoći oko sastavljanja zahtjeva za poticaj poljoprivrednika, izdavanja u najam poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja, stjecanja prava na temelju nezaposlenosti, ometanja posjeda, plaćanja računa Elektrodistribuciji, oporučnog nasljeđivanja, u svezi pravnih mogućnosti postavljanja ograda između susjeda, u svezi nedoumice kad treba pribaviti građevinsku dozvolu za izgradnju izvjesnih objekata, poljoprivredne štete, pitanja u svezi zastarjelosti potraživanja, pitanja u svezi buke od ugostiteljskih objekata, zdravstvenog osiguranja malodobnih osoba u situaciji kada su roditelji nezaposleni, obiteljskih odnosa, rastave, smještaja djece, prava i obveze oko viđenja malodobne djece, prava prvenstva najma, zemljišta kod susjeda, oko principa podjele zajedničke imovine, pitanja u svezi

prava na ostvarenje na tuđu njegu i pomoć, u svezi prava i obveze izdržavanja srodnika, u svezi otkaza radnog odnosa, mogućnosti naplate zaostale zarade potraživanja i drugih potraživanja od poslodavca, pitanja u svezi prekategoriizacije poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u svezi formiranja ulice u selu, nadalje u svezi mogućnosti za priključak na vodovodnu mrežu i kanalizaciju, u svezi smještaja djeteta u smislu Zakona o obiteljskim odnosima i pitanja u svezi nadležnosti Centra za socijalni rad. Dosta česta su bila pitanja iz nadležnosti Gradske uprave, Tajništva lokalne porezne administracije. Dobrom suradnjom s ovim Tajništvom vrlo često smo provjeravali postoji li dug za konkretnog poreznog obveznika, osobito kod starijih osoba koje nisu bile u mogućnosti izravnom komunikacijom s Poreznom upravom prekontrolirati svoje stanje duga odnosno doći u Ured Gradske uprave. Vrlo česta su bila pitanja u svezi tumačenja samog rješenja za utvrđivanje poreza te su nakon obrazloženja građani došli do saznanja da samo za svoju nekretninu plaćaju porez i da nema nepravičnih rješenja, a kad je postojala pogreška, porezna služba je odmah vršila ispravak Rješenja. Pitanja u svezi mogućnosti stjecanja socijalne pomoći, gubitka prava na ovu pomoć su predstavljala pitanja kojima su se građani često obraćali Uredu. Računi za ekologiju u prigradskim mjesnim zajednicama isto su često predstavljali problem za građanstvo. Porezna uprava, Područni ured Subotica, prošle je godine ponovno dostavila rješenje za odvodnjavanje. Građani su se masovno javljali u svezi toga i iskazivali svoje nezadovoljstvo i nemogućnost plaćanja ovog novog nameta i ukazivali na pogreške u ovim rješenjima što se podataka tiče. Ured je više puta davao izjave sredstvima informiranja i upućivao građanstvo na postupak kako mogu postojeće pogreške ispravljati, a istodobno je davao obavijest da su rješenja zakonita bez obzira vrši li se na konkretnom melioracijskom području odvodnjavanje ili ne.

## **BESPLATNA PRAVNA POMOĆ**

Ured zaštitnika građana je i u 2016. godini nastavio provoditi Projekt besplatne pravne pomoći. Ovaj Projekt se provodi u suradnji s Odvjetničkom komorom u Subotici na temelju zaključenog Sporazuma iz 2011. godine. Sporazumom su preuzeti već utvrđeni uvjeti i osnove za pružanje besplatnog pravnog zastupanja koji su određeni u Pravilniku Odvjetničke komore Vojvodine, formulari kao i već postojeća organizacija. Samim Pravilnikom utvrđeni su kriteriji koji posebno pomažu naše siromašne sugrađane, nezaposlene i socijalno ekonomski ugrožene osobe, kojima je put do ostvarenja sudske zaštite otežan. Naglašavam da su sve potrebne potvrde ili uvjerenja koji se podnose uz zahtjev oslobođeni pristojba, osim usluge RGZ Katastar nekretnina, tako da je ovo prava pomoć za siromašne. Pošto su to najčešće predmeti Osnovnog suda u Subotici, isti u ovim predmetima odgađa ili oslobađa stranke od dospjelih sudskih pristojba do okončanja ovakvih predmeta. U 2016. godini primili smo **38 zahtjeva** za pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Iako je ova odvjetnička usluga potpuno besplatna za sugrađane, došlo je do smanjenja zahtjeva naših sugrađana, što je vjerojatno odraz i smanjenom broju predmeta u pravosuđu. Naglašavamo da Grad ne sudjeluje finansijskim sredstvima. Zaštitnik građana i ovaj put zahvaljuje svim kolegama odvjetnicima koji su sudjelovali u ovome Projektu.

## **POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE**

Četvrte godine zaredom ured radi na obilježavanju Dana ljudskih prava. Dan ljudskih prava se obilježava kroz raspisani natječaj za literarne sastave na temu iz područja ljudskih prava.

Na literarni natječaj je pristignulo 68 radova. Teme su bile „Zašto se o tome šuti“ i „Sanjao/la sam da bi život trebalo biti radost“. Najbolje radove smo nagradili novčano, za svaki rad na jeziku nacionalnih manjina koje imaju pravu na uporabu službenog jezika u gradu. Prva nagrada je bila 10.000,00 dinara, a druga bila 5000, dok je treća nagrada bila 3000,00 dinara. U organizaciji su nam pomogli kako profesori, članovi Povjerenstva, tako i predsjednik Skupštine grada i gradonačelnik. Također su nagrađeni radovi postavljeni na internetsku stranicu grada, a ukoliko netko želi pročitati i ostale radove može se obratiti uredu, jer radovi su primani putem e-maila i sačuvani su. Iako je natječaj raspisan za učenike/ce srednjih škola Grada Subotice, da bismo vam prikazali moć interneta, imali smo i dva rada iz drugih gradova, odnosno iz Prijedora i Leskovca.

## **MEDIJACIJA**

U 2016. godine imali smo 35 slučajeva rješavanja medijacijom.

U 2014. godini predstavnici Ureda zaštitnika građana su sudjelovali na Osnovnoj obuci za medijatore koje je organizirala organizacija civilnog društva „Partneri za demokratske promjene Srbija“ iz Beograda i stekli certifikat o završenoj obuci. Također su postali članovi Udruge građana „Nacionalno udruženje medijatora Srbije“.

Medijacija je prije svega alternativno rješavanje sporova u kojemu građani na brz, učinkovit i jeftin način mogu riješiti konflikte do kojih neminovno dolaze u međusobnim odnosima.

Primjena medijacije zabilježena je još u starom vijeku. Od sumerske civilizacije preko Srednjeg vijeka sve do današnjeg dana dolazi do razvoja institucije medijacije. Danas je često prakticirana metoda rješavanja sukoba u različitim područjima društvenog života, u mnogim zemljama svijeta.

Medijacija je postupak rješavanja spora između dvije ili više strana uz pomoć medijatora – posrednika. Uloga medijatora je podržati strane u sporu da pronađu obostrano prihvatljivo rješenje poticanjem pozitivne komunikacije i atmosfere konstruktivnog rješavanja problema.

Medijator ne daje pravne savjete, nema ulogu sudca ili arbitra, niti donosi odluku kojom se spor rješava. Odgovornost donošenja odluke i postizanja sporazuma je isključivo na stranama u sporu. Nijedna od strana ne može biti primorana na prihvaćanje rješenja koja joj ne odgovaraju. Strane su slobodne angažirati pravnog zastupnika i s njim se savjetovati tijekom postupka medijacije i prije potpisivanja sporazuma. Svaka strana u sporu ulazi u postupak medijacije u dobroj vjeri i spremna je pružiti svoj puni doprinos mirnom rješenju spora. Medijacija je postupak koji je zatvoren za javnost i koji je povjerljiv. Medijator je ovlašten prekinuti postupak medijacije ukoliko smatra da dalje vođenje postupka nije svrsishodno, također, i strane su ovlaštene da u svakom trenutku mogu odustati od daljnjeg sudjelovanja u postupku medijacije.

Postupak medijacije kao mirno rješavanje sukoba za strane znači sljedeće prednosti: brži je od suđenja, smanjuje troškove, povjerljivost, daje priliku stranama da govore, uspostavlja prekinute odnose, protivnici postaju suradnici, strane u sporu donose konačnu odluku, eliminira neizvjesnost i štiti sve strane od rizika gubitka spora - svi dobivaju.

Sam postupak medijacije počinje pripremanjem, kao što je izbor predmeta pogodnih za medijaciju, izbor medijatora, potpisivanje sporazuma o pristupanju medijaciji i pripremanjem medijatora. Nakon toga dolazi do upravljanja predmetom. Važno je izabrati stil pregovaranja i za medijaciju je jedino relevantno da se vode pregovori temeljeni na interesima. Nadalje, posrednik treba voditi računa o svim aspektima rješenja.

Ova usluga našim sugrađanima je besplatna.

Što se tiče pravnog okvira za primjenu medijacije u Srbiji, medijacija je kao postupak mirnog rješavanja sporova regulirana Zakonom o posredovanju u rješavanju sporova, koji je usvojen 2014. godine. Međutim, primjena medijacije predviđa se i drugim zakonskim aktima kao što su Zakon o parničnom postupku, Zakon o mirnom rješavanju radnih sporova, Zakon o osiguranju, Obiteljski zakon, Zakon o socijalnoj skrbi, Zakon o malodobnim počiniteljima kaznenih djela i kaznenopravnoj zaštiti malodobnih osoba, Zakon o zaštitniku građana, Zakon o zabrani diskriminacije, Zakon o stečaju, Zakon o sprječavanju zlostavljanja na radu, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o sporazumnom financijskom restrukturiranju gospodarskih društava, Zakon o zaštiti korisnika financijskih usluga. Lista zakona koji u svojim područjima predviđaju primjenu medijacije nije ograničena, ustvari, medijacijom se mogu rješavati svi sporovi kada zakonom nije izričito predviđena nadležnost suda ili drugoga tijela. Što se tiče gradskih propisa, rješavanje sporova posredovanjem predviđeno je Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice.

Tijekom 2016. godine, zamjenica zaštitnika građana Ljiljana Vuković Simić je završila osnovnu obuku za medijaciju, stekla dozvolu za posredovanje i upisana je u Registar posrednika Ministarstva pravde Republike Srbije, te Ured zaštitnika građana Grada Subotice sada ima tri licencirana medijatora. Medijacije su uglavnom održavane u Uredu zaštitnika građana Grada Subotice, a po zahtjevu i pozivu građana medijatori su odlazili i u prigradske mjesne zajednice gdje su održavali sesije posredništva, što predstavlja novost u odnosu na prošlu godinu. Svaka medijacija, izuzev jedne, obavljena je u vidu komedijacije, komedijatori su bili zaštitnik građana i stručni suradnik i zamjenica zaštitnika građana i samostalni stručni suradnik.

U posljednjih godinu dana povećalo se interesiranje građana za rješavanje sukoba putem postupka posredovanja u svim područjima gdje strane u sporu mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, a osobito u imovinskim, gospodarskim, obiteljskim, potrošačkim, radnim sporovima i susjedskim odnosima.

Građani su se obratili osobno u 35 slučajeva za rješavanje sukoba odnosno sporova putem posredovanja, a podneseno je ukupno **26 prijedloga za pokretanje medijacije i postupak je pokrenut**. Svi predmeti medijacije su rješavani u komedijaciji izuzev jednoga. Također, predmeti su pokrenuti na vlastiti zahtjev stranke, a jedan predmet je upućen od strane jedinice lokalne samouprave.

Od podnesenih 26 prijedloga, u 18 predmeta strane su zaključile sporazum o pristupanju posredovanju i medijacija je započeta, u 2 slučaja na temelju samog poziva strane su otklonile postojeći problem, a u 6 slučajeva odbili potpisati sporazum o pristupanju. Prosječno vrijeme trajanja postupka medijacije je 1-3 mjeseca. Da bi stranke došle do zajedničkog rješenja i zaključile sporazum o rješavanju spora posredovanjem, bilo je potrebno održati od jedne do četiri sesije, ovisno o složenosti sukoba. Prosječni broj održanih sastanka je dva. Sesije odnosno sastanci su pojedinačno trajali oko 45 minuta, do najviše 60 minuta. U obavljenim medijacijama sudjelovale su od dvije do šest strana u postupku. Strane su samostalno sudjelovale u postupcima bez opunomoćenika, odvjetnika ili zakonskog zastupnika, izuzev jednog predmeta gdje je jednu stranu zastupao odvjetnik, što također predstavlja novost u odnosu na prošlu godinu.

Predmeti medijacije su okončani na sljedeći način:

- 14 predmeta okončano je zaključenjem sporazuma o rješavanju spora posredovanjem,
- 2 predmeta okončana su odlukom posrednika da se postupak obustavlja jer daljnje vođenje postupka nije svrsishodno,
- 5 predmeta okončano je izjavom jedne ili više strane da odustaje od daljnje provedbe postupka,
- 2 predmeta završena su uspješno na temelju samog poziva za medijaciju,
- 3 predmeta je u tijeku.

Iz gore navedenog može se zaključiti da od ukupno podnesenih 26 prijedloga za medijaciju, 16 medijacija je okončano uspješno, dok se 3 predmeta nalaze u fazi postupka, gdje se i dalje radi na pronalaženju rješenja.

Predmeti medijacije:

- 7 stambeni odnos,
- 2 radni spor,
- 4 sporovi radi izmirenja duga,
- 10 susjedski odnos,
- 2 vlasnički,
- 1 potrošački.

Najviše predmeta imali smo iz područja susjedskih odnosa i to u svezi uređenja žive ograde, raslinja i drveća koja su zasađena na među između susjednih čestica. Spor je nastao i zbog žive ograde koja nije bila uredno očišćena odnosno raslinja su prelazila na susjednu česticu i oduzimali svjetlo s iste. Iz samog postupka posredovanja proizašlo je da raslinje i drveće nisu glavni predmet sporenja, nego se

radi o ljubomori ili lošim međuljudskim odnosima. U ovim predmetima medijacija je i način rješavanja sporova koji pomaže stranama da poprave poremećene susjedske odnose.

U dva predmeta postigli smo uspeh na prvoj sesiji, i to iz razloga što strana koja je izazvala sukob, stigla na medijaciju sa zajedničkim rješenjem koje je bilo zadovoljavajuće i za protivnu stranu.

U dva slučaja, sam čin poziva za medijaciju bio je dovoljan da druga strana izvrši svoju obvezu, u oba slučaja radilo se o susjedskim odnosima. U prvom slučaju, prilikom prvog kontaktiranja druga strana je izjavila da je u tijeku rješavanje spora i obvezao se da će otkloniti staro isušeno drvo koje je palo na ogradu susjeda, a u drugom predmetu po riječima predlagatelja došlo je do pomaka u odnosima sa susjedom, a također je riješen problem oko zaključavanja vrata.

Radi unaprjeđenja postupka posredovanja u jednom predmetu organiziran je sastanak s direktorom JKP „Dimnjačar“ i zatraženo stručno mišljenje o funkcionalnosti dimnjaka na navedenoj zgradi i isto mišljenje dostavljeno stranama u sporu.

Također, u jednom predmetu zatraženo je stručno mišljenje od strane JKP „Vodovod i kanalizacija“ o tomu treba li se ili ne popraviti zajednička kanalizacija i može li se uopće utvrditi da je uzrok vlaženja zajednička kanalizacijska cijev. Dobiveno mišljenje je dostavljeno stranama u sporu koje je pomoglo do dođu do zajedničkog rješenja.

U jednom predmetu naišlo se na prepreku po pitanju odabira poduzeća koje će naplatiti etažnu nadoknadu, sporna je bila visina etažne nadoknade za prazne stanove u vlasništvu investitora, koje je naplaćivalo poduzeće, s kojim je skupština stanara zgrade zaključila ugovor, te je predloženo da predsjednik skupštine stanara i investitor provjere postoje li za iste stanove povlastice, kao i da se ponovno sazove skupština i uz nazočnost investitora odredi visina etažne nadoknade, što su isti prihvatili.

Tijekom postupka medijacije uglavnom su vođene zajedničke sesije, ali je radi prevladavanja teškoća u komunikaciji kao i zbog motiviranja druge strane da prihvati medijaciju nekada bilo poželjno voditi odvojene sesije. Vođene su odvojene sesije tijekom postupka medijacije iz područja radnog spora. Na odvojenim sesijama se razgovaralo najprije sa zaposlenim, zatim s poslodavcem i nakon što su prepoznali zajednički interes otklonjen je spor, došlo je do isplate sporednih naknada, osim bonusa, čija isplata je bila diskrecijsko pravo poslodavca.

Imajući u vidu prednosti medijacije i širok dijapazon područja u kojima je prisutna i normativno pokrivena, kao i porast interesiranja za ovakav način rješavanja sporova, mogućnost velikih ušteda, rasterećenje pravosuđa i drugih državnih tijela od tzv. „tromih“ predmeta, činjenicu da je Grad Subotica na samoj granici sa EU – Mađarskom i regionalni privredni centar koji okuplja i brojne strane investitore, zaštitnik građana je mišljenja da bi relevantni čimbenici u gradu kao što su predstavnici lokalne samouprave, Sjevernobačkog upravnog okruga, Gospodarske komore Subotice, Odvjetničke komore Subotice, trebali uložiti napore da se medijacija dalje razvija kroz jedinstven i prepoznatljiv Centar za medijaciju, koji bi pružao kako konkretne usluge vođenja postupka medijacije, te davanja stručnih savjeta pri odabiru medijatora, tako i usluge edukativnog tipa, što građanstva, to i gospodarskih subjekata, ali i državnih tijela, sindikalnih organizacija i ostalih društvenih čimbenika. Daljnji razvoj medijacije u Subotici je svojevrsna misija, kroz koju bi se Grad Subotica i regija prepoznavali kao simbol tolerancije među građanima i dobre investicijske klime među gospodarstvenicima. Osobito treba istaknuti da je u prosincu 2016. godine na Konferenciji o komercijalnoj medijaciji u Republici Srbiji održanoj u organizaciji Nacionalnog udruženja medijatora Srbije gospodin Daniel Berg direktor EBRD za Srbiju istaknuo da će se u odnosu otvaranja poglavlja 23 pregovora o pristupanju EU, osobito voditi računa o implementaciji i razvoju medijacije u Srbiji. Kao partnere nužno je prepoznati prije svega Nacionalno udruženje medijatora Srbije i Ministarstvo pravde Republike Srbije, gospodarske subjekte iz Srbije, ali i strane investitore, predstavnike zemalja EU i svih zainteresiranih država.



## **SURADNJA S DRUGIM UREDIMA ZAŠTITNIKA GRAĐANA**

I u 2016. godini Ured zaštitnika građana razvijao je uspješnu suradnju s drugim uredima kako lokalnih zaštitnika građana, tako i pokrajinskim i republičkim zaštitnikom građana. Posebno bih naglasio da smo imali uspješnu suradnju s ombudsmanom za ljudska prava Republike Bosne i Hercegovine, a tako i s makedonskim ombudsmanom. To su predmeti kako pribavljanja osobnih dokumenata, tako i predmeti rješavanja razmjernog dijela ostvarene starosne mirovine.

## **SURADNJA S MEDIJIMA**

Kao što i u prethodnim izvješćima naznačeno, suradnja i potpora medija veoma je značajna i potrebna u radu zaštitnika građana. Naš Ured ima iznimno dobru suradnju s medijima koji prate uspješno naš rad. Zainteresirani su kako za naše stručne stavove, tako prate i promiču naše akcije. Nastavljena je iznimna suradnja s „Pannon“ televizijom, na kojoj su predstavnici ureda dali više intervjua, osobito u području specifičnih problema prigradskih mjesnih zajednica. Primjetna je suradnja s lokalnim radijem, gdje smo organizirali više edukativnih emisija, informirajući građane o njihovim pravima, a također i više emisija i intervjua na „YU-eco“ televiziji. Trudimo se redovito izvještavati o svojim aktivnostima i medije, a oni su do sada to uvijek ispratili. Također, moram naglasiti da uživamo potporu medija koji prate rad našega Ureda.

## **FINANCIJSKA SREDSTVA**

Sredstva za financiranje rada Ureda zaštitnika građana osiguravaju se u proračunu grada. Ured zaštitnika građana je u 2013. prešao s indirektnog korisnika proračunskih sredstava na direktnog korisnika, u cilju smanjenja troškova ureda, a to nije utjecalo na samostalnost i neovisnost Ureda. Ovdje moramo istaknuti da je subotički Ured jedan od rijetkih ureda lokalnih zaštitnika građana koji je u svemu uređen na zakonit način.

Odobrena proračunska sredstva su utrošena na funkcioniranje samoga Ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenih. Financijskim planom za 2016. godinu za rad Ureda odobreno ukupno 12.052.000,00 dinara, a utrošeno je 10.598.189,64 dinara. Kao što se iz tabličnog prikaza može vidjeti, 1.453.810,36 dinara je ostalo neutrošeno.

**Izvršenje sredstava proračuna grada Subotica za troškove funkcioniranja Ureda zaštitnika građana Subotica za 2016. godinu**

Red. broj	Vrsta rashoda	Planirano	Ostvareno
1.	Plaće na temelju cijene rada	5.593.000,00	5.541.491,58
2.	Dodatak za vrijeme provedeno na radu (minuli rad)	410.000,00	397.741,58
3.	Naknada zarade za vrijeme odsustvovanja a rada na dan praznika koji je neradni dan, godišnjeg odmora, plaćenog odsustva, vojne vježbe i odazivanja na poziv državnog tijela	1.057.000,00	869.392,99
4.	Doprinos za mirovinsko i invalidsko osiguranje	824.000,00	817.035,14
5.	Doprinos za zdravstveno osiguranje	370.000,00	350.644,25
6.	Doprinos za nezaposlenost	66.000,00	51.064,69
7.	Darovi za djecu zaposlenih	0,00	0,00
8.	Naknade troškova za prijevoz na posao i s posla	110.000,00	102.140,91
9.	Jubilarnе nagrade	88.000,00	87.902,00
10.	Usluge mobilnog telefona	190.000,00	168.990,81
11.	Najam ostalog prostora	1.000,00	0,00
12.	Troškovi smještaja na službenom putu	30.000,00	14.860,00
13.	Troškovi dnevnica za službeni put u inozemstvo	47.000,00	0,00
14.	Troškovi prijevoza za službeni put u inozemstvo (zrakoplov, autobus, vlak i sl.)	10.000,00	0,00
15.	Troškovi smještaja na službenom putu u inozemstvo	29.000,00	0,00
16.	Kotizacija za seminare	28.000,00	28.000,00
17.	Usluge vještačenja	655.000,00	650.638,62
18.	Ostale stručne usluge	112.000,00	12.000,00
19.	Ugostiteljske usluge	50.000,00	23.996,00
20.	Reprezentacija	100.000,00	33.792,00
21.	Darovi	70.000,00	64.285,68
22.	Ostale opće usluge	5.000,00	1.920,00
23.	Uredski materijal	283.000,00	279.998,40
24.	Stručna literatura za redovite potrebe zaposlenih	131.000,00	125.760,00
25.	Potrošni materijal	13.000,00	0,00
26.	Ost. dotacije po zakonu	1.073.000,00	900.851,65
27.	Ostali porezi	10.000,00	5.693,34
28.	Ostale naknade štete	400.000,00	0,00
29.	Namještaj	37.000,00	0,00
30.	Računalna oprema	70.000,00	69.990,00
31.	Telefoni	190.000,00	0,00
	<b>SVEGA :</b>	<b>12.052.000,00</b>	<b>10.598.189,64</b>

## ZAKLJUČAK

Tijekom 2016. godine Ured zaštitnika građana Grada Subotice je funkcionirao u okviru svojih nadležnosti, poduzeo je niz aktivnosti u funkciji zaštite individualnih i kolektivnih ljudskih prava građana na području grada Subotice, vođenjem istraga po pritužbama, posredujući te dajući savjete iz gotovo svih područja prava, upućujući građane na prava na podnošenje adekvatnih pravnih sredstava, kao i na obveze poduzimanja određenih procesnih radnji u cilju ostvarenja određenih interesa, a sukladno pozitivno-pravnim propisima. Ovo izvješće kako Skupštini, tako i našim sugrađanima (pošto se objavljuje) može pružiti jasnu sliku o stanju, ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na području grada. Je li dobro da se stalno povećava broj obraćanja građana ili to govori o stanju u gradu i društvu, ali dobro je da grad ima jednu ovakav ured koji nesebično i svim svojim znanjem pomaže sugrađanima. Ove godine smo i posebno ukazali na povećani broj medijacija. Smatramo da je ovakav vid načina rješavanja problema, ne samo što se radi o jednoj novoj metodi, pogodan za grad koji je prepoznatljiv po svom suživotu i međusobnoj toleranciji. Također smatramo da je vidljivost i prepoznatljivost Ureda osigurana kroz veliki broj predmeta, a što je i bila osnovna svrha osnivanja i rada Ureda.

Godišnje izvješće zajednički su sastavili zaštitnik građana sa zamjenicama, Erikom Tot Salai i Ljiljanom Vuković Simić.

Subotica, 22. 03. 2017.

ZAŠTITNIK GRAĐANA  
GRADA SUBOTICE

Zlatko Marosiuk  
dipl. pravnik

## STRUKTURA I STATISTIKA

## PRITUŽBE

		Primljeno	Riješeno	U postupku
Javna poduzeća i ustanove	JKP „Toplana“	26	26	/
	Suboticaplin	1	/	1
	JKP „Vodovod i kanalizacija“	19	19	/
	Ravnateljstvo za izgradnju	10	10	/
	Centar za socijalni rad	34	34	/
	JKP „Čistoća i zelenilo“	1	1	/
	JKP „Suboticatrans“	1	1	/
	JP „Palić Ludoš“	1	1	/
	JKP „Dimnjačar“	6	6	/
	PU „Naša radost“	2	1	1
	Narodno kazalište - Népszínház	1	1	/
	Gerontološki centar	1	1	/
Tijela uprave i inspekcijske službe	Tajništvo za društvene djelatnosti	3	3	/
	Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove	15	15	/
	Tajništvo za opću upravu i zajedničke poslove	1	1	/
	Tajništvo za imovinsko pravne poslove	1	1	/
	Tajništvo za lokalne porezne administracije	4	4	/
	Tajništvo za građevinarstvo	1	1	/
	Gradsko vijeće (kao Drugostupanjsko povjerenstvo)	1	1	/
	Prosvjetna inspekcija	1	1	/
	Povijesni arhiv	1	1	/
	Gradska uprava	1	1	/
	Komunalna policija	1	1	/
Predmeti dostavljeni državnim tijelima	RF za zdravstvo	1	1	/
	Vojvodinašume	1	1	/
	Zaštitniku građana	12	12	/
	Pokrajinskom ombudsmanu	5	4	/
UKUPNO		152	150	2

**PREDSTAVKE**

	Primljeno	Način rješavanja		U postupku	
		Savjet	Postupanje		
Zdravstveno	23	20	3	/	
Osobna stanja građana	209	36	173	/	
Građansko pravo	190	179	11	/	
Socijalna skrb	181	156	25	/	
Prava djeteta	1	1	/	/	
Radna pitanja	145	135	10	/	
Mirovinska pitanja	112	94	18	/	
Obrazovanje	2	2	/	/	
Uprava	5	5	/	/	
Imovinsko pravo	34	33	1	/	
Nasljedno	67	67	/	/	
Stambeno	8	8	/	/	
Od gradonačelnika	11	/	11	/	
Medijacija	35	9	26	/	
Lišavanje poslovne sposobnosti	8	1	7	4	
Knjižnica	1	/	1	/	
Pravobraniteljstvo	1	1	/	/	
Privredno	5	5	/	/	
Obiteljski odnos	76	76	/	/	
Sudsko	159	159	/	/	
Javne službe i javna poduzeća	- Komunalna policija	4	4	/	/
	- Tajništvo za insp. nadzor.	20	19	1	/
	- Građevinska inspekcija – legalizacija	17	17	/	/
	- Tajništvo za društvene djel.	2	2	/	/
	- Ravnateljstvo za izgradnju	10	8	2	/
	- Elektrovojvodina	13	11	2	/
	- Pogrebno	4	4	/	/
	- Toplana	122	122	/	/
	- Čistoća	1	1	/	/
	- Parking	1	/	1	/
	- Gerontološki	1	1	/	/
	- Naša radost	8	7	1	/
	- Tržnica	1	1	/	/
	- Tajništvo za poljoprivredu	1	1	/	/
	- Vodovod	10	9	1	/
- Dimnjačar	16	10	6	/	
- Suboticatrans	1	1	/	/	
Dostavljeno Povjereniku za zaštitu podataka	1	1	/	/	
Porez	100	97	3	/	
Javni servis	33	31	2	/	
Podatak o javnom značaju	1	1	/	/	
Zaštita potrošača	17	17	/	/	
JP „Palić-Ludaš“	1	1	/	/	
Katastar	12	11	1	/	
Komunalni problem	11	10	1	/	
Pokrajinski ombudsman	1	1	/	/	
Osoba s invaliditetom	1	1	/	/	
Prava nacionalnih manjina	2	2	/	/	

Razno	45	45	/	/
Nenadležan	32	32	/	/
BPZ	38	/	38	/
<b>UKUPNO</b>	<b>1.800</b>	<b>1.455</b>	<b>345</b>	<b>4</b>

***BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA***

Mjesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	104
MZ Bajmak	14
MZ Bikovo	1
MZ Čantavir	12
MZ Tavankut	20
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	70
MZ Kelebija	16
MZ Mirgeš	3
MZ Mala Bosna	1
MZ Mišičevo	0
MZ Novi Žednik	3
MZ Žednik	6
MZ Palić	27
MZ Šupljak	37
MZ Dušanovo	1
MZ Višnjevac	1
<b>UKUPNO</b>	<b>316</b>

***SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA***

Pritužbe	152
Predstavke	1.800
Predstavke u mjesnim zajednicama	316
<b>UKUPNO</b>	<b>2.268</b>