

# Szabadka város polgári jogvédője

Iratszám: O.-02-31-05/17

Kelt: 2017.03.22.

## **BESZÁMOLÓ**

**A 2016. ÉVRE**

## BEVEZETŐ

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 40. szakaszának 1. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma) értelmében Szabadka város polgári jogvédője évente egyszer, de legkésőbb március hónap végéig beszámolót terjeszt a képviselő-testület elé, amelyben értékeli az önkormányzati szervek munkáját az emberi jogok és szabadságok védelme szempontjából, közli az észlelt mulasztásokat és intézkedéseket és lépéseket javasol azok orvoslására.

Szabadka Város Ombudsmani Hivatala 2006.06.16-án kezdte meg működését. Az azóta eltelt időben számos jogszabály-alakításon esett át, s működése össze lett hangolva a helyi önkormányzatról szóló törvénnyel. A 2014.02.20-án megtartott 18. ülésén Szabadka Város Képviselő-testülete új rendeletet hozott Szabadka város polgári jogvédőjéről (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma), melynek alapján ismételten megválasztotta a polgári jogvédőt és helyetteseit, 6 éves megbízási időre. Ezzel megtörtént az ombudsmani hivatal jogszabályozása, amely mára szervezetileg egy olyan intézménnyé nőtte ki magát, amely összhangban áll az érvényes pozitív jogszabályokkal. A hivatalt a 2016. év folyamán Marosiuk Zlatko polgári jogvédő vezette helyetteseivel, Tóth Szalai Erikával és Vuković Simić Ljiljanával.

A 2016. évre készült beszámoló különösen a panaszok és folyamodványok számára és összetételére vonatkozó adatokra összpontosít és tartalmazza a közigazgatási szervek működésének általános értékelését az előírások betartása és az észlelt mulasztások tekintetében, és ajánlásokat ad azok kiküszöbölésére. A beszámoló feloleli az elmúlt évben észlelt problémákat, és a korábbi évek gyakorlatához hűen bemutatja az egyes ügyeket, amelyekkel az iroda foglalkozott. A statisztikai adatok mellett a beszámoló rövid leírásokat is tartalmaz az elmúlt évben vezetett legjelentősebb ügyekről, végső állásfoglalással, az adott ajánlásokkal és magyarázatokkal, illetve a még folyamatban lévő ügyek felvázolásával. Számos probléma, amelyre polgártársaink az elmúlt időszakban rámutattak, még ma is fennáll.

A polgári jogvédő hatáskörébe tartozó területeken érvényesülő emberi jogok állapotára vonatkozó megfigyelések a „jó közigazgatás” területét ölelik fel, vagyis a „jó közigazgatás” elvének betartását, a jog érvényesülését és a jogbiztonságot szorgalmazzák. A polgári jogvédőhöz a 2016. év folyamán néhány olyan szóbeli folyamodvány is érkezett, melyek a nemi egyenjogúságra vonatkoztak, és aktív részt vállalt úgy a szervezeti mint az egyes problémák megoldásában az illetékes intézményekkel, valamint a nemi egyenjogúság kérdésével foglalkozó szervezetekkel folytatott együttműködés révén. A kisebbségi jogokkal kapcsolatban az ombudsmani hivatal különösen a hivatalos nyelvhasználat terén keletkezett és észlelt problémák megoldásában vette ki a részét. A munkának ebben a részében az iroda a polgármesterrel együttműködve kissé átszerveződött, s így Tóth Szalai Erika ombudsman helyettes lett megbízva az illetékes intézményekkel és a kisebbségek képviselőivel folytatott együttműködéssel.

## AZ OMBUDSMAN INTÉZMÉNYÉRŐL

Kevés intézmény ért meg olyan fokú népszerűséget és vált olyan elterjedté, mint az ombudsman intézménye. Napjainkban a világ majd minden országában működik, és mint ilyen ...“ihletként, sőt modellként szolgál azokhoz a törekvésekhez, melyekre egyre nagyobb szükség van a hagyományos politikai intézmények megújítása tekintetében, melyeket a racionalista, s később egyre inkább közvetítői szerepet játszó bürokrata és legalista eszme és gyakorlat hozott létre“.

Az államhatóságok működése ellenőrzésének új formái különösen a 20. század második felétől kezdve indultak fejlődésnek a világban, mikor is a polgári jogvédő intézménye, mint „sui generis“ intézmény hirtelen terjedni kezdett. A polgári jogvédő hatáskörei, az intézmény 1809-es svédországi megalapítása óta napjainkig jelentősen nem változtak. Azok közvetlenül az emberi jogok érvényesítésének és védelmének eszméjéhez kapcsolódnak, minek következtében az ombudsmant ma is a polgárok jogainak védelmezőjeként definiálják, kinek legfőbb célja a szabálytalanságok és törvénytelenések megakadályozása, illetve az ún. rossz hivatali bánásmód orvoslása. Az emberi jogok védelmezése iránti igény, illetve az államigazgatás új, a korszerű államkoncepciónak

megfelelő, emberközpontú „külső” ellenőrzési és felügyeleti formák iránti igény következtében szükség mutatkozott arra, hogy új mechanizmusokat kutassanak fel az emberi jogok védelmezésére, elsősorban a hivatali szervek törvénytelen és igazságtalan működése ellen. Az idők során kiderült, hogy erre a legmegfelelőbb az ombudsman intézménye. A polgári jogvédő ma az emberi jogok és a polgárok jogainak védelmezője.

Miben rejlik az ombudsman kiváló hatékonysága a polgárok jogvédelmében és az államigazgatás ellenőrzésében, amit a közigazgatási és igazságügyi ellenőrzés meglévő formái nem tudtak elérni? Bizonyos értelemben a polgári jogvédő napjainkban az emberi jogok védelmének egyik alapvető intézménye. Az ombudsman intézményének lényege abban nyilvánul meg, hogy „át tudja törni a bürokrácia bűvös köreit és áttekinthetővé tudja tenni az átláthatatlan autoritatív rendszereket, illetve hozzáférhetővé a parlamentáris ellenőrzés és a közvélemény számára. Hatékonysága mindenekelőtt abból a lehetőségből ered, hogy a képviselő-testület elé terjesztett beszámolója alapján felhívja a nyilvánosság figyelmét és rámutasson a képviselő-testületnek a polgárok panaszaira. Ezért úgy gondoljuk, hogy a éves beszámoló a legfontosabb dokumentum, amellyel a polgári jogvédő bemutatkozik a nyilvánosság előtt. A pártatlan vizsgálaton alapuló nyilvánosság hatékony eszközt jelent. Már maga a tudat, hogy az ombudsman felügyeletet gyakorol munkájuk felett, pozitív hatással van az egész közigazgatási rendszerre, minek folytán működése nyilvánosabbá és jogszerűbbé válik.

Napjainkban a polgárok jogaik és szabadságaik jelentős részét az önkormányzati szervek, a közigazgatási szervek, és az önkormányzati alapítású, közfeladatokat ellátó vállalkozók és más szervezetek révén érvényesítik. Éppen e tény indokolja a helyi ombudsmani hivatalok alapítását, amit több ország, köztük Szerbia is megtett.

Abban a folyamatban, amely az Egyesült Nemzetek Szervezete révén még a 20. század hetvenes éveiben megkezdődött, egyes „helyi ombudsmanok” jelentősen hozzájárultak ahhoz, hogy az ombudsman intézménye minden hatalmi szinten elterjedjen. Az emberi jogok védelmére alakított intézményekkel kapcsolatos első nemzetközi dokumentumot az ENSZ hozta meg Irányelvek az emberi jogok védelmét szolgáló nemzeti intézmények működésére cím alatt, melyet 1978-ban fogadtak el Genfben, az emberi jogok védelmét szolgáló nemzeti és helyi intézményekről tartott szemináriumon, s melyek megfogalmazásához a akkori „helyi” ombudsmanok is hozzájárultak. Emellett az Európa Tanács Miniszteri Bizottsága az ombudsman intézményéről szóló R(85)13 számú ajánlásában még 1985-ben (és későbbi dokumentumaiban) javasolta tagországai kormányainak, hogy alapítsák meg az ombudsman intézményét országos, regionális vagy helyi szinten.

Szerbiában 2002. óta 21 önkormányzati ombudsmani hivatal alakult.

## **A JOGI KERET ÉS AZ EGYES PANASZOK ÜGYÉBEN FOLYTATOTT ELJÁRÁS**

Az Ombudsmani Hivatal a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma), a helyi önkormányzatról szóló törvény 97. szakaszának 1. bekezdése (az SZK Hivatalos Közlönyének 129/07 száma) és Szabadka város alapszabályának 33. szakasz 1. bekezdés 6. pontja és 99. szakasz 3. és 5. bekezdése (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 26/06 és 27/08 száma és Szabadka Város Hivatalos Lapjának A hivatal a Szabadság tér 1. alatti épület I. emeletének 132 – 135. irodáiban működik. 2015.12.31. napjával a hivatalban a polgári jogvédő mellett két helyettes és két ügyintéző hivatalnok áll alkalmazásban. A hivatal az ország jobban felszerelt ombudsmani irodái közé tartozik az ügyfelek fogadásához és a korszerű működéshez szükséges műszaki felszereltséggel.

A polgári jogvédő intézménye Szabadka Város Önkormányzatának területére alakult mint független és önálló szerv, amely védi a polgárok és jogi személyek jogait az államigazgatási szervek és a városi közszolgálatok törvénytelen és szabályellenes működésétől, amikor megsértik a városi előírásokat. A polgári jogvédő gondoskodik továbbá az emberi és kisebbségi jogok és szabadságok betartásáról.

A polgári jogvédő független és önálló a munkájában, és nem lehet felelősségre vonni vagy megbüntetni véleményének kimondása vagy a cselekedetei miatt. Itt ki kell hangsúlyoznunk, hogy a hivatal fennállásának és működésének hét éve alatt soha senki, egyetlen politikai tényező vagy a karhatalom valamely képviselője sem gyakorolt hatást a polgári jogvédő munkájára, cselekedeteire és véleményére. Úgy véljük, hogy eza tény Szabadka város demokratikus potenciáljait igazolja.

A polgári jogvédő nem vonhatja vizsgálat alá az olyan eljárás elindítása iránti kérelmet, mely Szabadka Város Képviselő-testületének, a Városi Tanácsnak a munkájára vonatkozik (kivéve, ha másodfokú szervként lép fel a közigazgatási eljárásban), és ha a polgármester munkájára vonatkozik. A polgári jogvédő nem ellenőrizheti a Szabadka város területére alapított bíróságok és ügyészségek működését sem, bár a polgárok gyakran fordulnak hozzánk olyan problémákkal, amelyek ezen intézmények működésére, viszont hivatalunk soha sem bírálta felül vagy dolgozta át e szervek döntéseit.

A polgári jogvédő az alábbi munkákat végzi: átveszi és kivizsgálja a panaszokat, melyek az önkormányzati szervek által megsértett emberi jogokra vonatkoznak, saját kezdeményezésére jár el minden olyan esetben, ahol fennáll annak gyanúja, hogy az önkormányzati szervek megsértették az emberi jogokat, figyelemmel kíséri az emberi jogokra vonatkozó nemzetközi standardok alkalmazását a helyi önkormányzat területén, információkat gyűjt különböző forrásokból arról, hogy az önkormányzati szerv alkalmazza-e az emberi jogokról szóló törvényt és más előírásokat, éves beszámolót készít arról, hogy az önkormányzati szervek hogyan érvényesítik és tartják tiszteletben az emberi jogokat, és alkalmazják a diszkrimináció-mentesség elvét, időszakosan ellenőrzi az önkormányzati szerv munkáját, közvetlenül együttműködik a köztársasági szervekkel és közvetítői szerepet játszik a köztársasági közigazgatás területi szervei, a köztársasági hatáskörbe tartozó közmegebízások ellátói és a polgárok között a város területén, büntetőjogi, fegyelmi és egyéb eljárások megindítását kezdeményezi az illetékes szerveknél abban az esetben, ha az önkormányzati szervek megsértik az emberi jogokat, az emberi jogok megvalósításáról és tiszteletben tartásáról és az anti-diszkriminációról tanácsadást szervez és részt vesz az előkészítésében, kezdeményezi és ösztönzi a polgárok képzését az emberi jogok tekintetében, az élet minden területén, együttműködik, és tapasztalatot cserél más állampolgári jogok biztosaival, és olyan szervekkel és szervezetekkel, melyek az emberi jogok védelmével és fejlesztésével foglalkoznak hazánkban és külföldön, együttműködik a médiákkal, közvetítői szerepe van az emberi jogok megsértésére vonatkozó viták békés rendezésében a város területén, jogában áll részt venni a képviselő-testületi üléseken és munkatestületeinek ülésein, valamint joga van részt venni a képviselő-testületi vitákban, ha a hatáskörébe tartozó kérdésekről vitatkoznak, eljárást kezdeményez az alkotmányosság és törvényesség értékelésére az Alkotmánybíróság előtt, és más illetékes szerveknél indítványozza a hatáskörébe tartozó új előírások és egyéb okiratok meghozatalát és a meglévők módosítását, a törvénnyel és a városi előírásokkal összhangban egyéb teendőket is ellát.

A polgári jogvédőhöz bárki fordulhat, aki úgy véli, hogy az államigazgatási szervek, a közigazgatási és közhatalmi megbízatással rendelkező, önkormányzati alapítású szervezetek és közszolgálatok valamely okirattal vagy cselekedetükkel megsértették emberi jogainak valamelyikét. A polgári jogvédőről szóló rendelet értelmében az ombudsmanhoz a polgárok nevében harmadik személy, civil szervezetek, egyesületek vagy szervezetek is fordulhatnak.

A folyamodványok benyújtásának határideje a jogsértés, szabálytalanság elkövetését vagy a vitatott ügyről készült okirat meghozatalának napját követő egy év. Az ombudsman köteles a folyamodvány alapján eljárni (dönteni az eljárás megkezdéséről vagy a folyamodvány visszautasításáról) a folyamodvány benyújtását követő 3 napon belül. A jó közigazgatás kódexének (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 43/10 száma) elfogadásával a polgári jogvédő számára lehetővé vált, hogy a polgári jogsértés megtétele előtt, amennyiben azzal el lehet háritani a kárt el, eljárást indíthat és azzal elháríthatja a polgári jogok megsértését.

A folyamodványt írott formában kell benyújtani, beleértve az elektronikus kommunikáció minden fajtáját is, meghatározott forma nélkül, de jegyzőkönyvbe is mondható szóban. Folyamodványt benyújthat fogvatartott személy is, lepecsételt borítékban. A folyamodványt benyújtó személy

kérésére a polgári jogvédő köteles titokban tartani a személyes adatait. Annak érdekében, hogy a polgárok számára megkönnyítse a folyamodványok benyújtását, az ombudsman a munkája során egyszerű űrlapot használ, mely tartalmazza az eljárás elindításához és lefolytatásához fontos kérdéseket.

A polgári jogvédő a szabályoknak megfelelően akkor indít eljárást, ha már fel lett használva minden rendes jogi eszköz annak a jogsértésnek a kiküszöbölésére, melyre a folyamodó személy rámutat, illetve, ha annak kiküszöbölésére nincs semmilyen jogi eszköz. Kivételes esetekben az eljárás akkor is elindítható, ha ennek a feltételnek nem tesz eleget, éspedig akkor, ha az eljárás rendes jogi eszközökkel való elvégzése veszélyeztetné az emberi jogokat. Ha ugyanazon tárgy miatt már folyik eljárás más illetékes szervekben, a polgári jogvédő a szabályok szerint nem fog ezekkel a szervekkel párhuzamosan eljárást folytatni.

Ha a folyamodvány minden feltételnek eleget tesz, a polgári jogvédő döntést hoz a vizsgálat megkezdéséről és erről tájékoztatja a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közigazgatási szervet, melynek munkájára a panasz vonatkozik. A polgári jogvédő szóló rendelet meghatározza, melyek azok az esetek, amikor a polgári jogvédő elutasítja a folyamodványt. Ha nem tartalmazza a benyújtó személyes adatait, ha nem tartalmazza annak a szervnek a nevét, melynek a munkájára a panasz vonatkozik, ha nem tartalmazza a jogsértés leírását, ha nem tartalmazza azokat a tényeket és bizonyítékokat, melyek alátámasztják a panaszt, amennyiben nem tartalmazza a már felhasznált jogi eszközökre vonatkozó adatokat, ha a benyújtási határidő lejárt után adják be, amennyiben még nem használtak ki minden más jogi eszközt a jogsértés kiküszöbölésére, és ha ismételt panasztételről van szó.

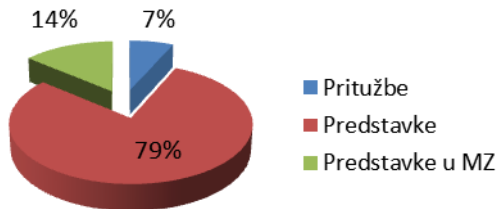
Ha a vizsgálatot követően az ombudsman úgy véli, hogy nem áll fenn a polgári jogok megsértése, és a szervek részéről nem történt szabálytalanság, a polgári jogvédő erről értesíteni fogja a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közigazgatási szervet, melynek a munkájára a folyamodvány vonatkozott. Amennyiben a vizsgálat befejeztével megállapítást nyer, hogy megsértették az emberi jogok valamelyikét, vagy szabálytalanságot követtek el a munka során, erről értesíti a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közszolgálatot, melynek munkájára a folyamodvány vonatkozott, s az észrevételeiket 15 napon belül küldhetik el. A határidő lejártával a polgári jogvédő megszüntetheti a további eljárást, ha a közigazgatási szerv már kiküszöbölte a jogsértést, vagy elkészíthet egy végleges véleményezést, javaslatot vagy ajánlást, erről értesíti a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közigazgatási szervet vagy közszolgálatot, melynek a munkájára a folyamodvány vonatkozott. A közigazgatási szerv köteles 15 napon belül értesíteni az ombudsmant arról, hogy milyen intézkedéseket fogantatosított a véleményezést, javaslatot vagy ajánlást illetően.

Amennyiben a közigazgatási szerv nem az ombudsman véleményezésével, javaslatával vagy ajánlásával összhangban jár el, vagy nem tájékoztatja az ombudsmant a jogsértés kiküszöbölésére fogantatosított intézkedésekről, a polgári jogvédő erről értesíti azokat a szerveket, melyek felügyelik a munkájukat, és ha az illetékes szervek ezután sem teszik meg a kellő lépéseket, a polgári jogvédő erről tájékoztatja a városi képviselő-testületet, de értesítheti erről a közvéleményt is a tájékoztatási eszközökön keresztül.

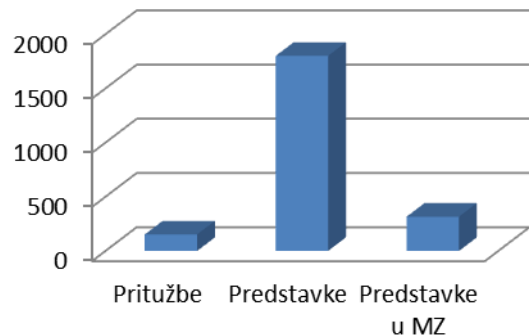
Az ombudsman nem segíthet olyan esetben, ha a panasz olyan ügyre vonatkozik, amely nem az ő hatáskörébe tartozik, mert a Kormány, a Parlament, a köztársasági elnök, az Alkotmánybíróság, a bíróságok és ügyészségek döntéseiről van szó, illetve, ha a folyamodvány nem a közigazgatási szervek vagy köztársasági munkájára vonatkozik, ha a polgár ugyanarra az ügyre vonatkozva nyújtott be folyamodványt, de nincsenek újabb bizonyítékai, ha a polgár azelőtt nyújtotta be a folyamodványt, hogy élt volna a rendelkezésre álló jogi eszközökkel, ha a panaszt a jogsértés elkövetésétől számított egyéves határidő lejárt után nyújtotta be, és ha a folyamodvány nem tartalmazza a panasztevő személyes adatait vagy nincs aláírva. A köztársasági és tartományi hatóságok munkájára vonatkozó panaszokat Szabadka város polgári jogvédője köteles azonnal továbbítani az illetékes köztársasági illetve tartományi ombudsmanhoz.

## AZ ÜGYEK SZÁMA ÉS ÖSSZETÉTELE

**PREDMETI U 2016. GODINI**  
procentualni prikaz



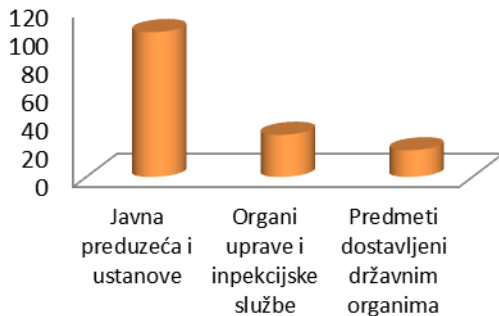
**PREDMETI U 2016. GODINI**  
brojčani prikaz



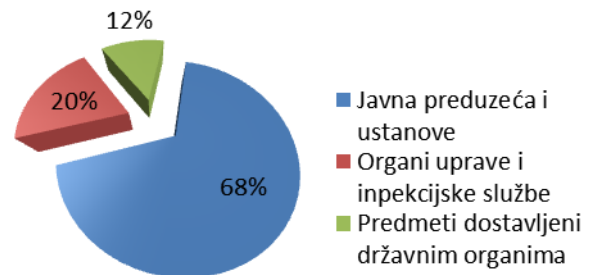
Az Ombudsmani Hivatal 2006.06.16-án kezdte meg működését. 2016.12.31. napjáig 17.264 polgár kért segítséget a polgári jogvédőtől, illetve csak a 2016. évben 2.268. Az ügyek a polgárok jogainak érvényesítésével voltak kapcsolatosak. A folyamodványokat két csoportba oszthatjuk: az egyik a polgári jogvédőről szóló rendelettel meghatározott hatáskörök szerinti polgári panaszok, a másik csoportba az emberi jogok védelmével kapcsolatos felterjesztések tartoznak.

## A KÖZVÁLLALATOK ÉS AZ ÖNKORMÁNYZATI SZERVEK MUNKÁJÁRA VONATKOZÓ PANASZOK – 152 PANASZ

**PRITUŽBE**  
brojčani prikaz



**PRITUŽBE**  
procentualni prikaz



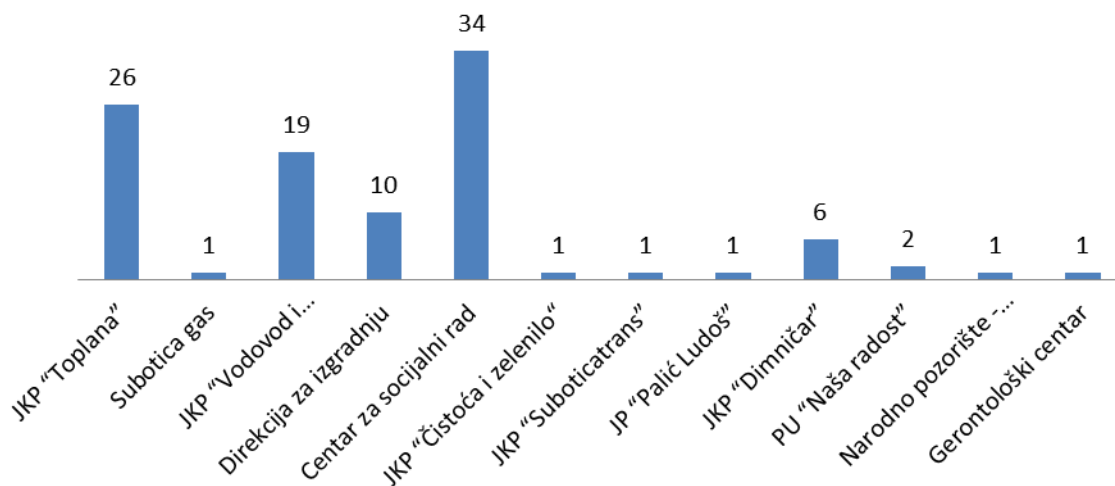
Az ombudsman hivatalba lépése óta a polgárok összesen 936 panaszt nyújtottak be, ebből 152-t a 2016. évben. Minden közigazgatási szerv és közvállalat a polgári jogvédőről szóló rendeletben megszabott 15 napos határidőn belül válaszolt a panaszokra.

A közvállalatok és közintézmények ellen a polgárok 2016-ban összesen 103 panaszt tettek:

- a Szabadkai távfűtőművek ellen – 26,
- a Szabadkai Gázművek KKV ellen – 1,
- Vízművek és Csatornázási KKV - 19,
- Építési Igazgatóság KV – 10,
- Szociális Központ – 34,
- Köztisztasági és Parkosítási KKV – 1,
- SuboticaTrans KV - 1,

- Palics-Ludas KKV – 1,
- Kéményseprő KKV – 6,
- Naša radost IEI - 2,
- Narodno pozorište – Népszínház - 1,
  - Gerontológiai Központ - 1

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



#### Szabadkai Távfűtőművek KKV

Az éves beszámoló készítésekor a legnagyobb gondot az jelentette, hogyan mutassuk ki a Szabadkai Távfűtőművek KKV ellen indított ügyeket illetve panaszokat. Mint az a tanácsnokok többsége előtt ismert, 2016 februárja közepén probléma adódott a januári számlákkal, és nem is voltunk tudatában annak, mekkora méreteket öltött ez a városban. Tulajdonképpen több száz (kb. 800) panasz érkezett be hozzánk, amit a lakóközösségek elnöke nyújtottak be a társasházak nevében vagy polgári csoportok, petíció formájában. A helyzet megoldásához segítséget kértünk az önkormányzattól, hogy jelöljön ki szakértőt a Szabadkai Távfűtőművek KKV működésének és a januári számlák helyességének kivizsgálására. A Szabadkai Távfűtőművekkel egyeztetve ez meg is történt, és a Belgrádi Gépészet Kar törvényszéki szakértőkből és a termodinamika terén dolgozó elismert szakemberekből álló csoportja lett megbízva a feladattal. A szakértői vélemény elkészült, a jogszabályok alapján, helyszíni ellenőrzéssel, 13 címen illetve épületen végzett szakértői vizsgálattal (a város különböző részén), a reklamációkra vonatkozó beszámoló ellenőrzésével, az épületekre illetve a 300 fogyasztóra vonatkozó ellenőrző számításokkal a 2014/2015 és 2015/2016 fűtési idényekre 2016 januárjával bezárólag, a kaloriméterek hitelesítésének ellenőrzésével, a kaloriméterek leolvasásával, és a tarifarendszer elemzésével. E szakértői véleményezés alapján meg lett állapítva, hogy a Szabadkai Távfűtőművek KKV működésében nem találtak hiányosságot, és a szakértői vélemény nyilvánosan közzé is lett téve. A megbízott szakértők nyilvánosan közzétett beszámolója alapján megállapítást nyert, hogy a polgárok jogai nem sérültek, és ennek megfelelően a polgári jogvédő megszüntette az eljárást és lezárta ezeket az ügyeket.

Viszont voltak más ügyeink is a Távfűtőművekkel, és itt meg kell említenem, hogy az ombudsmani hivatal fennállása óta most történt meg először, hogy egy közvállalat elutasította, hogy a polgári jogvédő ajánlása szerint járjon el. Ezt az ajánlást a tanácsnokok előtt is ismertettük:

SZABADKAI TÁVFŰTŐMŰVEK KKV  
SZEGEDI ÚT 22-24.  
24000 SZABADKA  
AZ IGAZGATÓ RÉSZÉRE

Iratszám: 072-117/16-1

Kelt: 2016.10.21.

Szabadka

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 1. és 2. bekezdése és 38. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma) és a D. Z. Szabadka, Körös utca 4/5 alatti lakos panasza ügyében lefolytatott eljárás alapján meghozott

#### V É L E M É N Y

A szabadkai Z. D. által benyújtott, a távfűtő rendszerről való leválás iránti kérelem elutasításával a Szabadkai Távfűtőművek KKV megsértette a nevezett személy jogait.

A fentebbi vélemény alapján Szabadka város polgári jogvédője meghozza a következő

#### A J Á N L Á S T

hogy a Szabadkai Távfűtőművek KKV a távhőszolgáltatás feltételeiről és módjáról szóló rendelet 61. szakaszával (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 39/2014, 43/2014 és 5/2016 száma) összhangban járjon el és Z. D. Szabadka, Körös utca 4/5 alatti lakos lakását kapcsolja le a Szabadkai Távfűtőművek KKV távfűtési rendszeréről.

A Szabadkai Távfűtőművek KKV ezen vélemény és ajánlás közzétételétől számított 15 napon belül köteles tájékoztatni Szabadka város polgári jogvédőjét a megtett lépésekről.

#### I n d o k o l á s

2016.09.12-én Z.D., Szabadka, K..., azzal a panasszal fordult Szabadka város polgári jogvédőjéhez, hogy a közművállalat megsértette jogait azzal, hogy megtagadta a tulajdonában lévő, az említett címen található lakásának a távfűtő rendszerről való lekapcsolását.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszának megfelelően a polgári jogvédő értesítette az említett közművállalatot, hogy panaszt emeltek ellene, és hogy a nevezett rendelet 32. szakaszának 2. bekezdésével összhangban kötelesek 15 napon belül nyilatkozni az ügyben.

A megszabott határidőben a közművállalat válaszolt a panaszra amelyben előadta, hogy a vonatkozó tanulmány áttekintését követően a közművállalat arra a következtetésre jutott, hogy a fogyasztó lekapcsolása a távfűtési rendszerről és az elektronikus költségosztó rendszeréből való kivételével veszélybe kerülne az épületen belül elfogyasztott hőenergia korrekt elosztása és ezzel együtt a fűtési költségek igazságos elosztása is. A panaszt benyújtó fogyasztó esetleges lekapcsolása a rendszerről, továbbá minden további lekapcsolás következtében az elektronikus költségosztók révén történő elosztási rendszer az említett épületben (Körös utca 4.) már használhatatlanná válna, mivel megbomlana az elosztórendszer használhatóságának műszaki minimuma, ami a rendszer bevezetésekor az alkalmazás előfeltételét jelentette, és amivel valamennyi fogyasztó írásban egyetértett az elosztási rendszer bevezetésekor. Továbbá a tárgyat képező lekapcsolás ügyében kértek a többi aktív fogyasztó egyetértését. Valamint hogy nincs joguk bármilyen aktivitást elvégezni vagy engedélyezni a lekapcsolódó fogyasztó javára, ami a többi aktív fogyasztó kárára történne.

A panasztevőnek továbbítottuk a közművállalat válaszát a benyújtott panaszra, és a panasztevő 2016.10.11-én írásban úgy nyilatkozott, hogy elégedetlen a Távfűtőművek KKV válaszával és teljes mértékben fenntartja a panaszában és a lekapcsolási kérelmében előadottakat, véleményt és ajánlást kér, illetve hogy értesítsük az ügy további menetéről.



Az ügy vizsgálatakor a polgári jogvédő az alábbi jogszabályokat vette figyelembe:

- a távhőellátás feltételeiről és módjáról szóló rendelet 61. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 39/2014, 43/2014 és 5/2016 száma), amely előírja a távhőszolgáltatás lemondásának jogát, valamint a lemondási kérelem benyújtásának feltételeit és határidőit,
- az elosztórendszer működési szabályainak 105. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 45/2014 és 46/2015 száma), amely megszabja a távhőszolgáltatás lemondásának műszaki feltételeit és a Távfűtőművek jogosultságát arra, hogy felmérje a lemondás műszaki és fizikai feltételeinek meglétét, illetve a távfűtési rendszerrel való lekapcsolás lehetőségét,
- a távfűtési rendszer működésének és a Szabadka város területén szolgáltatott hőenergia megfizetési módjának szakvéleményezése a Belgrádi Gépészeti Kar szakmai leletével és véleményével (minek a Szabadkai Távfűtőművek KKV is birtokában van) és
- a Szabadkai Távfűtőművek KKV távfűtési rendszeréről való távhőszolgáltatás lemondása feltételeinek teljesítésére vonatkozó tanulmány.

Az eljárás során megállapítást nyert, hogy D.Z. kérelmezte a távfűtési rendszerrel való lekapcsolását és 2016.07.15-én 522/16 iktatószám alatt benyújtotta a Szabadkai Távfűtőművek távfűtési rendszeréről való lekapcsolásra vonatkozó tanulmányt, amit a Termoprojekt Kft. Szabadka, Boris Kidrič utca 7., az említett tanulmány kidolgozására jogosítvánnyal rendelkező tervezőiroda dolgozott ki. A tanulmány műszaki leírásában a tanulmány megoldást ad a tárgyat képező lakás teljes lekapcsolására, megállapítja, hogy a tulajdonos már leszerelte az összes radiátort, hogy az nem képezi a tanulmány tárgyát, és hogy minden a távhőszolgáltatás feltételeiről és módjáról szóló rendelet 64. szakaszának 2. bekezdésével összhangban lett elvégezve, illetve hogy a lekapcsolás a fűtési idényen kívül kell elvégezni.

A polgári jogvédő nem tudta elfogadni a Távfűtőművek 2016.09.23-án kelt 663-1/16 nyilatkozatát, különösen abban a részében, hogy a tárgyat képező lakás lekapcsolásával megbomlana az elfogyasztott hőenergia korrekt elosztása a teljes épületen belül, és hogy az megakadályozná a fűtési költségek igazságos eloszlását az egész épületben.

A fentiek ellentétben állnak a Belgrádi Gépészeti Kar által a távfűtési rendszer működésére és a leszállított hőenergia megfizetésének módjára kidolgozott szakvélemény 26. oldalán leírtakkal, ahol a szakmai csapat a következőket állítja: “a hőenergia-gyártás (a víz kiinduló hőfoka a vezetékben és az átfolyási mennyiség) a Szabadka város éghajlati területének megfelelő szabályozási diagram szerint történik. Figyelembe véve, hogy valamennyi hőközpont automatikus szabályozással rendelkezik, ami lehetővé teszi, hogy az épületek felvegyék a szükséges hőenergiát, a túlmelegedés nem lehetséges. Abban az esetben, ha a hálózatba a szükségesnél nagyobb mennyiségű hőenergia kerül, a hőmérséklet emelkedik és megváltozik a nyomás a visszatérő vezetékben, minek folytán a kazánokban automatikusan csökken a hőenergia-termelés. Ez történik akkor is, amikor a termosztátos radiátorokkal rendelkező fogyasztók (a lakossági fogyasztók kb. 35%-a) saját lakásukban alacsonyabb hőfokra állítják a radiátor szelepeket vagy teljesen elzárják azokat. A radiátorokban kisebb a melegvíz-áramlás, vagy teljesen szünetel, így a helyiségekben nem történik hőleadás (kivéve a közös csővezetéseken), és a hőközpont automata szabályozása lecsökkenti a víz áramlását az elsődleges vezetékből és az épület kevesebb hőt vesz fel. Ilyen esetekben, amikor kevesebb energiát vesznek fel, azt a kaloriméterek is regisztrálják. Például, ha egy adott hőközpont valamennyi fogyasztója elzárna a termosztátos radiátorok szelepét, a meleg víz csak a rendszer közös vezetékén keresztül folyna át és a kaloriméter csak ezt a jelentősen kisebb mennyiségű hőt mérné.

A fentiekből, de különösen a tanulmányból megállapítottuk, hogy D.Z. a lakásban már leszerelte az összes radiátort, és a polgári jogvédő nem érti, hogyan veszélyeztetné ez az elfogyasztott hőenergia korrekt elosztását az épületen belül, illetve mivel csorbítaná ez a fűtési költségek igazságos elosztását, ha a fentiekből kiderült, hogy az említett lakásban nem történik hőleadás a radiátorokon keresztül.

A polgári jogvédő továbbá a Távfűtőműveknek azon álláspontját sem tudja elfogadni, hogy a tárgyat képező lemondásra jóváhagyást kell kérni a többi aktív fogyasztótól. Egy ilyen jóváhagyás további feltételt szab a panaszos Z. D. számára, amit a távhőszolgáltatás feltételeiről és módjáról szóló rendelet 61. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 39/2014, 43/2014 és 5/2016 száma) nem ír elő.

Igaz, hogy a rendelet 61. szakasza és az elosztórendszer üzemeléséről szóló szabályzat 105. szakasza előírják, hogy a Távfűtőművek mérni fel a távhőfogyasztás lemondásának műszaki és fizikai feltételeit, de Szabadka város polgári jogvédője úgy véli, hogy nincs sem műszaki sem fizikai akadálya annak, hogy a tárgyat képező lakás le legyen kapcsolva a rendszerről, mert a radiátorok leszerelésével már megszűnt hőt vételezni és már nem használja az allokátorokat (melyeket a radiátorokra szerelnek), és az adott lakás gyakorlatilag már le van kapcsolva a rendszerről, s ha eddig nem veszélyeztette a hőenergia korrekt elosztását az épületen belül, akkor a polgári jogvédő nem érti, hogyan történhetne ez meg a jövőben.

Ha ebben az ügyben a díjfizetés problémája a tanulmányban leírt értékeknek és elemeknek megfelelően lett meghatározva a kettős tarifarendszerrel megszabott fix rész tekintetében, a Távfűtőművek itt is a távhőszolgáltatás feltételeiről és módjáról szóló rendelet rendelettel ellentétesen jár el, mert a rendelet 62. szakasza értelmében ezt a díjat a tanulmánnyal kell megszabni.

Az elmondottak alapján illetve a rendelet 61. szakaszának helytelen alkalmazása miatt Szabadka város polgári jogvédője véleményt és ajánlást adott.

A fentiekről értesítjük a panasztevőt és a közciviliséget, melynek működése az ellenőrzés tárgyát képezte.

Szabadka, 2016.10.21.

Szabadka város polgári jogvédője

Zlatko Marosiuk”

Az ajánlást azért bocsátottuk betekintésre, hogy a tanácsnokok végső ítéletet tudjanak hozni az ügyben. Kétségtelen, hogy a feltételek teljesítéséről a Távfűtőművek döntenek, de a polgári jogvédő feladata, hogy ajánlásaival segítséget nyújtson polgárainknak. Egyébként az ajánlásban feldolgozott ügy következménye az lett, hogy a szóban forgó épületben élő valamennyi lakó elzárta a szelepet, illetve már nem használják az allokátorokat.

Érdekes az az ajánlás is, amit a nyelvek hivatalos használatával kapcsolatban adtunk a Szabadkai Távfűtőműveknek.

A Szabadkai Távfűtőművek KKV ellen 2015.12.01-jén a szabadkai M.S. nyújtott be panaszt. A panaszban előadta, hogy a Szabadkai Távfűtőművek KKV a közműszámlákat csak latin írással nyomtatja, Szabadkán pedig egyenrangú hivatalos használatban vannak: a szerb nyelv és a cirill írásmód, a magyar nyelv, valamint a horvát nyelv és latin írásmód. Az ügyfél a polgári jogvédőtől azt várta, hogy a számlák a város alapszabályával, a törvénnyel és az alkotmánnyal összhangban legyenek kinyomtatva. A lefolytatott eljárást követően a polgári jogvédő 2016.05.24-én meghozta az alábbi:

#### V É L E M É N Y T

Szabadka város polgári jogvédőjének véleménye, hogy a Szabadkai Távfűtőművek KKV mulasztást vétett, mert a közműszámlák első oldalát nem nyomtatja ki szerbül cirill írásmóddal, hanem szerb nyelven latin írásmóddal, és szerinte ezzel megsértette a polgárok jogát a szerb nyelv és

cirill írásmód használatára, amelyek Szerbiában és Szabadka városban hivatalos használatban vannak, ugyan úgy ahogyan Szabadka városban hivatalos és egyenrangú használatban vannak a magyar nyelv illetve a horvát nyelv és a latin írásmód.

A Szabadkai Távfűtőművek KKV-nek adott

### A J Á N L Á S

a Szabadkai Távfűtőművek KKV a jövőben a szolgáltatott távhőre kiállított közműszámla első oldalát, vagyis műszaki megoldást talál arra, hogy a számla első oldalát a nyelvek és írásmódok hivatalos használatát szabályozó előírásokkal összhangban kinyomtatja a Szerb Köztársaságban és Szabadka városban hivatalos használatban lévő nyelveken és írásmóddal, szerbül cirill írásmóddal, magyar nyelven latin írásmóddal és horvát nyelven latin írásmóddal, mint ahogyan a távfűtési számla második oldalán is teszi.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdése értelmében (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) a Szabadkai Távfűtőművek KKV köteles legkésőbb a vélemény és ajánlás közzétételétől számított 15 napon belül értesíteni a polgári jogvédőt a foganatosított intézkedésekről.

### I n d o k o l á s

M. S. szabadkai lakos 2015.12.01-én 072-97/15-2 szám alatt panasszal fordult Szabadka város polgári jogvédőjéhez a Szabadkai Távfűtőművek KKV ellen. A panaszban előadta, hogy a Szabadkai Távfűtőművek KKV a közműszámlákat csak latin írással nyomtatja, Szabadkán pedig egyenrangú hivatalos használatban vannak: a szerb nyelv és a cirill írásmód, a magyar nyelv, valamint a horvát nyelv és latin írásmód. Az ügyfél a polgári jogvédőtől azt várta, hogy a számlák a város alapszabályával, a törvénnyel és az alkotmánnyal összhangban legyenek kinyomtatva.

Szabadka város polgári jogvédője megvizsgálta a panaszban előadottakat és a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszában (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) foglaltaknak megfelelően továbbította azt a Szabadkai Távfűtőművek KKV vezetőjének, annak megállapítására, hogy a fentebb említett eljárás során sérültek-e a polgár jogai a közigazgatási szervek és közszolgálatok szabálytalan vagy törvényellenes cselekedetei folytán.

A Szabadkai Távfűtőművek a 2015.12.14-én kelt 834-1/15 számú válaszában értesítette az ombudsmant, hogy a rendelkezésére álló műszaki eszközök nem teszik lehetővé, hogy a számla első oldalát három nyelven kinyomtassa, ezért a vállalat azt csak szerb nyelven és latin írásmóddal adja ki.

Miután a választ továbbítottuk a panasztevőnek, az 2016.01.25-én a Szabadka város polgári jogvédőjének irodájában jegyzőkönyvbe mondta nyilatkozatát melyben előadta, hogy elégedetlen a Szabadkai Távfűtőművektől kapott válasszal, és mag súlyozta, hogy a számla mellett a közzállalat a panaszra adott válaszlevelet is cirill helyett latin írással írta.

Az ügy megvitatása során az alábbi jogszabályokat vettük figyelembe:

**A Szerb Köztársaság Alkotmányának 10. szakasza (a Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönyének 98/2006 száma)** előírja, hogy a Szerb Köztársaságban a szerb nyelv és a cirill írásmód van hivatalos használatban, a többi nyelv hivatalos használatát pedig a törvény és az alkotmány alapján kell szabályozni.

**A Szerb Köztársaság Alkotmányának 79. szakasza (a Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönyének 98/2006 száma)** értelmében a nemzeti kisebbségek tagjainak joguk van: a nemzeti,

etnikai, kulturális és vallási sajátosságaik kifejezésére, őrzésére, ápolására, fejlesztésére és nyilvános kifejezésére; jelképeik nyilvános helyeken való használatára; nyelvük és írásuk használatára; hogy azokban a környezetekben, ahol az összlakosság jelentős számarányát képezik az állami szervek, a közmegegyezéssel felruházott szervezetek, az autonóm tartomány és helyi önkormányzatok szervei anyanyelvükön folytassák az eljárásokat; az anyanyelvű oktatásra az állami és az autonóm tartományi intézményekben; oktatási magánintézmények alapítására; saját nyelvükön használni családi és utónevüket; azokban a környezetekben, ahol az összlakosság jelentős számarányát képezik a hagyományos helyi elnevezéseket, az utcaneveket, a településeket és topográfiai jeleket saját nyelvükön kiírni; saját nyelvükön teljes körű, kellőidejű és elfogulatlan tájékoztatásra, ideértve az értesítések és eszmék kifejezését, fogadását, közlését és cseréjét is; saját tömegtájékoztatási eszközök megalapítására, a törvénnyel összhangban.

**A hivatalos nyelv- és íráshasználatról szóló törvény 1. szakaszának 1. és 2. bekezdése (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 – más törv. és 30/2010 száma)** előírja, hogy a Szerb Köztársaságban a szerb nyelv és a cirill írásmód van hivatalos használatban, a latin írásmód pedig az e törvényben meghatározott módon, míg az idézett szakasz 3. bekezdése kimondja, hogy a Szerb Köztársaságnak azon a területein, ahol nemzetiségek élnek, a szerb nyelvvel egyidejűleg, ebben a törvényben meghatározott módon, a nemzetiségek nyelvei és írásmódjai is hivatalos használatban vannak.

A hivatalos nyelv- és íráshasználatról szóló törvény 2. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 – más törv. és 30/2010 száma) előírja, hogy hivatalos nyelv- és íráshasználatnak különösen a következő nyelv- és íráshasználat tekintendő: **a közmegegyezéssel gyakorló köztársasági szervek, az autonóm tartomány, a városok és községek szervei (a továbbiakban szervek), intézmények, vállalatok és egyéb szervezetek munkájában való hivatalos nyelv- és íráshasználatot.** Hivatalos nyelv- és íráshasználatnak kell tekinteni, e törvény értelmében, a közzévalások és közszolgálatok, valamint más szervezetek munkájában alkalmazott nyelv- és íráshasználatot is, ha azok az e törvényben megállapított teendőket látják el.

A hivatalos nyelv- és íráshasználatról szóló törvény 3. szakaszának 1. bekezdés 1-5. pontjai (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 – más törv. és 30/2010 száma) előírják, hogy hivatalos nyelv- és íráshasználatnak különösen a következő nyelv- és íráshasználat tekintendő:

- **a szervek és szervezetek egymás közötti, valamint az ügyfelekkel, illetve polgárokkal folytatott szóbeli és írásbeli értekezése;**
- a polgárok jogainak, kötelességeinek és felelősségének érvényesítésével és védelmével kapcsolatos eljárás lefolytatása;
- a község területén közmegegyezéssel gyakorló községi szervek és szervezetek által vezetett előírt nyilvántartás (a továbbiakban: nyilvántartás) vezetése;
- a polgárok törvényben megállapított jogainak érvényesítése szempontjából jelentős közokiratok, valamint egyéb iratok kiadása;
- a dolgozóknak a munkából eredő vagy a munka alapján megvalósított jogainak, kötelességeinek és felelősségének érvényesítése.

Hivatalos nyelv- és íráshasználatnak tekintendő a nyelv és írás következő használata is: a helységnevek és más földrajzi nevek, a terek és utcák nevének, a szervek, szervezetek és cégek nevének kiírása, a nyilvánossághoz intézett felhívások, értesítések és figyelmeztetések megjelentetése, valamint az egyéb közfeliratok kiírása.

A hivatalos nyelv- és íráshasználatról szóló törvény 7. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005. és 30/2010 száma) előírja, a hivatalos használatban levő, a nemzetiségek nyelvén és írásával (a továbbiakban: nemzetiségi nyelv), készült szöveget a szerb nyelvű szöveg után, alatt vagy attól jobbra, ugyanolyan formájú és nagyságú betűkkel kell feltüntetni. Ha több nemzetiség nyelve van hivatalos használatban, az ezeken a nyelveken készült szövegeket a szerb nyelvű szöveg után cirill betűrendi sorrendben kell feltüntetni.

A latin írásmód használatát a hivatalos nyelv- és íráshasználtról szóló törvény 10. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005. és 30/2010 száma) szabályozza, amely előírja, hogy ha e törvény rendelkezéseivel összhangban a szöveget latin betűs írással is kiírják, a latin betűs szöveget a cirill betűs szöveg után, alatta vagy tőle jobbra kell feltüntetni.

**Szabadka város alapszabályának 9. szakasz 1. bekezdése (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 26/2008 és 27/2008 – jav. és Szabadka Város Hivatalos Lapjának 46/2011 száma)** előírja, hogy a Városban a szerb, a horvát és a magyar nyelv és írásmódjuk van egyenrangú hivatalos használatban.

A felsorolt jogszabálykeret, a panaszban előadottak és az arra adott válasz alapján a polgári jogvédő megállapította, hogy a Szabadkai Távfűtőművek KKV mulasztást vétett, mint azt le is írta a véleményében, vagyis a közzállalat nem a felsorolt jogszabályok szerint járt el, és nem tudja elfogadni, hogy a jogszabályok megszegését műszaki feltételek hiányával igazolja, különös tekintettel arra, hogy a számla másik fele az előírásoknak megfelelően van kinyomtatva. Ezért adtuk azt az ajánlást, hogy a közműszámla első oldalát is a hivatalos nyelvhasználatot szabályozó jogszabályoknak megfelelően nyomtassák ki, mint azt a vélemény és az ajánlás rendelkező részében leírtuk.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdése értelmében (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) a Szabadkai Távfűtőművek KKV köteles legkésőbb a vélemény és ajánlás közzétételétől számított 15 napon belül értesíteni a polgári jogvédőt a foganatosított intézkedésekről.

### **Vízművek és Csatornázási KKV**

A Vízművek és Csatornázási KKV ellen 19 panasz érkezett.

L.T. palicsi lakos a Vízművek és Csatornázási KKV ellen benyújtott panaszában előadta, hogy az oly módon sértette meg jogait, hogy a közcsatornára való csatlakozáshoz kiegészítő feltételként azt követelte a szomszédos épület tulajdonosának hitelesített egyetértését. A Vízművek és Csatornázási KKV a panaszra adott válaszában elmondta, hogy a panasztevő lakcímén nincs kiépített közcsatorna-hálózat, ezért nincs lehetőség arra, hogy csatlakozzon a hálózatra. Továbbá elmondták, hogy a közterületen lévő csatornaakna az F. utcában a 8. számú ház tulajdonosának magántulajdonában van, és ezért kérnek írásos engedélyt a szomszédtól ahhoz, hogy csatlakozzanak az ő tulajdonában lévő aknára, amit ő a saját pénzéből épített. A panasztevő nem fogadta el a Vízművek és Csatornázási KKV magyarázatát a panaszával kapcsolatban, és kérte a hivatalunktól, hogy a Szabadka város polgári jogvédőkéről szóló rendelettel összhangban véleményezze az ügyet. A közcsatorna-hálózatról szóló rendelet 4. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 29/15, 38/15 és 42/15 száma) alapján meg lettek határozva a közcsatornával kapcsolatos fogalmak. E rendelet 15. szakaszának 1. bekezdése előírja, hogy új közcsatorna az építést szabályozó előírásokkal megszabott módon és feltételek mellett építhető, annak a jogosult vállalatnak a feltételei szerint és jóváhagyásával, amely az újonnan épített közcsatorna-hálózatot üzemeltetésre és fenntartásra megkapja. A 16. szakasz értelmében a közcsatorna-hálózatra azok az épületek csatlakoztathatók, amelyek építési engedéllyel épülnek vagy épültek, illetve amelyek szerepelnek az ingatlan-nyilvántartásban, és amelyek előtt a közcsatorna-hálózat már kiépült. A közcsatorna-hálózatra való csatlakozást a jogosult vállalat hagyja jóvá, az előzetesen kiadott feltételek szerint. A 18. szakasz 2. bekezdése szerint a csatlakozás építési költségeit a megrendelő fedezi, a csatlakozás kiépítését és fenntartását pedig a jogosult vállalat végzi. A rendelet 20. szakasza szabályozza, hogyan használható a csatlakozás egy épületre illetve több épület közös csatlakozása. Egy telekre csak egy közműcsatlakozás építhető, amelyre a telken belül csatlakoztatható az összes építmény. Kivételesen, az egy telken belül található, külön építési engedéllyel rendelkező minden ipari célú építménynek lehet saját csatlakozása a szennyvízcsatorna-hálózatra, a jogosult vállalt jóváhagyása alapján. Azokban az esetekben, amikor annak nyilvánvaló műszaki okai vannak, vagy a csatlakozási leágazás nehezen alakítható ki, közös bekötő vezeték is

építhető több épületre, illetve egy épület több bekötő vezetékkel is csatlakoztatható, ha a szennyvíz települési jellegű, az előzetes feltételek szerint. A családi lakóházaknak nyomás alatt álló csatornavezetékre való csatlakoztatása során a jogosult vállalat legfeljebb 4 családi lakóházra engedélyezhet közös bekötő vezetéket. A fentiek alapján megállapítást nyert, hogy a Vízművek és Csatornázási KKV tévesen értelmezi a közcsatorna-hálózatról szóló rendelet 16. szakaszának rendelkezését, mert az új csatornavezeték, ami a közciviliség által megszabott feltételek szerint épül közterületen, nem maradhat a munkálatokat pénzelő magánszemély tulajdonában, hanem azt kezelésre és üzemeltetésre át kell adni az illetékes közciviliségnek. Ezek szerint az állami tulajdonban lévő közterületen nem lehet magántulajdonban lévő csatorna. Az ombudsmani hivatal véleményében megállapította, hogy az illetékes Vízművek és Csatornázási KKV tévesen alkalmazta a közcsatorna-hálózatról szóló rendelet 16. szakaszát, mert a panasztevőtől a csatornahálózatra való csatlakozáshoz kiegészítő feltételként követelte, hogy szerezzen hitelesített jóváhagyást a szomszédjától, az F. utca 8. számú ház tulajdonosától. A Vízművek és Csatornázási KKV-hez viszont azt az ajánlást intéztük, hogy a rendelet 16. szakasza alapján adja ki a panasztevőnek a csatornahálózatra való csatlakozás feltételeit. A Vízművek és Csatornázási KKV elfogadta az ombudsmani hivatal véleményét és engedélyezte a csatlakozást a hálózatra a közcsatorna-hálózatról szóló rendelet 16. szakaszával összhangban, minden további feltétel nélkül.

Nj.A. és Nj.E. panaszt tettek a Vízművek és Csatornázási KKV működésére, mert az nem teljesíti a hatáskörébe tartozó feladatokat, vagyis amiért hosszas reklamációt követően sem cserélte ki az aknafedelelet. Miután továbbítottuk a polgár panaszát, a Vízművek és Csatornázási KKV rövid időn belül kicserélte az aknafedőt és elvégezte a szükséges építési munkákat (kicserélte a felső betonlapot) a szabadkai S. utca 21. szám alatt, és válaszában megírta, hogy a panasz megalapozott volt és a kérésnek eleget tettek.

M. panasztevő a Vízművek és Csatornázási KKV szabálytalan és törvénytelen működésével kapcsolatban tett panaszt, ami abból áll, hogy nem értesítették őket arról, hogy nem tudták leolvasni a vízórárt, és bizonyítékot kértek a kérdéses értesítés meglétét illetően. Az általuk előadottak szerint azért kaptak egy jelentős vízfogyasztást kimutató számlát, mert vízórájukat a vállalat rendszertelenül olvasta le, és ezért anyagi kár érte a céget. A Vízművek és Csatornázási KKV a panaszra adott válaszában elmondta, hogy a fogyasztó köteles hozzáférést biztosítani a közciviliség dolgozóinak, hogy azok az épületben vagy annak külön részében le tudják olvasni a vízórárt. A Vízművek és Csatornázási KKV elmondása szerint a T. címen lévő fogyasztó több hónapon keresztül a vízellátásról szóló rendelettel ellentétesen járt el, ugyanis a fogyasztó kötelessége lehetővé tenni a vízóra leolvasását akkor is, ha az épület nincs használatban. Ebben a konkrét esetben a vízóra aknája magánterületen van, egy távirányítással működő kapu mögött, és a kapu kizárása nélkül hozzáférhetetlen, a vízóra leolvasását végző személynek pedig nincs kulcsa a kapuhoz. Az értesítést arról, hogy nem tudták leolvasni a vízórárt, az iskolában hagyták, amely az üzlethelyiséget bérlő, de azt a bérlő nevében senki sem akarta aláírni. Az első alkalommal, amikor le tudták olvasni a vízórárt, az állás illetve a megfelelő fogyasztás fel lett írva. A leolvasott fogyasztás 2016 januárjára lett elszámolva, a vízellátásról szóló rendelet 47. szakaszának 2. bekezdésével összhangban. A Vízművek és Csatornázási KKV álláspontja szerint a fogyasztónak nem okoztak semmilyen kárt, sem tevéssel sem mulasztással, a januárban elszámolt összeg pedig a reális fogyasztást tükrözte, a Vízművek és Csatornázási KKV árszabása szerint. Ha az elfogyasztott vízmennyiség időközben orvoslott meghibásodás következtében keletkezett, arra a belső szerelvényeken került sor, melyek karbantartásáért a fogyasztó felel. A Vízművek és Csatornázási KKV mellékelte a sikertelen vízóraleolvasásról szóló 17/16 számú értesítés másolatát. A panasztevő úgy nyilatkozott, hogy nem fogadja el a Vízművek és Csatornázási KKV válaszáat, és kérte az ombudsmani hivatalt, hogy védje meg jogait. A polgári jogvédő tájékoztatást adott ki a panasszal indított eljárás megszüntetéséről, mivel a Vízművek és Csatornázási KKV nem sértette meg a panasztevő jogait. Ugyanis a vízellátásról szóló rendelet 47. szakaszának 1. és 2. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 24/14 száma) előírja, hogy a vízfogyasztást a vízórával mért fogyasztás alapján kell megfizettetni, és csak kivételesen becslés alapján. A vízfogyasztást a vízóra a leolvasási időszak kezdetén és végén mért állásának különbségéből kell kiszámítani. A fogyasztónak a rendelet 48. szakasza értelmében jogában áll kérni a vízmérő üzemképességének vizsgálatát – rendkívüli vizsgálatot. Ha a fogyasztó kérelmezi a használatban lévő vízmérő készülék rendkívüli vizsgálatát, a méréstani törvény rendelkezéseit kell

alkalmazni. A rendelet 51. szakaszának 5. bekezdése szerint a vízfogyasztást a vízmérők leolvasása szerint kell elszámolni, és azt a vízfogyasztó leolvasását követő 15 napon belül kézbesíteni kell a fogyasztóknak. A rendelet 65. szakaszának 1. bekezdés 6. pontja értelmében a fogyasztó köteles engedélyezni és biztosítani a közműszolgáltató arra jogosult dolgozóinak bejutását az épületbe, épületrészbe illetve a telekre melyen az épület áll, hogy leolvassák a vízórát, elvégezzék a bekötővezeték karbantartását és ellenőrizzék a főbb vízvezeték szerelvények hatását a közüzemi vízhálózatra, A felsoroltak alapján Szabadka város polgári jogvédője megállapította, hogy a panasztevő nem szenvedett jogsértést, illetve a Vízművek és Csatornázási KKV működésében nem észlelt szabálytalanságot. Figyelembe véve a tényállást és a jogszabályi keretet megállapítható, hogy a Vízművek és Csatornázási KKV a vízellátásról szóló rendeletnek megfelelően járt el, mellékelte a sikertelen vízóra-leolvasásról szóló értesítés másolatát, vagyis mivel nem volt hozzáférése a vízmérő aknához, a leolvasott fogyasztás az előző álláshoz képest lett nyilvántartásba véve. A Vízművek és Csatornázási KKV az árszabásának megfelelően számolta el a fogyasztást, nem számolt fel kamatot a fogyasztásra, tehát semmilyen kárt nem okozott a panasztevőnek. Amennyiben a nagy vízfogyasztás a belső szerelvényeken történt meghibásodás következménye, a Vízművek és Csatornázási KKV-t nem terheli felelősség a kárért, mert az üzlethelyiség állapotáról az épület tulajdonosának kell jó gazda módjára gondoskodnia. Ha fennáll a gyanú a vízóra szabályos működését illetően, vagyis ha az tévesen mér, a fogyasztónak a vízellátásról szóló rendelet 48. szakaszával összhangban kell eljárnia, és kérnie kell a vízóra rendkívüli vizsgálatát. Ezek szerint a panasztevőnek lett volna lehetősége elkerülni ezt a helyzetet.

U.I. azért tett panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen, mert a Kér utca és a Vasa Pelagióc utca sarkán van egy 60 cm mély vízelvezető árok, aminek 57 m hosszan kellene elnyelnie a vizet, ami lehetetlen. A Vízművek és Csatornázási KKV válaszában elmondta, hogy az említett helyszínen található árok nem az ő hatásköre alá tartozik, vagyis nem ő tartja azt karban. Tehát részükről nem történt mulasztás.

P.G.V. a háza csatornahálózatra való bekötésének magas ára miatt tett panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen. Válaszában a Vízművek és Csatornázási KKV részletesen leírta a csatorna bevezetésének költségeit illetve elemeit, és minden az e területet szabályozó előírásoknak megfelelően történt. A Vízművek és Csatornázási KKV munkájában nem észleltünk szabálytalanságot.

M.E. azért tett panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen, mert a panaszban megjelölt időszakban nagy volt a vízfogyasztása. A Vízművek és Csatornázási KKV válaszában elmondta, hogy lecserélték a vízórát, amiről jegyzőkönyvet készítettek, és abban pontosan megjelölték a lecserélt vízóra állását. A vízóra tulajdonosa illetve a panasztevő igazolta a vízórán leolvasott állást, vagyis reklamáció nélkül elismerte a fogyasztást. Ezek szerint a panasztevő a vízóra cseréjének idején elfogadta a fogyasztás mennyiségét, utólag pedig minden bizonyíték nélkül kétségbe vonja a követelést. A vállalatnak jogilag nincs lehetősége arra, hogy leírja a követelést ezért nem fogadták el a panaszt. A panasztevő nem adott reális indokolást hogy miért vonja kétségbe az elfogyasztott vízmennyiséget, tehát a Vízművek és Csatornázási KKV elszámolása helyes.

M.S. szabadkai lakos szintén azért tett panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen, mert a számla első oldalát nem cirill írással nyomtatják. Tekintettel arra, hogy ebben az ügyben azonos jogsértésről van szó, mint a Szabadkai Távfűtőművek KKV elleni panasz esetén, vagyis a nyelvhasználatról, a polgári jogvédő a Vízművek és Csatornázási KKV-nek is hasonló ajánlást adott mint a Szabadkai Távfűtőműveknek, nevezetesen hogy a számlái ellentétben állnak **Szabadka város alapszabályának 9. szakasz 1. bekezdésével (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 26/2008 és 27/2008 – jav. és Szabadka Város Hivatalos Lapjának 46/2011 száma)** amely előírja, hogy a Város területén egyenrangú hivatalos használatban van a Szerb, a magyar és a horvát nyelv és azok írásmódja, s a számlát össze kell hangolni a pozitív jogszabályokkal.

A Vízművek és Csatornázási KKV ellen 2016.08.19-én tett panaszt C.R. a lakóközösség nevében, mondván hogy a közcivilizáció nem engedélyezte nekik a bejelentett lakók számának módosítását, pedig a tényleges helyzet a korábbihoz képest megváltozott. A polgári jogvédő a panaszt továbbította

a közzállalathoz, amely azt a választ adta, hogy elfogadják a bejelentett lakók számának módosítását, ha azt írásos formában nyújtják be, a tulajdonosok/bérlők nyilatkozataival és személyi igazolványok bemutatásával. C.R. elégedettségét fejezte ki az ügy megoldását illetően.

Š.Z. szabadkai lakos 2016.08.11-én tett panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen amely a tartozások és befizetések manipulációjára vonatkozik, minek alapján a közzállalat jogtalanul szerez nyereséget, és követeli hogy minél sürgősebben válasszák szét a közműszámlákat az egyes közzállalatok szerint. A Vízművek és Csatornázási KKV válaszában elmondta, hogy az ellenőrzést követően a számlaügyi osztály megállapította, hogy a végrehajtás előtti figyelmeztetés Š.Z. részére szabályosan elszámolt állás alapján lett kézbesítve, amit igazolni is tud a fogyasztó tételes kimutatásával, ami pedig az egyesített közműszámlát illeti, arról Szabadka város hozott döntést. A polgári jogvédő a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 36. szakaszában (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) foglalt jogköreinek megfelelően írásban értesítette Š.Z-t arról, hogy megszünteti a további eljárást a fentebb említett panasz ügyében, mert nem állapított meg jogsértést, sem szabálytalanságot a panaszban szereplő közzállalat működésében. A panasz azon részét illetően, amely az elszámolás szabályosságát vitatja el, a polgári jogvédő elmondta, hogy nem szakavatott abban, hogy elemezze az elszámolás helyességét. az elszámolás helyességét közzgazdász szakértők tudják megvizsgálni, tehát a panasztevő saját költségén fogadhat szakértőket, mert a polgári jogvédő nem rendelkezik anyagi eszközökkel szakértők felfogadására az egyes panaszok ügyében. Ami pedig azt az állítást illeti, hogy a tartozások és befizetések manipulációja alapján a közzállalat jogtalanul szerez nyereséget, Š.Z-nek azt tanácsoltuk, hogy forduljon az alapfokú ügyészséghez, ugyanis Szerbia minden polgárának alapvető joga és kötelességet feljelentést tenni akár jogi akár magánszemély ellen minden olyan esetben, amikor megalapozott annak gyanúja hogy bűncselekményt követett el.

Č.F. és R.Ž. a szennyvízelvezetési és –tisztítási díj miatt tettek panaszt, mert csak a közzcsatorna-hálózatra vannak csatlakoztatva, a vízvezeték-hálózatra nem. Az ilyen fogyasztóknak a szennyvízelvezetési és –tisztítási díjat átalányban számolják el havonta 10 m<sup>3</sup> összegben, a közzcsatorna-hálózatról szóló rendelet 32. szakaszának 1. bekezdés 3. pontja értelmében. Mindkét panasz megalapozatlan.

T.A. panaszában azt állította, hogy a vízóra cseréjére alkalmával a lecserélt vízóra állása 596 m<sup>3</sup> volt és nem 626 m<sup>3</sup>. A vízóra cseréjéről szóló jegyzőkönyvbe történt betekintéssel megállapítást nyert, hogy leszerelt vízóráján az állás 626 m<sup>3</sup> volt, hogy azt ő látta és az adatokat aláírásával tanúsította.

T.I. azért tett panaszt, mert a számlákon nem tüntetik fel az elfogyasztott vízmennyiséget. A Vízművek és Csatornázási KKV elfogadta a javaslatot és a jövőben a számlákon a havi tartozás összege mellett feltünteti majd az el fogyasztott vízmennyiséget is, köbméterben. Mivel a közzállalat elfogadta a panaszt illetve a javaslatot, az ügyet sikeresen lezártuk tekintjük.

### **Építési Igazgatóság KV**

Az Építési Igazgatóság KV ellen 10 panaszt nyújtottak be.

S.L. és a Palmotić utca lakói panaszt tettek az Építési Igazgatóság KV ellen, mert a nagy esőzések idején a víz évek óta előnti a lakóházak udvarát, és ez miatt az épületek rongálódnak. Az Építési Igazgatóság KV megindította az eljárást a szükséges aknák elhelyezésével kapcsolatos dokumentáció kidolgozására.

U.I. azért tett panaszt az Építési Igazgatóság KV ellen, mert a kórház és az egészségügyi középiskola sarkán a lépcső tönkrement és a lakók azt nem tudják használni. A panasz továbbítását követően az Építési Igazgatóság KV úgy nyilatkozott, hogy ebben az esetben a közzállalat nem illetékes a munkálatok elvégzésében, de mivel az önkormányzat édeke, hogy ez a probléma megoldódjon, megteszi a szükséges lépéseket, hogy a tárgyat képező lépcső és járdarész meg legyen javítva.



U.M. és polgárok egy csoportja azért tett panaszt az Építési Igazgatóság KV ellen, mert nem végezték el a K. utca aszfaltozását. Miután a panaszt továbbítottuk a közcivilizációhoz, az Építési Igazgatóság KV úgy nyilatkozott, hogy a nevezett utca a rendezetlen vagyoni viszonyok miatt nem lett leaszfaltozva, vagyis az úthoz szükséges földrészlet nem lett kisajátítva, tehát nem az önkormányzat tulajdona. A Város csak akkor tudja megkezdeni a tervdokumentáció kidolgozását, ha a kisajátítás már megtörtént és megkapták az építési engedélyt.

P.T. azért nyújtott be panaszt az Építési Igazgatóság KV ellen, mert benyújtott legalizációs kérelmét nem oldották meg. Az Építési Igazgatóság KV-nek befizette a kommunális költségek teljes összegét, és most új kérelmet kell benyújtania és ismét ki kell fizetnie a kommunális rendezés költségeit. A panasz alapján az Építési Igazgatóság KV visszatérítette az ügyfélnek a már befizetett legalizációs díjat, hogy az új kérelem alapján be tudja fizetni az új költségeket.

M.G. azért nyújtott be panaszt az önkormányzat és az Építési Igazgatóság KV ellen, mert Szabadka város bizonylatot adott ki arról, hogy a lakás amit részletre vásárolt meg, teljes egészében ki van fizetve, míg az Építési Igazgatóság KV tartozást mutatott ki és kéri annak törlesztését ahhoz, hogy kiadja az engedélyt a jelzálog törlésére. Az Építési Igazgatóság KV elmondta, hogy M.G. kérelmet nyújtott be a megvásárolt lakásával kapcsolatos adósságok megállapítására, és a kérelemhez mellékelte a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának pénzügyi szolgálata által kiadott igazolását amelyből látszik, hogy 301 havi részlet lett törlesztve. A mellékelt dokumentumok alapján kiszámították a fennmaradó adósságot, a lakhatásról szóló törvénnyel összhangban, amiből egyértelműen kitűnik, hogy a lakás még nincs teljes egészében lefizetve. A félreértés az újraértékelt részletről szóló határozat miatt keletkezett, amit Szabadka város adott ki, és ami rendszeresen összehangolja a havi részlet értékét. Tekintettel, hogy az elszámolás érvényességére kiszabott egy hónap lelet, időközben pedig csökkent az átlag bruttó fizetés értéke, a panaszt benyújtó ügyfél új lehetőséget kapott arra, hogy kérelmet nyújtson be és új bizonylatot a törlesztett részletekről. Az ügyfél elfogadta az illetéke közcivilizációját magyarázatát.

A Jakab és Komor tér 11. és 13. épületek lakógyűlései petíciót indítottak az az értesülés miatt, hogy az említett épületben nyilvános WC nyílik. A petíció kapcsán találkoztunk a polgárok képviselőivel, és megbeszéltük, hogy módosulni fog a beszerzési terv és a tervek nem lesznek megvalósítva. Tehát a polgárok petíciója el lett fogadva.

S.F. azért nyújtott be panaszt az Építési Igazgatóság KV ellen, mert megsértették a mozgássérültek jogait, ugyanis a prozivkai medencénél nincs biztosítva az akadálymentes közlekedés. A panasz benyújtása idején még nem fejeződött be a létesítmény műszaki átvétele, és ezért az Építési Igazgatóság KV nem tud módosításokat eszközölni azon. Az Építési Igazgatóság KV továbbá értesítette a polgári jogvédőt, hogy befejeződött a prozivkai sétány műszaki átvétele, ezzel lehetővé vált az akadálymentesítés, hogy meghirdették a versenypályázatot a munkálatok elvégzésére, és annak keretében elvégzik majd a sétány akadálymentesítését is.

### **Kéményseprő KKV**

A Kéményseprő KKV ellen 6 panasz lett benyújtva.

Č.Š. panasszal fordult a polgári jogvédőhöz, mert a Kéményseprő KKV az épületében nem végez kéménytisztítást, tőle megköveteli, hogy a szolgáltatást kifizesse. A panasztevő elmondta, hogy a Kéményseprő KKV dolgozói nem hajlandók létrán felmászni a tetőre, mert a kéményt csak ilyen módon lehet tisztítani. A Kéményseprő KKV nyilatkozatában elmondta, hogy a munkavédelmi törvény szerint a kéményseprők nem mászhatnak ki a tetőre, ha azon nincs védőkorlát vagy más biztosíték, amely megakadályozná hogy a dolgozó leessen. A tűzvédelmi szabványok szerint viszont minden kéménynek kell rendelkeznie egy felső kéményajtóval, melyen keresztül a padlásról tisztítható. Viszont ha nincs más lehetőség arra, hogy más módon tisztítsák ki a kéményt, akkor írásban tájékoztatják a tulajdonost, hogy biztosítania kell egy felső nyílást a kéményen, melyen keresztül az tisztítható. A kéményseprőknek saját biztonságuk érdekében tilos kimenni a tetőre ha

nincs biztonsági védőfelszerelés. A panasztevőhöz továbbítottuk a Kéményseprő KKV válaszát és ő kijelentette, hogy elégedetlen az illetékes szerv válaszával, mert nem tudja teljesíteni az utasításban leírt követelményeket, ezért kérte az ombudsmani hivatalt, hogy adjon véleményt az ügyben. Az ombudsmani hivatal véleményében előadta, hogy a Kéményseprő KKV mint szolgáltató, a kéményseprői szolgáltatásokról szóló rendelet 18. szakaszának 1. bekezdése (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99 és 25/99 száma) értelmében nem fizettetheti meg a szolgáltatásokat a panasztevőnek, mert műszaki okokból, illetve a kéményseprők biztonsága érdekében nem tudja teljesíteni a szolgáltatásokat. Ugyanis a kommunális tevékenységekről szóló törvény 2. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 88/11 száma) előírja, hogy a kommunális tevékenységek a törvény értelmében jogi és természetes személyek létszükségleteinek kielégítésére irányuló szolgáltatások nyújtása, melyeknél az önkormányzat kötelese feltételeket biztosítani azok minőségéhez, folytonosságához és elérhetőségéhez, valamint az azok feletti felügyeletet. Többek között a kéményseprői szolgáltatások is közérdekű tevékenységgé lettek nyilvánítva. A törvény értelmében a kommunális tevékenységek felölelik a kéményseprői tevékenységeket, melyek a füstelvezető és szellőztető járatok ellenőrzéséből és tisztításából állnak, a törvény 3. szakasza szerint. A kommunális tevékenységekről szóló törvény 4. szakasza értelmében az önkormányzati egység biztosítja a szervezési, anyagi és egyéb feltételeket a kommunális létesítmények kiépítéséhez, fenntartásához és üzemeltetéséhez, valamint a rendszer műszaki és technológiai egységéhez, és biztosítja a kommunális tevékenységek végzését és fejlesztését. A 3. szakasz értelmében az önkormányzati egység e törvénnyel összhangban szabályozza a kommunális tevékenységek végzésének feltételeit, a kommunális szolgáltatásokat igénybe vevők jogait és kötelességeit, a kommunális szolgáltatások mértékét és minőségét és a kommunális tevékenységek végzése feletti felügyelet módját. A kéményseprői tevékenységekről szóló rendelet 1. szakaszának 1. bekezdésében szabályozza a kéményseprői szolgáltatások általános feltételeit Szabadka község területén, a kötelező kéményseprői szolgáltatások elvégzésének fajtáit, feltételeit, határidejét, módját, az illetékes közzvállalat jogait és kötelességeit, a feltételeket melyekkel a közzvállalat önállóan végezheti tevékenységét és az elvégzett munkáról vezetett nyilvántartást, továbbá a rendelet végrehajtása feletti felügyeletet. A kötelező kéményseprői szolgáltatások a nevezett rendelettel meghatározott szolgáltatások értelmében kommunális tevékenységgé lett nyilvánítva a rendelet 2. szakaszának 1. bekezdésének megfelelően. Kéményseprői szolgáltatásokon értendő különösen a fűtőberendezések és füstelvezető járatok tisztítása, a koromtisztítás és –égetés a kéményekből, a füstelvezető járatok és fűtőberendezések üzemképességének vizsgálata, az épített fűtőberendezések és építmények vizsgálata és a levegőszennyezettség ellenőrzése. A rendelet 18. szakasza szerint az elvégzett kötelező kéményseprői szolgáltatásokat a szolgáltató jogosult megfizettetni az árszabásnak megfelelően, az elvégzett szolgáltatás után. Ezek szerint a Kéményseprő KKV a tárgyidőszakban nem végzett kéményseprői szolgáltatásokat a panasztevőnél, a közzvállalat illetékesének nyilatkozata szerint a munkavédelmi törvényben előírtak miatt, mert a kéményseprők nem mászhatnak ki a tetőre ha nincs megfelelő biztonsági védelem. Viszont ebben a konkrét esetben a rendelet 18. szakasza értelmében a Kéményseprő KKV nem fizettetheti meg a díjat, ha a szolgáltatást nem végezte el. Ugyanis a rendelet pontosan előírja, hogy csak az elvégzett szolgáltatások után fizettethető meg a díj. A Kéményseprő KKV nem észrevételezte az adott véleményt.

A Kéményseprő KKV ellen 2016.03.04-én nyújtott be panaszt a szabadkai B.E. mert úgy véli, hogy a vállalat jogtalanul küld ki felszólításokat olyan tartozások miatt, melyek a kötelmi viszonyokról szóló törvény 378. szakasza értelmében elavultak (a JSZSZK Hivatalos Lapjának 29/78, 39/85, 45/89 – AB rendelet és 57/89 száma, a JSZK Hivatalos Lapjának 31/93, a SZM Hivatalos Lapjának 1/2003 - alkotmány), mely rendelkezések leírják, hogy egy év alatt évülnek el: 1. a villanyáram, hőenergia, gáz, víz szolgáltatása, **kéményseprői szolgáltatások** és a köztisztaság fenntartása, ha a szolgáltatást család részére végezték; akkor is ha a szolgáltatást tovább folytatódik. Ezért nem tudta elfogadni a Kéményseprő KKV válaszát, melyben a közzvállalat azt közölte, hogy a tartozás valóban elévült, de azt nem tudják törölni a programból, és így az továbbra is meg fog jelenni a számlákon, mert azokat automatikusan nyomtatják. 2016.02.24. napján a panasztevő csak január hónapja tartozik, 135,00 dinárral. A polgári jogvédőtől azt kérte, hogy abban segítsen, hogy a számlákon ne jelenjen meg a tartozás, ha az tényelesen nem is létezik. Válaszában a közzvállalat elmondta, hogy B.E. fogyasztó 1.620,00 dináros tartozását a 2013. évre törölték, így többé nem kap felszólításokat. Továbbá kérték annak figyelembe vételét, hogy nem tudják törölni minden fogyasztó régi tartozását, mert sokan

vannak akik tartoznak a 2013. és 2014. évre, melyek szintén elévültek, de nem ők fizették meg a számlákat. A közös közműszámlákat a Köztisztasági és Parkosítási KKV fizetteti meg, és csak ők tudják törölni az elévült tartozásokat. Nekik csak a saját adatbázisukhoz van hozzáférésük, de nem jogosultak azt módosítani. A polgári jogvédő tájékoztatta a Köztisztasági és Parkosítási KKV-t, hogy B.E. fogyasztó tartozásait törölni lehet a Kéményseprő KKV írásos nyilatkozata alapján, amelyben leírta, hogy a fogyasztó állítása valós és a kéményseprői szolgáltatások utáni tartozása elévült, ezután a Köztisztasági KKV törölte a tartozást és az már nem jelenik meg a számlán.

D.I. 2016.03.16-án nyújtott be panaszt a Kéményseprő KKV ellen mert vállalat jogtalanul küld ki felszólításokat olyan tartozások miatt, melyek a kötelmi viszonyokról szóló törvény 378. szakasza értelmében elavultak (a JSZSZK Hivatalos Lapjának 29/78, 39/85, 45/89 – AB rendelet és 57/89 száma, a JSZK Hivatalos Lapjának 31/93, a SZM Hivatalos Lapjának 1/3003 – alkotmány). A vállalat elfogadta a panaszt és értesítette a számlákat behajtó közvállalatot amely törölte a tartozást és D.I. többé már nem kap felszólítást e tartozásért.

V.J. és R.C. azért nyújtottak be panaszt a Kéményseprő KKV ellen, mert nem használják annak szolgáltatásait, az viszont továbbra is megfizetteti azokat. A Kéményseprő KKV mindkét esetben elfogadta a panaszban előadott okokat vagyis hogy a panaszosok nem használják szolgáltatásait, és törölte az eddigi tartozásukat.

S.Z. szintén azt állította, hogy nem használja a közvállalat szolgáltatásait, mert ún. turbó kémény van, amit a márkaszervíz tart karban. Szabadka város polgári jogvédője megállapította, hogy az említett házon több kémény is van, és a közvállalat vagy elvégzi a szolgáltatást, ami látszik a munkalapból, vagy értesítést hagy a tulajdonosnak, hogy biztosítson hozzáférést a kéményekhez, és hogy a panasz nem megalapozott, vagyis nem történt jogsértés.

“S. Z.  
...  
Palics  
és  
Kéményseprő KKV  
Radić fivérek utcája 50.  
SZABADKA

Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 36. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma) alapján, S.Z. palicsi lakosnak a Kéményseprő KKV ellen benyújtott panaszával kapcsolatos 072-55/16-1 számú ügyben Szabadka város polgári jogvédője 2017.03.03-én meghozza a következő:

#### V É L E M É N Y T

Azzal, hogy a palicsi illetőségű S.Z. panasztevőtől megfizetteti a kéményseprői szolgáltatásokat a Kéményseprő KKV nem sértette meg a panasztevő jogait és nem követett el szabálytalanságot.

A fentiekről értesítjük a panasztevőt és a közvállalatot, melynek működése az ellenőrzés tárgyát képezte.

#### I n d o k o l á s

2016.04.20-án 072-55/16-1 szám alatt S. Z. panaszt emelt a Kéményseprő KKV ellen amelyben előadta, hogy lelkiismeretes gazdaként a VAILLANT C.3 2 VUW242-3 típusú gázkazánja fenntartásáért a márkaszervíznek fizet, és mivel a Kéményseprő KKV nem ellenőrzi az, így nincs jogában a szolgáltatást megfizettetni. Nem hajlandó a márkaszervíznek és a közvállalatnak is fizetni. Két évvel ezelőtt már járt a közvállalatban ahol előadta gondját és elmondta hogy nem kíván fizetni

olyan munkáért amit nem végeztek el, hanem csak a márkaszerviznek, és a közcivilat már évek óta nem csinál bála semmit.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 32. szakaszának megfelelően a Kéményseprő KKV 2016.05.15-én válaszolt a panaszra 100/16 szám alatt, és elmondta, hogy ők rendszeresen felkeresik az említett címet, hogy hagynak értesítést a gázkazán ellenőrzésével kapcsolatban, de a panasztevő azokra soha sem válaszol. Az ő nyilvántartásuk szerint a gázkarbantartó szolgálat 2013.02.20-án, 2014.02.19-én és 2015.004.02-én járt a panasztevő címén mert a gázszerviznyek ellenőrzését évente egyszer kötelező elvégezni, továbbá a kéményseprői szolgáltatások a törvény szerint kommunális tevékenységnek számítanak és mint ilyenek kötelezőek mindenki számára. Továbbá leírták, hogy ők a gázkazánokat nem, csak a kéményeket ellenőrzik és mérik a gázkazán kihasználtsági fokát, a széndioxid, szénmonoxid, nitrogén és kénszarmazékok és más gázok mennyiségét. A légszennyezettséget és a földgáz égéstermékeként kibocsátott gázok mennyiségét Szabadka területén kizárólag a Kéményseprő KKV ellenőrzi.

A Kéményseprő KKV nyilatkozatára a panasztevő 2016.05.13-án azt nyilatkozta, hogy a VAILLANT C.3 2 VUW 242-3 gázkazánt és a turbó kéményt a márkaszerviz tartja fenn, és hogy a turbó kémény a gázkazán része. 'gy nem látja értelmét annak, hogy a Kéményseprő KKV is elvégezze az ellenőrzést, vagyis a márkaszerviz munkáját ellenőrizze. Továbbá észrevételezte a Kéményseprő KKV azon kijelentését, hogy nem ellenőrzik a gázkazánokat, csak a kéményeket, mert a turbó gázkémény a gázkazán részét képezi.

2016.08.23-án a panasztevő meglátogatta az ombudsmani hivatalt és miután közösen betekintettek a kéményseprői szolgáltatásokról szóló rendeletbe, elállt a további eljárástól a Kéményseprő KKV ellen.

Viszont bizonyos idő után a panasztevő Horvát Tímea alpolgármesterhez fordult segítségért, aki felhívta a polgári jogvédőt aki elmondta, hogy az ügy megoldódott, mert a panasztevő elállt a panaszától, viszont kiderült hogy a panasztevő elégedetlen, és továbbra is azt állítja, hogy megsértették a jogait, ezért az eljárás ismét meg lett indítva. Az újbóli eljárást a panasztevő azon nyilatkozata alapján indítottuk meg, hogy ő járt a gázszolgáltatónál, a Szabadkai Gázműveknél ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy a Kéményseprő KKV nem ellenőrzi az ún. turbó kéményeket.

A panasztevő nyilatkozata alapján a polgári jogvédő magyarázatot kért a Szabadkai Gázművektől, hogy valóban igazak-e a panasztevő állításai, illetve hogy a Kéményseprő KKV-nek nem kell ellenőrzést végeznie és még kevésbé megfizettetnie a szolgáltatásokat. Továbbá kérte a földgázszolgáltatási szerződés azon rendelkezésének magyarázatát is, hogy a gázfogyasztónak igazolást kell kérnie a független kéményseprő szervezettől, amely méri a gázkibocsátást. Erre a rendelkezésre hivatkozott a Kéményseprő KKV is a 2016.10.18-án kelt 225/16 számú levelében is.

A polgári jogvédő kérésére a Szabadkai Gázművek azr a magyarázatot adta, hogy itt egy C típusú berendezésről van szó, amelynél a levegő odavezetésére és az égéstermékek elvezetésére szolgáló vezetékek a berendezés részét képezik. Ebből az következik, hogy a Kéményseprő KKV nem jogosult az égéstermékek ellenőrzésére, hogy ezeknél a berendezéseknél nem kell a kéményt ellenőrizni, hanem csak a gázkazán működését (a kazán hatékonysági fokát),amit nem a Kéményseprő KKV végez hanem az arra jogosult márkaszervizek, és hogy a kéményseprői szolgáltatásokat csak a B típusú gázberendezéseknél kell elvégezni. A szerződés idézett rendelkezése a B típusú gázberendezésekre vonatkozik, és nem a C típusúakra, amivel a panasztevő rendelkezik.

2017.02.06-án a Kéményseprő KKV a fentebb ismertetett magyarázat ismeretében úgy nyilatkozott, hogy ők a kommunális tevékenységekről szóló törvénynek megfelelően végzik tevékenységüket, hogy Szabadka város területén egyedül ők jogosultak ezeknek elvégzésére, hogy a Szabadkai Gázművek továbbra is szerződést köt fogyasztóival és hogy évente egyszer el kell végeztetni a füstelvezetők ellenőrzését, amit az arra jogosult kéményseprő szervezet végez el, függetlenül a gázberendezés típusától.

Az említett levél kézhezvétele után a polgári jogvédő 2017.02.14-én felszólította a panasztevőt, hogy nyilatkozzon arról, hogy házában vannak-e más kémények is, és használja-e azokat. A panasztevő kijelentette, hogy azokat nem használja, de nincsenek befalazva, és hogy a többi kéményt csak akkor használja, ha nincs gáz vagy áram. Továbbá átadott még egy magyarázatot, amit a Szabadkai Gázművek KKV 69-1/2017 szám alatt adott ki arról, hogy a Szabadkai Gázművek és a fogyasztók között létrejövő gázszolgáltatási szerződés csak a B típusú berendezésekre vonatkozik.

Átvizsgálva a begyűjtött dokumentumokat és nyilatkozatokat a polgári jogvédő figyelembe vette a kommunális szolgáltatásokról szóló törvényt, az energetikai törvényt és a kéményseprői szolgáltatásokról szóló rendeletet (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99) és a következőket állapította meg:

A Kéményseprő KKV-t Szabadka város rendeletével megbízta a kötelező kéményseprői szolgáltatások mint kommunális szolgáltatások elvégzésével Szabadka város területén. A kommunális szolgáltató – ebben az esetben a kéményseprő és a fogyasztó közötti viszonyokat az energetikai törvény, a kommunális tevékenységekről szóló törvény és Szabadka Város Képviselő-testületének a kéményseprői szolgáltatások végzéséről szóló rendelete szabályozza. Vitathatatlan, hogy a kommunális tevékenységekről szóló törvény szerint a kéményseprői tevékenység kommunális tevékenységnek számít, és az önkormányzat feltételeket biztosít a kommunális tevékenységek végzésére, minek céljából közművállalatokat alapít, a kéményseprői tevékenység végzésével pedig az általa alapított közzvállalatot, a Kéményseprő KKV-t bízta meg.

A panasztevő és a Kéményseprő KKV közötti viszont a kéményseprői szolgáltatásokról szóló rendelet szabályozza (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99), amely előírja a kéményseprői szolgáltatások általános feltételeit Szabadka község területén, a kötelező kéményseprői szolgáltatások elvégzésének fajtáit, feltételeit, határidejét, módját, az illetékes közzvállalat jogait és kötelességeit, a feltételeket melyekkel a közzvállalat önállóan végezheti tevékenységét és az elvégzett munkáról vezetett nyilvántartást, továbbá a rendelet végrehajtása feletti felügyeletet. A rendelet 1. szakaszának 2. bekezdése szerint a kéményseprői tevékenység célja a füstelvezetők és a fűtőberendezések üzemképességének biztosítása, a levegő szennyezésének megakadályozása, a tüzmegeelőzés és a tüzelőanyagok gazdaságos fogyasztása. A 2. szakasz szerint a kötelező kéményseprői szolgáltatások a nevezett rendelettel meghatározott szolgáltatások értelmében kommunális tevékenységgé lett nyilvánítva. A kommunális tevékenységeket azok a vállalatok illetve polgárok láthatják el, kiket Szabadka Város Képviselő-testülete ezzel megbíz, ha eleget tesznek a tevékenység végzéséhez előírt általános feltételeknek. A 3. szakasz szerint kéményseprői szolgáltatások alatt értendő különösen a füstelvezető járatok és a fűtőberendezések tisztítása és ellenőrzése. A rendelet 4. szakasza szerint füstelvezető járatokon és tüzelő berendezéseken értendők a kémények, füstelvezető csövek (cilinderek, gőz, központi fűtés, gáz fűtésre használt füstelvezetők, ipari és kisipari objektumok fűtőberendezései, stb. A rendelet 5. szakasza szerint a gázfűtésű berendezéseket és tartozékaikat minden évben, a fűtési idény elején kell ellenőrizni és tisztítani és az év folyamán négyhavonta, a központi és egyéb fűtési berendezéseket és füstelvezető járataikat a lakóházakban és üzlethelyiségekben 01.10. és 05.31. között kéthavonta, vagyis évente háromszor. A rendelet 2. szakaszának 8. bekezdése szerint a fűtőberendezések és füstelvezetők ellenőrzése magában foglalja a tartalék kéményeket, a kéménnyel összekapcsolt füstelvezető és szellőztető járatokat, valamint azokat a szellőztető járatokat, melyek nincsenek kapcsolatban a kéménnyel és fűtőberendezéssel. A rendelet 18. szakasza szerint az elvégzett kötelező kéményseprői szolgáltatásokat a szolgáltató jogosult megfizettetni az árszabásnak megfelelően, az elvégzett szolgáltatás után. A rendelet 20. szakasza szerint az elvégzett kéményseprői szolgáltatások utáni díja a rendelet 3. szakaszának 1. pontja értelmében az egységesített közzvűszámla útján kerül megfizettetésre, a rendelet 2. szakaszában megszabott módon. A rendelet 22. szakasza szerint a kémények írásos kérelem alapján helyezhetők üzemem kívül, amit a kéményseprő szolgáltatónak kell benyújtani. A fűtőberendezés leszerelése után a kémény-csatlakozást be kell falazni vagy tűzálló fedéllel hermetikusan lezárni. Mindazokat a kéményeket és fűtőberendezéseket, melyek üzemem kívül vannak, plombával kell ellátni, a kéményseprő szolgáltatónak pedig nyilvántartást kell azokról vezetni. A kéményeket a szolgáltató látja el plombával, a kérelmező költségére. A rendelet 24.

szakasza szerint a szolgáltató köteles nyilvántartást vezetni az elvégzett kötelezett kéményseprői szolgáltatásokról.

Szabadka város polgári jogvédője nem tudja elfogadni, hogy a Szabadkai Gázművek KKV 2016.12.22-én kelt 601-1/2016 számú magyarázat és 2017.02.13-án kelt 69-1/2017 számú magyarázata képezzen alapot a kéményseprői szolgáltatások díja alóli mentességre, azért mert C típusú gázkazánt illetve ún. turbó kéményt használ, mert 2017.02.14-én megállapítást nyert, hogy házában más kémények is vannak, amelyek nincsenek befalazva, és azokat a panasztevő áram vagy gázhiány esetén használja. Az említett rendelet előírja, hogy a kémény és füstelvezető berendezés tulajdonosa vagy használója köteles igénybe venni a kéményseprői szolgáltatásokat, és azokért a megszabott díjat megfizetni. A panasztevő azon panasza, hogy mint olyan ház tulajdonosa, amely a gázvezetékekre van csatlakoztatva és amely C típusú fűtőberendezést használ nem köteles a közvállalatnak kéményseprői szolgáltatásokat fizetni, alaptalan, mert ez a kötelezettség a kéményseprői szolgáltatások végzéséről szóló rendeletből ered, és az alól a Szabadkai Gázművekkel között szerződés nem mentesíti. Kétséget kizáróan megállapítást nyert, hogy a panasztevő házában több kémény is van, hogy azokat szükség szerint használja, és hogy azok a rendelet 22. szakaszának megfelelően nincsenek üzemben kívül helyezve, illetve nincsenek plombával ellátva, így a rendelet értelmében köteles kéményseprői díjat fizetni, vagyis a C típusú gázkazán és a turbó kémény használata nem mentesíti a kéményseprői szolgáltatások fizetése alól.

Szabadka, 2017.03.06.

Szabadka város polgári jogvédője

Zlatko Marosiuk”

## Köztisztasági és Parkosítási KKV

A Köztisztasági és Parkosítási KKV ellen 1 panasz volt.

J.M. tett panaszt, amiért kedden, november 1-jén nem vitték el a szemetet. A Köztisztasági és Parkosítási KKV megerősítette, hogy az említett napon nem szállították el a háztartási hulladékot, mert munkaszüneti nap volt, a Szabadkai Városi Tanács határozatával összhangban. Mivel vallási ünnepről van szó, vagyis mindenszentek ünnepéről, a közvállalat megfelelő határozatot hozott a Szabadkai Városi Tanács határozatával összhangban, és erről tájékoztatta a lakosságot a médiumok révén, így a polgári jogvédő úgy ítélte meg, hogy nem történt jogsértés.

## Szociális központ

A szociális központ ellen 36 panasz érkezett.

Mind a 36 lakossági panasz az ügyek elhúzódására vonatkozott, vagyis hogy az intézmény nem hozott döntést a szociális támogatásért vagy egyszeri pénzsegélyért benyújtott kérelmek ügyében, azok benyújtását követő 60 napon belül sem.

2016. folyamán Szabadka polgárai gyakran fordultak az önkormányzati ombudsmanhoz a szociális ellátással kapcsolatos ügyekkel. Ezek leggyakrabban olyan esetek voltak, amikor a polgárok túl hosszú ideig, a törvénnyel előírt 60 napos határidőn túl vártak az ügyük elbírálására, hogy valamilyen jogukat érvényesíthessék. A 2016. évre jellemző, hogy a szociális ellátásban vagy szociális segélyben részesülők nagy száma több hónapig is várt a szociális ellátásukra vonatkozó határozatra, és pedig szubjektív tényezők miatt, a probléma pedig megoldódott, miután a polgári jogvédő értesítette arról a szociális központ igazgatóját, aki lépéseket tett a gyorsabb ügyintézés érdekében. E kérdésben a polgári jogvédő véleményét és ajánlást hozott.

"A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszában (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) foglalt jogkörének megfelelően, a polgároknak az államigazgatási szervek előtt jogaik érvényesítésére benyújtott kérelmeikkel kapcsolatos jogainak védelme céljából, a szabadkai O.F. 072-15/16-2 szám alatt a szociális központ ellen benyújtott panasz ügyében Szabadka város polgári jogvédője a 2016.03.15-én meghozta a következő:

### V É L E M É N Y T

Szabadka város polgári jogvédőjének véleménye, hogy szociális központ azzal, hogy a szabadkai O.F. 2015.12.03-án szociális támogatás iránt benyújtott kérelme alapján megindított eljárásban elmulasztott határozatot hozni, megsértette a polgár azon jogát, hogy meghatározott határidőn belül megkapja a megfelelő közigazgatási határozatot, mert nem az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény 208. szakaszának 1. bekezdésével (a JSZK Hivatalos Lapjának 33/97 és 31/2001 és az SZK Hivatalos Közlönyének 30/2010 száma) összhangban jártak el, amely a határozatok kiadásának határidejét szabályozza.

Az említett rendelkezések előírják, hogy az ügyfél kérelme alapján illetve a hivatalból megindított ügyben, ha ez az ügyfél érdekét szolgálja, és a határozat meghozatala előtt nem kell külön vizsgálati eljárást folytatni, és más ok sem áll fenn amely miatt a határozat nem hozható meg haladéktalanul (előzetes kérdés eldöntése, stb.), **a hivatali szerv köteles minél előbb meghozni a határozatot és azt továbbítani az ügyfélnek, legkésőbb egy hónappal a rendesen benyújtott kérvény átadásának napja után, illetve a hivatalból megindított eljárás megindításának napja után, ha külön törvény nem rendel el rövidebb határidőt. A többi esetben, ha az eljárást hivatalból indítják meg, ha törvény nem szab rövidebb határidőt. A többi esetben, ha az ügyet az ügyfél indítja meg kérelmével, vagy hivatalból, ha az az ügyfél érdekeit szolgálja, a hivatali szerv köteles legkésőbb két hónapon belül meghozni a határozatot és azt továbbítani az ügyfélnek, ha külön törvény nem szabott rövidebb határidőt.**

**A szociális központhoz intézett:**

**A J Á N L Á S**

**1. Azon polgárok jogainak védelmében, akik Szabadka Város Szociális Központjához kérelmet nyújtanak be jogaik érvényesítésére vagy érdekeik védelmére, különös tekintettel arra, hogy a szociális központhoz kérelmet intéző ügyfelek köre legtöbb esetben a sérülékeny szociális csoportba tartozik (rászoruló, fogyatékkal élők, stb.), Szabadka város polgári jogvédője javasolja, hogy a szociális központ, tiszteletben tartva és alkalmazva az előírásokat ügyeljen a közigazgatási eljárás elveinek betartására, különös tekintettel a polgárok jogvédelmének és a közérdek védelmének elvére, amit a közigazgatási eljárásról szóló törvény 6. szakaszának 1. bekezdése (a JSZK Hivatalos Lapjának 33/97 és 31/2001 száma és az SZK Hivatalos Közlönyének 30/10 száma) definiál, amely előírja, hogy a közigazgatási ügyekben eljárva a hivatali szervek kötelesek biztosítani, hogy az ügyfelek minél könnyebben megvédjék és érvényesítsék jogaikat, gondot viselve hogy jogaik érvényesítésével ne csorbuljanak más személyek jogai, és a törvénnyel meghatározott közérdek.**

A kérelmek elbírálása során, minden egyes ügyben, az ügy körülményeitől függően a szociális központ gondot fog viselni az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény 208. szakasz 1. bekezdésének (a JSZK Hivatalos Lapjának 33/97 és 31/2001 száma és az SZK Hivatalos Közlönyének 30/2010 száma) helyes és törvényes alkalmazásáról

A szabadkai O.F. szociális támogatás iránt benyújtott kérelme ügyében javasoljuk a szociális központnak, hogy haladéktalanul szüntesse meg a szabálytalanságokat és törvényes módon, a jogszabályok által megengedett minden eszközt felhasználva szüntesse meg az akadályokat és késedelm nélkül hozzon határozatot az ügyben.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) értelmében a szociális központ köteles tájékoztatni a polgári jogvédőt a foganatosított intézkedésekről, legkésőbb 15 nappal az ajánlás átvétele után.

**I n d o k o l á s**

O. F. szabadkai lakos 2016.02.09-én 072-55/16-2 szám alatt panasszal fordult Szabadka város polgári jogvédőjéhez a Szabadkai Szociális Központ ellen. A panaszban előadta, hogy 2015.12.03-án ajánlott küldeményben továbbította a szociális központhoz a szociális segélyre való jogosultságának meghosszabbítása iránti kérelmét, csatolva a kért dokumentumokkal, de a panasz benyújtásának napjáig nem kapott arról határozatot, így szerinte hivatali mulasztás történt. A panaszhoz mellékelte a térti vevény másolatát is, bizonyítékként arra, hogy a kérelmet ajánlott küldeményként továbbította.

Szabadka város polgári jogvédője megvizsgálta a panaszban előadottakat, és a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszának (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) megfelelően azt továbbította a Szabadkai Szociális Központ vezetőjének, annak megállapítására, hogy a fentebb elírt eljárás során történt-e jogsértés közigazgatási szervek és közszolgálatok szabálytalan vagy törvénytelen cselekedetei révén.

A szociális központ 2016.03.22-én megküldte a polgári jogvédőnek a 2016.02.18-án kelt 55102-91/2016 válaszát, amelyben előadta, hogy O. F. 2016.12.03-án kérelmet nyújtott be szociális segélyre való jogosultságának megállapítására, és hogy a kérelmeket azok beérkezésének sorrendjében dolgozzák fel. Továbbá elmondták, hogy a szociális ellátásra való jogok elismerésének megszabott határideje egy hónap, de az egy hivatalnok által feldolgozott kérelmek nagy száma miatt (havonta átlagban 60 közigazgatási eljárás), a törvénnyel előírt határidőket nem lehet betartani. Ha az eljárásban megállapítják, hogy O.F. eleget tesz a törvényben megszabott feltételeknek, a szociális segélyre való jogát a kérelem benyújtásának napjától fogják elismerni neki.

Az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény 208. szakasz 1. bekezdés (a JSZK Hivatalos Lapjának 33/97 és 31/2001 száma és az SZK Hivatalos Közlönyének 30/10 száma) pontosítja a



határozat kiadásának határidejét. Az említett rendelkezések előírják, hogy az ügyfél kérelme alapján illetve a hivatalból megindított ügyben, ha ez az ügyfél érdekét szolgálja, és a határozat meghozatala előtt nem kell külön vizsgálati eljárást folytatni, és más ok sem áll fenn amely miatt a határozat nem hozható meg haladéktalanul (előzetes kérdés eldöntése, stb.), a hivatali szerv köteles minél előbb meghozni a határozatot és azt továbbítani az ügyfélnek, legkésőbb egy hónappal a rendesen benyújtott kérvény átadásának napja után, illetve a hivatalból megindított eljárás megindításának napja után, ha külön törvény nem rendel el rövidebb határidőt. A többi esetben, ha az eljárást hivatalból indítják meg, ha törvény nem szab rövidebb határidőt. A többi esetben, ha az ügyet az ügyfél indítja meg kérelmével, vagy hivatalból, ha az az ügyfél érdekeit szolgálja, a hivatali szerv köteles legkésőbb két hónapon belül meghozni a határozatot és azt továbbítani az ügyfélnek, ha külön törvény nem szabott rövidebb határidőt.

Tekintettel, hogy az ügyfél a szociális központnak, mint a határozat meghozatalára jogosult szervnek 2015.15.03-án nyújtotta be kérelmét, a határozat pedig nem lett a törvénnyel előírt határidőben meghozva és továbbítva, vagyis legkésőbb két hónapon belül, a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszában (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) foglalt jogosultságok alapján, és a jogaik érvényesítés és védelme ügyében az önkormányzat hivatalához kérelemmel forduló ügyfelek jogvédelme érdekében Szabadka város polgári jogvédője nem tudja elfogadni a szociális központ azon kifogását, hogy a kérelmek nagy száma miatt nem tudják teljesíteni a törvényes határidőket, ezért a rendelkező részben foglalt véleményt és ajánlást hozta meg.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) értelmében a szociális központ köteles tájékoztatni a polgári jogvédőt a foganatosított intézkedésekről, legkésőbb 15 nappal az ajánlás átvétele után.

A polgári jogvédőhöz a Szabadka Város Szociális Központja ellen benyújtott többi panaszban a polgárok a családjogi törvényből eredő jogaik megsértésére panaszkodtak, főképpen a szülői felügyelet gyakorlásával kapcsolatban. Ezekben az esetekben azt tanácsoltuk a polgároknak, hogy jogaikat az illetékes bíróságok előtti eljárás indításával próbálják megvédeni illetve érvényesíteni. Számos polgár fordult Szabadka város polgári jogvédőjéhez azt állítva, hogy a szociális központ dolgozói nem fogadják el a személyesen benyújtott kérelmeket, azzal az indoklással hogy azt postán kell továbbítani, mert azokat iktatni kell függetlenül attól hogy jogosak-e vagy sem. A szociális központot tájékoztattuk erről a problémáról és megállapítást nyert, hogy a kérelmeket át kell venni és azok jogosságáról a bizonyítási eljárás után döntenet kell, írásos formában, az előírásoknak megfelelően.

A polgári jogvédő kezdeményezésére Szabadka Város Képviselő-testülete a 2016. évben 400.000,00 dinárt különített el arra, hogy az ombudsmani hivatalon keresztül és a szociális központ révén biztosítsa a pszichiátriai szakértői véleményezés pénzelését, azoknak a személyeknek az esetében, kiket nagy valószínűséggel kiskorúsítani kell. Itt rendkívül problémás egyénekről van szó, akik zavarják a lakók normális életét azokban az épületekben, ahol élnek, vagy a szomszédos házak lakóit, és nincs közelebbi rokonuk, aki fizetné a cselekvőképtelenség megállapításának költségeit. A 2016. év folyamán a szociális központ 4 esetben indított kiskorúsítási eljárást, egy esetben a városi felügyelőség és egy esetben a lakóház lakói kezdeményezték az eljárást. A Szabadkai Alap fokú Bíróság végzése alapján két ügyben kifizették a pszichiáter szakértői véleményezésének költségeit.

### **Szabadkai Gázművek KKV**

A Szabadkai Gázművek KKV ellen 1 panaszt tettek, az ügy még folyamatban van.

### **Palics-Ludas KV**

A Palics-Ludas KV ellen 1 panaszt indítottak.

L.K. a nádvágó kombájnjának elkobzása miatt tett panaszt a közcivilizált ellen. A Palics-Ludas KV válaszolt a panaszra és a kombájn elkobzásának körülményei mellett leírta azt is, hogy nevezett személy ellen szabálysértési és bűnvádi feljelentés is történt, továbbá hogy nevezett személy tulajdona ideiglenesen lett elkobozva, és mivel a polgári jogvédőnek a panasz ügyében folyó bírósági eljárásban nincs hatásköre, az eljárást megszüntette.

#### **Subotica-trans KV**

A Subotic-trans KV ellen 1. panasz érkezett.

A panaszt G.M. nyújtotta be, mert bár 65 évnél idősebb, mégsem kap ingyenes buszbérletet. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a panasztevő jövedelme meghaladja a szociális segély összegének 321%-át, és így nem jogosult az ingyenes buszbérletre. A panasztevőnek továbbítottuk a közcivilizált árjegyzékét a más alapon igényelhető részleges kedvezményekkel. És utasítást adtunk arra, hogyan tudja azokat érvényesíteni.

#### **Naša Radost IEI**

A Naša radost IEI ellen 2 panasz érkezett.

A Naša radost IEI ellen 2016.10.05-én a szabadkai M.N. nyújtott be, amiért gyermek, akit rendesen beiratott a bölcsödébe, mégsem járhat oda. Ugyanis 2016.08.24-én telefonon a bölcsöde dolgozói arról értesítették, hogy gyermekét nem tudják felvenni, mert nincs hely, és hogy a közigazgatási hivataltól azt az utasítást kapták, hogy gyermekét ne vegyék fel, mert ő szülési szabadságon van. A Társadalmi Tevékenységek Titkárságában tagadták hogy ilyen utasítást adtak volna, és azt mondták, hogy vigye el gyermekét a bölcsödébe, mert az rendes úton pályázott, a 2016. április 11-22. időszakban a Naša radost intézményben. A panaszhoz mellékelte az óvoda ajtajára kifüggesztett névjegyzékről készült fotót is, amelyen az ő gyermeke neve is szerepelt. A panasztevő panaszt tett a Társadalmi Tevékenységek Titkárságának tanügyi felügyelője ellen is, mert az a feljelentése nyomán végzett ellenőrzés során nem indokolta meg, hogy a Naša radost IEI miért tiltja meg egy legálisan beiratott gyermeknek a bölcsödei tartózkodást, hanem csak a jogszabályokat idézte és hogy a helyhiány a bölcsödékben egyre kifejezettebb, amiért az igazgató az Oktatásügyi Minisztériumhoz fordult. Miután a panaszt továbbítottuk a Naša radost intézménybe és a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága tanügyi felügyelőségéhez, a Naša radost IEI igazgatóhelyettese 2016.10.17-én értesítette az anyát, hogy a továbbiakban járathatja gyermekét a bölcsödébe. M.N. megköszönte a polgári jogvédőnek a közbenjárást és közölte hogy miután panaszát elfogadták, eláll a további eljárástól.

A szabadkai I.Ž. azért tett panaszt a Naša Radost IEI ellen, mert az nem tartja tiszteletben a gyermekeknek nyújtott elsősegélyről szóló szabályzatot. Egy rendkívül érzékeny ügyről van szó, amit ezért a polgári jogvédő teljes egészében közöl. A vélemény és az ajánlás eddig még nem került alkalmazásra, de az intézménnyel folytatott együttműködéssel ez véleményünk szerint sikerülni fog.

„Iratszám: 072-109/16-2

I.Ž.

.....

24000 Szabadka

Naša radost Iskoláaskor Előtti Intézmény  
Anton Aškerc utca 3  
24000 Szabadka

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszában foglalt jogkörök alapján (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) a szabadkai illetőségű I.Ž. 2016.08.11-én 072-109/16-2 szám alatt a NAŠA RADOST IEI, ANTON AŠKERC 3, 24000 SZABADKA ellen benyújtott panasz ügyében Szabadka város polgári jogvédője 2016.11.25-én meghozta az alábbi:

### V É L E M É N Y T

Szabadka város polgári jogvédőjének véleményem hogy a NAŠA RADOST IEI a szabadkai I. Ž. 2016.08.11-én 072-109/16-2 szám alatt benyújtott panaszára adott válaszában tévesen állította, hogy a Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum beadásával a panasztevő gyermekének, a kiskorú M.Ž.-nek epileptikus rohama alatt, aki a NAŠA RADOST IEI Ivan Goran Kovačić utca. 9. szám alatti Kolibri óvodájába jár, az intézmény orvosi ellátásban részesítette volna a gyermeket, és ezzel túllépte volna hatáskörét.

A polgári jogvédő úgy véli, hogy ebben a konkrét esetben elsősegélynyújtásról van szó, és az a véleménye, hogy a szabadkai kiskorú M.Ž. epileptikus rohama esetében, aki a NAŠA RADOST IEI Ivan Goran Kovačić utca 9. szám alatti Kolibri óvodájába jár, a NAŠA RADOST IEI-nek a Kockázatos helyzetekben alkalmazandó óvintézkedésekről és protokollokról szóló, 2016.08.29-én meghozott szabályzatának I. fejezet 15. szakaszában leírtak szerint kellett volna eljárni, amely leírja, hogyan kell eljárni az óvodában a „komoly helyzetekben”, mint amilyen az epilepsziás roham is, továbbá a szakorvos utasításának megfelelően, amely szerint epilepsziás roham esetén a kiskorú M.Ž-t az óvodai tartózkodás alatt is elsősegélyben kell részesíteni. A szakvéleményt a betegek jogairól szóló törvény 11. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/2013) alapján adták ki a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet gyermek ideggyógyászati rendelőjében, amit Ass. dr sc. med. Tatjana Redžek Mudrinić szakorvos és a gyermekgyógyászati klinika vezető főorvosa, prof. dr. Aleksandra Stojadinović gyermekgyógyász írták alá.

A NAŠA RADOST IEI-nek adott:

### A J Á N L Á S

Abban az esetben, ha a szabadkai kiskorú M.Ž., aki a NAŠA RADOST IEI Ivan Goran Kovačić utca 9. szám alatti Kolibri óvodájába jár, az óvodai tartózkodása alatt epilepsziás rohamot kap, az ott dolgozóknak a NAŠA RADOST IEI-nek a Kockázatos helyzetekben alkalmazandó óvintézkedésekről és protokollokról szóló, 2016.08.29-én meghozott szabályzatának I. fejezet 15. szakaszában leírtak szerint kell eljárniuk, amely leírja, hogyan kell eljárni az óvodában a „komoly helyzetekben”, mint amilyen az epilepsziás roham is. Az alkalmazottak kötelesek: nyugodtak maradni – nem pánikolni, megnyugtanni a gyerekeket, segítséget nyújtani – alkalmazni a szerzett tudást vagy hívni egy tapasztaltabb kollégát, illetve az elsősegély nyújtására képzett szakembert, felhívni az elsősegélyt a 194 számon (hangsúlyozva, hogy óvodából hívják és röviden leírni a helyzetet), azonnal értesíteni a szülőt, a gyermeket nem szabad felügyelet nélkül hagyni.

A NAŠA RADOST IEI Kolibri óvodájában dolgozóknak, akik képzettek az elsősegély nyújtására a szakorvos utasításának megfelelően kell eljárniuk, amely szerint epilepsziás roham esetén a kiskorú M.Ž-t az óvodai tartózkodás alatt is elsősegélyben kell részesíteni. A szakvéleményt a betegek jogairól szóló törvény 11. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/2013) alapján adták ki a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet gyermek ideggyógyászati rendelőjében, amit Ass. dr sc. med. Tatjana Redžek Mudrinić szakorvos és a gyermekgyógyászati klinika vezető főorvosa, prof. dr. Aleksandra Stojadinović gyermekgyógyász írták alá. A szakvéleményben az áll, hogy: "Epilepsziás roham esetén minden nagykorú személynek elsősegélyben kell részesítenie a gyermeket: oldalhelyzetbe kell helyezni és Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum gyógyszer kell alkalmazni, majd felhívni az elsősegély szolgálatot és a szülőket, mert a Diazepam idejében történő beadása megakadályozhatja a roham epileptikus állapotba váltását."

Ha a NAŠA RADOST IEI úgy véli, hogy az említett orvosi szakvélemény szerinti eljáráshoz kiképzésben kell részesíteni az óvoda alkalmazottait, azt biztosítani kell a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet gyermek ideggyógyászati rendelőjében, amit Ass. dr sc. med. Tatjana Redžek Mudrinić szakorvossal együttműködésben és az ő utasításai szerint.

A kiskorú M.Ž. szülei a NAŠA RADOST IEI Kolibri óvodájában dolgozóknak írásos egyetértő nyilatkozatot adnak az elsősegély nyújtására a szakorvos utasításának megfelelően, amely szerint epilepsziás roham esetén a kiskorú M.Ž-t az óvodai tartózkodás alatt is elsősegélyben kell részesíteni. A szakvéleményt a betegek jogairól szóló törvény 11. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/2013) alapján adták ki a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet gyermek ideggyógyászati rendelőjében, amit Ass. dr sc. med. Tatjana Redžek Mudrinić szakorvos és a gyermekgyógyászati klinika vezető főorvosa, prof. dr. Aleksandra Stojadinović gyermekgyógyász írták alá. A kiskorú M.Ž. szülei a NAŠA RADOST IEI-hez továbbítják az említett szakorvosi utasítás eredeti példányát, minél előbb, de legkésőbb az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdése értelmében (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) a Szabadkai NAŠA RADOST IEI köteles legkésőbb a vélemény és ajánlás közzétételétől számított 15 napon belül értesíteni a polgári jogvédőt a foganatosított intézkedésekről.

## I n d o k o l á s

I. Ž. szabadkai lakos 2016.08.11-én 072-109/16-2 szám alatt nyújtott be panaszt Szabadka város polgári jogvédőjéhez amelyben előadta, hogy a Naša radost IEI elutasította az óvodába járó gyermekének beadni a gyógyszert, amit sürgős esetben – epilepsziás roham esetén kell alkalmazni. A panaszhoz mellékelte a zárójelentés másolatát, amit a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet Általános és Gyermek Toxikológiai Osztályán adtak ki 2016.07.26-án, és elmondta, hogy elvárja az óvodától, hogy gyermekének szükség esetén beadják a megfelelő gyógyszert, amit ő is megtesz otthon, az orvos utasításai szerint.

Szabadka város polgári jogvédője megvizsgálta a panaszban előadottakat, és a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszának (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) megfelelően azt továbbította a Szabadkai NAŠA RADOST IEI vezetőjének, annak megállapítására, hogy a fentebb elírt eljárás során történt-e jogsértés közigazgatási szervek és közszolgálatok szabálytalan vagy törvénytelen cselekedetei révén.

2016.08.31-én 1609/01 szám alatt a NAŠA RADOST IEI választ adott a panaszra. A válaszban előadta, hogy a panaszból arra lehetne következtetni, hogy az óvoda alkalmazottai nem részesítették elsősegélyben a panasztevő gyermekét, mert abban az áll, hogy a panasz oka amiért az alkalmazottak nem adták be a sürgős esetben előírt gyógyszert. Hangsúlyozták, hogy ez nem történt meg, és feltételezik, hogy a panasz szövege nem volt eléggé pontosan megfogalmazva, mivel a kiskorú M.Ž-nek óvodai tartózkodása alatt soha sem volt epilepsziás rohama. Továbbá elmondták,

hogy az elsősegélynyújtás sürgős esetekben nem csak professzionális, de polgári kötelessége is az intézmény minden dolgozójának, így nem áll az állítás, miszerint az intézmény alkalmazottai sürgős esetekben nem akarnak segítséget nyújtani. Hangsúlyozták, hogy a NAŠA RADOST IEI keretében működő minden óvodának van elsősegélynyújtásra képzett alkalmazottja, és hogy sürgős esetben mindig értesítik a mentőszolgálatot. Viszont a terápiás kezeléseket illetően hangsúlyozzák, hogy az intézménynek nincsenek terápiás kezelésre kiképzett dolgozói, és az nem képezi egyik óvodai alkalmazott munkaköri leírásának részét, ami látható a munkaköri leírásokból is, az intézmény működési és szervezeti szabályzatából. Továbbá elmondták, hogy itt utalni kell az oktatási munkakörök katalógusára is, amit az illetékes minisztérium dolgozott ki, és amely tartalmazza az óvodai alkalmazottak munkaköri leírásait, és az említett katalógus sem tartalmazza azt, hogy az óvodai alkalmazottak kötelesek lennének terápiás kezelést alkalmazni az óvodás gyermekek felett. Kiemelik, hogy a terápiás kezeléshez egészségügyi jogosítvány szükséges, és az óvodai alkalmazottak azzal nem rendelkeznek. Mivel az iskoláskor előtti intézmény tevékenységei a gyermekek elhelyezése, étkeztetése, oktatása, nevelése és a megelőző egészségügyi ellátása, világosan látszik, hogy orvosi szolgáltatások nyújtásával, mint a terápiás kezelés, az intézmény túllépné a hatáskörét. Ezen okokból a panaszt alaptalannak ítélik.

Ezt a választ továbbítottuk a panasztevőhöz is, és a kiskorú M.Ž. szülei 2016.11.10-én a polgári jogvédőnél jegyzőkönyvbe mondták a következőket: hogy elolvasták a Naša radost IEI választát és továbbították az orvosi szakvéleményt arról, hogy láz esetén lázcsillapítót kell adni epilepsziás roham esetén pedig elsősegélyben kell részesíteni az óvodai tartózkodás alatt, mely szakvéleményben részletesen le van írva milyen segítségben kell részesíteni fiukat a roham esetén, amit a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet Gyermekgyógyászati Klinikájának vezető szakorvosa írt alá, a betegek jogairól szóló törvény 11. szakasza alapján. A szülők elmondták, hogy egyetértenek azzal, hogy gyermeküket az óvodában fellépő roham esetén a szakvéleményben leírtaknak megfelelően lássák el, és elmondták, hogy a gyermeknek van saját gyógyszere a Diazepam, amit roham esetén be kell adni, és az mindig nála kell legyen. A szakorvosi vélemény mellett mellékeltek a választott szakorvos által adott ajánlást is. Az intézmény választát illetően azt mondták hogy abban az áll, hogy nincs kétség az elsősegélynyújtás szükségessége körül és hogy az intézménynek van erre képzett alkalmazottja. Azzal a résszel kapcsolatban, hogy nincs megfelelő személy aki terápiás kezelést nyújtana, a szülők azt mondták, hogy ők nem is kérik ezt, csupán annyit, hogy roham esetén nyújtsanak elsősegélyt a gyermeküknek.

A NAŠA RADOST IEI-nek a Kockázatos helyzetekben alkalmazandó óvintézkedésekről és protokollokról szóló, 2016.08.29-én meghozott szabályzatának I. fejezet 15. szakasza leírja, hogyan kell eljárni az óvodában a „komoly helyzetekben”, mint amilyen az epilepsziás roham is, illetve előírja, hogy az alkalmazottak kötelesek: nyugodtak maradni – nem pánikolni, megnyugtanni a gyerekeket, segítséget nyújtani – alkalmazni a szerzett tudást vagy hívni egy tapasztaltabb kollégát, illetve az elsősegély nyújtására képzett szakembert, felhívni az elsősegélyt a 194 számon (hangsúlyozva, hogy óvodából hívják és röviden leírni a helyzetet), azonnal értesíteni a szülőt, a gyermeket nem szabad felügyelet nélkül hagyni.

A szakorvos utasítása, ami szerint epilepsziás roham esetén a kiskorú M.Ž-t az óvodai tartózkodás alatt is elsősegélyben kell részesíteni. A szakvéleményt a betegek jogairól szóló törvény 11. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/2013) alapján adták ki a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet gyermek ideggyógyászati rendelőjében, amit a szakorvos és a gyermekgyógyászati klinika vezető főorvosa írták alá, a következő áll: “Epilepsziás roham esetén minden nagykorú személynek elsősegélyben kell részesítenie a gyermeket: oldalhelyzetbe kell helyezni és Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum gyógyszert kell alkalmazni, majd felhívni az elsősegély szolgálatot és a szülőket, mert a Diazepam idejében történő beadása megakadályozhatja a roham epileptikus állapotba váltását.”

A házi orvos jelentésében az áll, hogy a kiskorú M.Ž. 5 éves fiúgyermeket csecsemő kora óta epilepsziában kezelik, és a gyermek ideggyógyász rendszeresen ellenőrzi állapotát. 2016 júliusában súlyos és hosszú epilepsziás rohama volt, ami életveszélyes. A rendszeres terápia mellett is gyermek bármikor és bárhol kaphat ilyen rohamot, és mindenkinek kötelessége az ilyen gyermeket

elsősegélyben részesíteni. Ha a gyermek epilepsziás rohamot kap (eszméletvesztés, görcsös rángások), azonnal hívni kell a mentőszolgálatot és a gyermek szüleit. A gyermeket oldalhelyzetbe kell helyezni és biztosítani, hogy ne sérüljön meg. A gyermeket kezelő ideggyógyász ajánlása, hogy roham esetén a gyermek 5 mg-os Diazepam kúpot kapjon, kettőt egymás után, amit rektálisan kell beadni. A további kezelést a mentők végzik.

A tárgy iratait vizsgálva azt a véleményt adjuk, hogy a NAŠA RADOST IEI tévesen állítja, hogy a kiskorú M.Ž. részére a Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum beadása terápiás kezelés lenne és így orvosi ellátásban részesülne, amivel az intézmény túllépné a hatáskörét.

Mivel a fentebb megnevezett szabályzat is, melyet a NAŠA RADOST IEI hozott meg, az epilepsziás rohamot "komoly helyzetként" definiálja, amelyben elsősegélynyújtást kell alkalmazni, különös tekintettel arra, hogy eben a konkrét esetben, a gyermek számára szakorvosi vélemény is adott a roham esetén alkalmazandó elsősegélynyújtásról az óvodai tartózkodás alatt, amit a betegek jogairól szóló törvény 11. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönyének 45/2013) alapján adott ki a Vajdasági Gyermek- és Ifjúsági Egészségvédelmi Intézet gyermek ideggyógyászati rendelője és amit a szakorvos és a gyermekgyógyászati klinika vezető főorvosa írták alá, és amiben az áll, hogy a kiskorú M.Ž. 5 mg-os Diazepam kúpot kapjon, kettőt egymás után, amit rektálisan kell beadni. Ezek alapján a polgári jogvédő véleménye, hogy ebben a konkrét esetben elsősegélynyújtásról van szó, pontos orvosi utasítások alapján és a fentebb nevezett szabállyal összhangban

E vélemény alapján adtuk meg az ajánlást is, hogyan kell eljárni abban az esetben, ha a kiskorú M.Ž.-nem az óvodában epilepsziás rohama van, mint azt a rendelkező részben közöltük.

A véleményhez és a Naša radost IEI-nek adott ajánláshoz mellékeljük a szakorvosi vélemény és a házi orvos jelentésének fénymásolatát is, míg a szakorvosi vélemény eredeti példányát a kiskorú M.Ž. szülei fogják továbbítani.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdése értelmében (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) a Szabadkai NAŠA RADOST IEI köteles legkésőbb a vélemény és ajánlás közzétételétől számított 15 napon belül értesíteni a polgári jogvédőt a foganatosított intézkedésekről.

Szabadkán, 2016.11.25-én

Szabadka város polgári jogvédő helyettese

Ljiljana Vuković Simić

## **Narodno pozorište – Népszínház**

A Népszínház ellen egy panaszt tettek

A szabadkai Népszínházban dolgozó M.R. azért tett panaszt az intézmény ellen, mert nem fizetik ki részére az útiköltségek teljes összegét, vagyis 2.400,00 dinárt. Az adott határidőn belül az illetékes vezető úgy nyilatkozott, hogy az említett juttatást a tartomány és az önkormányzat révén biztosítják a dolgozóknak, havi bérletek formájában a Su-trans autóbuszjáratokra, aki viszont pénzben kéri ezt a juttatást, azoknak az eszközöket a tartomány biztosítja. Az illetékes azt is elmondta, hogy M.R. előtt ismertették ezt és kérték, hogy nyilatkozzon arról, hogy bérletben vagy pénzben kéri-e a juttatást, viszont a nevezett személy nem nyújtott be kérelmet ezzel kapcsolatban. M.R.-től is kértük, hogy 15

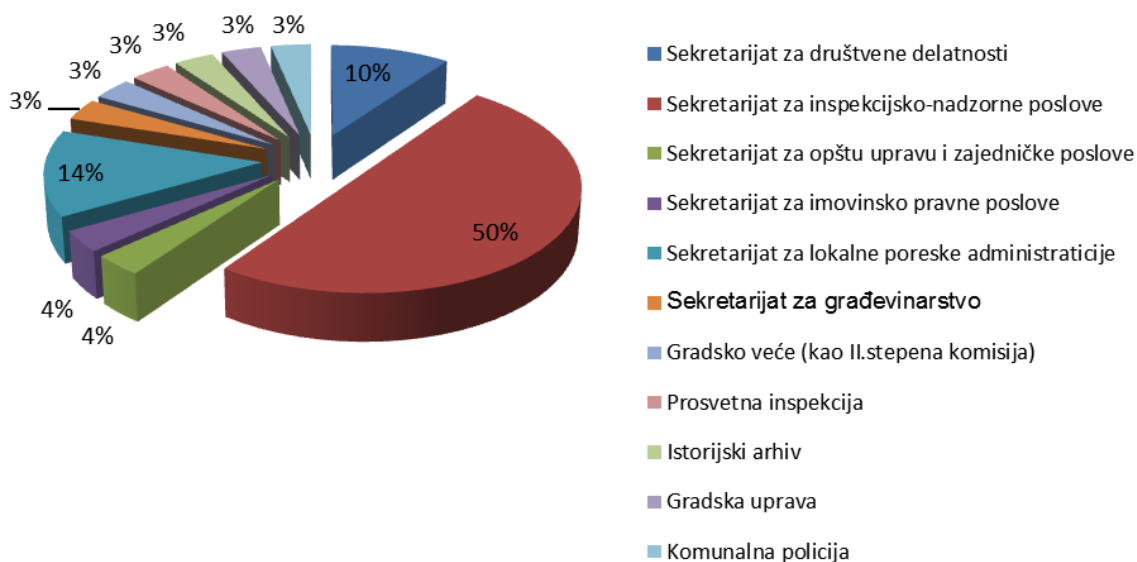
napon belül nyilatkozzon az intézmény válaszáról, amit az nem tett meg, így az eljárást megszüntettük.

### Gerontológiai Központ

A Gerontológiai Központ ellen egy panaszt tettek

K.M. azért tett panaszt a Gerontológiai Központ ellen, mert nem akarták felvenni a sétaerdei öregek otthonába, szerinte nemzeti hovatartozása miatt, mivel roma. Az eljárás során kiderült, hogy nevezett személy ügyvédet alkalmazott. Azokban az esetekben, amelyekben az ügyfél ügyvédet alkalmaz, a polgári jogvédő megszünteti az eljárást.

### ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



A 2016. évben a polgárok összesen 30 panaszt tettek a közigazgatási szervek és felügyeleti szolgálatok munkájára.

Az illetéke önkormányzati szervek ellen:

- Társadalmi Tevékenységek Titkársága 3,
- Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság 15,
- Vagyonjogi Titkárság 1,
- Építésügyi Titkárság 1,
- Adóügyi Titkárság 4,
- Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkársága 1,
- Szabadkai Városi Tanács (mint másodfokú hatóság) 1,
- Tanügyi Felügyelőség 1,
- Történelmi Levéltár 1,
- közigazgatási hivatal 1,
- Kommunális Rendőrség 1.

A polgárok összesen 19 panaszt tettek a köztársasági közigazgatási szervek ellen, melyekben Szabadka város polgári jogvédője nem illetékes, így azokat továbbította az alábbiakhoz:

- a Szerb Köztársaság polgári jogvédője 12,
- tartományi ombudsman 5,
- Köztársasági Egészségbiztosítási Alap 1,
- Vajdasági Erdők KV 1.

### **Társadalmi Tevékenységek Titkársága**

A Társadalmi Tevékenységek Titkársága ellen 3 panasz érkezett.

A szabadkai R.F. azért nyújtott be panasz Szabadka Városi Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága ellen, mert elvitatták a bérszorzójának növelésére való jogát és a szakmai címekben történő előrelépését a 2012. november 7-én szerzett doktorátusa alapján.

Miután doktori címet szerzett, így véli, hogy a közszolgálati alkalmazottak bérszorzóiról szóló kormányrendelet 7. szakaszával összhangban (az SZK Hivatalos Közlönyének 44/2001, 15/2002 – kormányrendelet\*, 30/2002, 32/2002 - jav., 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 és 58/2014 száma) 22,40-es bérszorzó illetné meg, ami az okleveles könyvtáros tanácsosi szakmai címnek felel meg, mert e bérszorzó elérésének feltétele a VII. fokozatú **szakmai végzettség és megfelelő szakmai vagy doktori cím.**

**Eddig a Szabadkai Városi Könyvtár igazgatójához és Szabadka Városi Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkárságához fordult panaszával. A Társadalmi Tevékenységek Titkársága a 2015.12.29-én kelt IV-04- hiv./2015 számú levelében előadta, hogy R.F. a színművészet terén szerzett doktori címet, és így nemt esz eleget a könyvtári tevékenységről szóló törvény 48. szakaszával előírt követelményeknek (az SZK Hivatalos Közlönyének 52/2011 száma), amelyek szerint a törvény 47. szakaszának 1. bekezdésében foglalt szakmai könyvtárosi munkákra beosztott alkalmazottak a teljesített szakvizsgát követően a könyvtáros, vezető könyvtáros, okleveles könyvtáros szakmai címet szereznek. A vezető szakmai címek a könyvtárosi szakmában pedig: az önálló könyvtáros, önálló vezető könyvtáros, vezető könyvtári tanácsos, vezető okleveles könyvtáros, stb. A bibliográfusi, régészeti, informátori, dokumentarista és konzervátor szakmai munkakörben dolgozók szakmai címüket a szakkönyvtárosi címet szabályozó törvény rendelkezései alapján szerzik. A kulturális ügyekben illetékes miniszter nevezi ki az informatikai-könyvtárosi vezető szakmai címeket odaítélő bizottságot, a Szerb Nemzeti Könyvtár javaslatára. A bizottság elnöke tisztségéből eredően a Szerb Nemzeti Könyvtár igazgatója. A magasabb szintű szakmai címek odaítélésére vonatkozó javaslatokat meghatározó bizottságot az anyakönyvtár igazgatója nevezi ki. A magasabb szintű szakmai címek a magasabb szintű szakmai címek elérésének feltételeiről szó ló okirat alapján ítélték oda, amit a kulturális miniszter hoz meg. A fentebb nevezett kormányrendelet 7. szakaszában a 22,40 bérszorzó eléréséhez szükséges feltételekből: "VII fokú szakmai képzettség és megfelelő szakmai VAGY doktori cím." az következik, hogy ezek a feltételek alternatív módon lettek meghatározva, és ellentétben állnak az informatikai-könyvtárosi tevékenységről szóló törvény 48. szakaszával (az SZK Hivatalos Közlönyének 52/2011), amely konkrét tevékenységekben szerzett szakmai címet követel meg az előléptetéshez. A szakmai cím elérésének eljárását ebben a tevékenységben az informatikai-könyvtárosi tevékenységben szerezhető magasabb szintű szakmai címek megszerzésének közelebbi feltételeiről szóló szabályzat rendezi.**

**A panaszban felvetett kérdések listázása érdekében a polgári jogvédő a Szerb köztársaság kulturális és tájékoztatási ügyekben illetékes minisztériumtól kérte a jogszabályok alkalmazásának tolmácsolását R.F. előrelépésének és magasabb bérszorzóra való jogának ügyében, és előadta, hogy a polgári jogvédő jog köreit Szabadka város polgári jogvédőkéről szóló rendelet 2. szakasza írja elő (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma), melynek rendelkezései alapján a polgári jogvédő védi a polgárok jogait a közigazgatási szervek és az önkormányzat közszolgálatainak törvénytelen és szabálytalan működése ellen, az**



önkormányzati jogszabályok megsértése esetén. Mivel Szabadka város polgári jogvédője e konkrét esetben nem illetékes véleményt és ajánlást adni, mert itt köztársasági jogszabály alkalmazásáról van szó, kérjük hogy a jogszabály helyes alkalmazása érdekében szíveskedjenek értelmezni, hogy a fentebb említett kormányrendelet 7. szakaszának idézett rendelkezése ellentétben áll-e az informatikai-könyvtárosi tevékenységről szóló törvény rendelkezéseivel (az SZK Hivatalos Közlönyének 52/2011), illetve hogy az a személy, aki doktori címet szerzett, de nem szerezte meg az okleveles könyvtárosi tanácsosi címet az informatikai-könyvtárosi tevékenységről szóló törvény rendelkezéseivel (az SZK Hivatalos Közlönyének 52/2011) összhangban, jogosult-e a fentebb említett kormányrendeletben foglalt 22,40-es bérszorzóra.

A Kulturális és Tájékoztatási Minisztérium véleményében előadta, hogy R.F. esetében a Szabadkai Városi Könyvtár szervezeti és működési szabályzatában nincs előírva az okleveles könyvtáros tanácsosi szakmai cím, és hogy nevezett személy a szabályzat értelmében szabályosan lett a vezető okleveles könyvtárosi helyre beosztva, és az előírásoknak megfelelően a vezető okleveles könyvtárosi cím odaitélve. Ezek szerint a minisztérium véleménye, hogy a bérszorzókat minden alkalmazottnak a tényleges szakmai képzése szerint kellene meghatározni, amivel a megkövetelt szakmai végzettség és a szervezeti és működési szabályzat szerinti szakmai címmel összhangban minden alkalmazott rendelkezik, akire a bérszorzót megszabják. A polgári jogvédő továbbította a véleményt a panasztevőnek, aki ezután elállt a további eljárástól.

T.I. azért tett panaszt a Társadalmi Tevékenységek Titkársága ellen, mert az illetékes titkárság felfüggesztette a kifizetett és ki nem fizetett munkába járási térítmények közötti különbség kifizetését.

“T.I.

....

BÁCSKOSSUTHFALVA  
és  
SZERB KÖZTÁRSASÁG

Iratszám: 072-51/16-1

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) alapján, a 2016.04.07-én a bácskossuthfalvi T.I. által Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága ellen benyújtott panasz ügyében indított eljárásban Szabadka város polgári jogvédője 2016.04.14-én meghozta a következő

#### V É L E M É N Y T

hogy Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága a szabadkai Egészségügyi Középiskolában dolgozó I.T. bácskossuthfalvi tanárnő részére a kifizetett és ki nem fizetett munkába járási térítmények közötti különbség folyósítását felfüggesztette, mely kötelezettségeket Szabadka város a Szabadka város területén az oktatásban dolgozók számára kifizetett és ki nem fizetett munkába járási térítmények közötti különbség kifizetésének módjáról szóló II-401-819/2015 számú, 2015.06.01-jén kelt egyezményvel vállalta át (a továbbiakban: Egyezmény), megsértette I.T. jogait, és a fentek alapján meghozza az alábbi:

#### A J Á N L Á S T

Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága, a megkötött egyezménynek megfelelően biztosítson eszközöket a ki nem fizetett munkába járási térítmények neki járó különbségének átutalására, ami az említett egyezmény ütemterve szerint lett meghatározva, és hogy a különbség folyósítását az egyezmény 4. szakasza szerint folytassa.

## I n d o k o l á s

2016.04.07-én I.T. bácskossuthfalvi lakos azzal a panasszal fordult Szabadka város polgári jogvédőjéhez, hogy a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága utasítása alapján 3 hónap után megszüntették számára a díjkülönbségből eredő járandóság folyósítását. A panaszhoz mellékelte a Szabadka város területén az oktatásban dolgozók számára kifizetett és ki nem fizetett munkába járási térítmények közötti különbség kifizetésének módjáról szóló egyezmény (a továbbiakban: Egyezmény) fénymásolatát, az Egészségügyi Középiskola 2015.12.30-án kelt 01-8/11944 számú kérelmére adott válasz fénymásolatát, a Szabadka város területén az oktatásban dolgozók számára kifizetett és ki nem fizetett munkába járási térítmények közötti különbség kifizetésére vonatkozó kérelem fénymásolatát, mely kérelmet a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága 2016.01.19-én vett át IV-04-451-1/16 szám alatt, a kérelmére adott válasz fénymásolatát, ugyanezen szám alatt 2016.01.22-ei keltezéssel, az ismételt kérelem fénymásolatát..., amit a Társadalmi Tevékenységek Titkársága 2016.02.03-án vett át IV-04-451-1/16 szám alatt, az e kérelemre adott válasz fénymásolatát, ugyanezen a számon, 2016.02.05. keltezéssel, és a 2016.02.18-én kelt választ, továbbá az Egészségügyi Középiskolának az útiköltség különbségének elszámolását a 2012.09.11. időszakra. Továbbá azt nyilatkozta, hogy jelenleg a Bácskossuthfalva és Szabadka közötti útiköltséget fizetik számára, hogy az említett egyezmény szerint fizetik kolléganőjét is, aki Horgosról, vagyis másik község területéről utazik, hogy rajta volt az Egészségügyi Középiskola útiköltség-különbségek kifizetésére vonatkozó jegyzékén, hogy 2015 szeptemberében elkezdtek fizetni ezt a különbséget, de azt 3 hónap után megszüntette.

Szabadka város polgári jogvédője betekintett a dokumentációba és ellenőrizte az útiköltségek különbségének kifizetését a Szabadkai Egészségügyi Középiskola elszámolásában és megállapította, hogy a nevezett személy esetében ez a különbség összesen 82.019,00 dinara, hogy eddig 20.572,00 dinár lett kifizetve és 61.447,00 dinárt még folyósítani kell. A panaszhoz mellékelte dokumentációba történt betekintéssel, de különösen az egyezmény vizsgálatával a polgári jogvédő véleménye, hogy nincs jogalap arra, hogy I.T. javára ne fizessék ki az útiköltség különbségéből eredő összeget. Az említett egyezmény 4. szakaszának 2. bekezdése szerint az említett különbség kifizetése az általános, középiskolák és óvodák kérelmei és hitelesített névjegyzékei alapján történik. Megállapítást nyert, hogy az I.T. esetében megállapított 82.019,00 dinárnyi különbség ki lett mutatva az Egészségügyi Középiskola kérelmében és a hitelesített névjegyzékben, vagyis ez az összeg ki lett mutatva az összes dolgozó részére történő kifizetéshez szükséges eszközökben is, vagyis az Egyezmény alapján nincs semmilyen alapja annak, hogy a nevezett személynek ne fizessék ki ezt a különbséget az eszközök beérkezésének ütemében, ahogyan azt az Egyezmény 4. szakasza szabályozza.

Ezek alapján Szabadka város polgári jogvédője azt az ajánlást adja a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága részére, hogy biztosítsa a z eszközöket T.I., kifizetésére, vagyis folyósítsa a szükséges összeget az Egészségügyi Középiskolának az indokolatlan megszüntetés miatt, és folytassa a kifizetést az Egyezmény 4. szakaszában leírtaknak megfelelően, a megszabott ütemben.

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 37. szakaszának 2. bekezdésével összhangban Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Társadalmi Tevékenységek Titkársága köteles a vélemény és ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül tájékoztatni a polgári jogvédőt az által foganatosított intézkedésekről I.T. jogsértésének orvoslása érdekében.

Szabadka, 2016.04.14.

Szabadka város polgári jogvédője

Zlatko Marosiuk”

M.R. a munkába járási útiköltségeinek megtérítésére vonatkozóan történt jogsértése miatt tett panaszt a Társadalmi Tevékenységek Titkársága ellen. A titkárság azt válaszolta, hogy az intézmény, amelyben M.R. dolgozik, nem nyújtott be kérelmet nevezett személy útiköltségeinek megtérítésére, vagyis M.R. nincs azoknak a dolgozóknak a listáján, kiknek utaztatását az önkormányzat finanszírozza, és ezért nem kap havi bérletet. Az illetékes titkárság utasítása szerint az intézmény dolgozóinak nyilatkozniuk kellett arról, hogy az útiköltséget milyen módon kívánják felvenni, és M.R. is ilyen módon tudja érvényesíteni ezen jogát abban az intézményben, amelyben dolgozik.

### **Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság**

A Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság ellen 15 panaszt tettek.

A Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság ellen a polgárok többnyire az ügyintézés lassúsága miatt tettek panaszt, de az esetek többségében a polgári jogvédő előtt indított eljárás meg lett szüntetve, mert a polgári jogvédő a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság munkájának ellenőrzése során megállapította, hogy a szolgálat határidőn belül járt el, amit az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény ír elő. A probléma abból ered, hogy amikor a polgárok kérelmezik a felügyeleti szervek általi szemlét, nem nemezik meg, hogy ügyfélként szeretnének részt venni az eljárásban. A titkárság elvégzi a munkáját, de a kérelmezőt nem értesíti az ügy menetéről, mert nem köteles arra. Amikor a polgár a polgári jogvédőhöz fordul, a titkárság betekintést nyújt az összes kért dokumentációba, amivel az ügyfél megismerkedik és az ügy ezzel le van zárva. Egy példát ismertetünk az ügyek megoldására.

A Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Felügyeleti és Ellenőrző Titkársága ellen a szabadkai illetőségű M.K. nyújtott be panaszt 2016.02.24-én, az ügyintézés lassúsága miatt. A panaszban előadta, hogy a polgári jogvédőtől segítséget kér abban, hogy minél előbb választ kapjon a felügyelőségtől. Nevezett személy 2015.12.17-én írásban kérelmezte a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárságtól, hogy végezzen helyszíni szemlét a szomszédságában, mert arra gyanakszik, hogy szomszédai szabály és törvényellenesen tartanak jószágot. 2016.04.08-án a Polgári jogvédő megkapta az írásos választ, amit a panasztevő kért. A Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság válaszában előadta, hogy a szemlét még aznap elvégezték amikor a kérelmet beadták, és a felügyelő megállapította, hogy a marhákat bejegyzett farm keretében tartják, melynek működését az Köztársasági Állategészségügyi Felügyelőség ellenőrzi. A polgári jogvédő azonnal értesítette a panasztevőt és az illetékes hatósághoz utalta.

B.M. az ügyintézés elhúzódása miatt tett panaszt a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság ellen, mert a hivatal a törvénnyel előírt határidőn belül nem járt el kérelme ügyében. A Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság válaszában előadta, hogy a közterületi felügyelő átvette B.M. bejelentését, majd kiszállt a helyszínre hogy megállapítsa a tényállást és helyszíni szemlével megállapította, hogy az utca rövid, nincsen sem aszfaltút sem gyalogjárda, sem kerékpárút. A közterületen ültetett növények nem zavarják sem az épületeket sem a közlekedést. A részletes szabályozási tervvel mand tervbe lesz véve a közlekedési infrastruktúra kiépítése, és majd akkor lesz meghatározva, hogy milyen növényzet telepíthető a nevezett utcában. Figyelembe véve a tényeket a felügyelő úgy értékelte, hogy nincs alapja annak, hogy a panasz szerint járjon el. Az ügyfelet értesítettük az illetékes szolgálat nyilatkozatáról.

### **Vagyonjogi Titkárság**

A Vagyonjogi Titkárság ellen egy panasz lett benyújtva.

Az eljárást I.Dž. indította, aki egy fél lakást örökölt, de azt nem tudja telekkönyveztetni, mert a vagyonjogi szolgálat az illetékes kataszteri hivatalnál bejegyzési tilalom alá helyezte az ingatlant. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy ki kell dolgozni a társasházassítási tervet, és kérelmezni kell a Köztársasági Földhivatalnál az ingatlan külön részeinek bejegyzését, továbbá hogy a Vagyonjogi Ügyészség kérelmezte a hivatalnál a társasházi terv bejegyzését, és ennek alapján a tulajdonjog bejegyezhető, amit I.Dž. kért, s így az ügy lezárult.

### **Építésügyi Titkárság**

Az Építésügyi Szolgálat ellen egy panaszt tettek.

A szabadkai K.E. 2016.07.06-án tett panaszt a polgári jogvédőnél a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Építésügyi Titkársága ellen, mert a kérelmére, amelyben kérte annak felülvizsgálását, hogy milyen jogszabályok alapján lehet engedélyezni hogy egy kocsmából ajtót nyissanak a közös udvarra a többi lakó beleegyezése nélkül, és kérte, hogy idézzék neki azokat a jogszabályi rendelkezéseket amelyek engedélyezik egy kocsmára ajtót nyitni ott ahol korábban nem volt. 2016.07.22-én az Építésügyi Titkárság válaszolt a polgári jogvédőnek és idézte azokat a jogszabályokat, melyek alapján a titkárság választ írt a panasztevő kérésére, és a válasz továbbítva lett K.E-nek is. A titkárság válaszával kapcsolatban K.E. azt mondta, hogy mégsem elégedett azzal, mert szerinte meg kellene magyarázni az átépítéssel kapcsolatos egyes fogalmakat. A nyilatkozást és az ügy iratait de különösen a titkárság által adott választ megvizsgálva, a polgári jogvédő a Szabadka Város Polgári jogvédőjéről szóló rendelet 36. szakaszának (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014) megfelelően, amely előírja, hogy ha a polgári jogvédő megállapítja, hogy nem történt jogsértés vagy más szabálytalanság a közszolgálat vagy hatóság munkájában, az eljárást megszünteti és arról írásban értesíti a panasztevőt és a hatóságot illetve közszolgálatot melynek munkájára a panasz vonatkozott, az eljárást megszüntette, mert az Építésügyi Titkárság eleget tett az ügyfél eredeti kérelmének és idézte a kért jogszabályokat, melyek alapján az előző válaszát adta.

### **Adóügyi Titkárság**

Az Adóügyi Titkárság ellen 4 panaszt nyújtottak be.

A szabadkai B.J. a Szabadka Város Építési Igazgatósága KV-től átvett követelések elévülése miatt tett panaszt az Adóügyi Titkárság ellen. Az Adóügyi Titkárság záróhatározatot hozott, amellyel megszüntette az ügyfél kérelmét, mert megtörtént a túlfizetés visszairása. Ugyanis a telekhasználati díj párhuzamosan ki lett fizetve a Szabadka Város Építési Igazgatósága KV és az Adóügyi Titkárság számlájára is, és a panasztevő kérelme alapján elvégezték a többletben befizetett eszközök visszairását.

A csantavéri DVD azért tett panaszt az Adóügyi Titkárság ellen, mert több évre visszamenőleg követelik a vagyoadót olyan ingatlan után, amely Csantavéren található. A főlöleges bírósági költségek elkerülése végett a polgári jogvédő Szabadka Város Vagyonjogi Ügyészségétől kért vélemény arról, hogy a civil egyesületként bejegyzett V.D. z egyesületekről szóló törvény (az SZK Hivatalos Közlönyének 51/09, 99/11) hatályba lépésével elveszítette használati jogát a szóban forgó ingatlan felett. A vagyonjogi ügyészség véleménye szerint az egyesület az új törvény hatályba lépésével civil szervezetként elveszítette használati jogát az ingatlan felett, így megszűnt a vagyoadó fizetési kötelezettsége is. Az egyesületi törvény és a vagyonjogi ügyészség véleménye alapján az ombudsmani hivatl azt a véleményt adta, hogy az Adóügyi Titkárság köteles a V.D. szervezetnek vagyoadó címén keletkezett adótartozását törölni. A polgári jogvédő véleménye alapján az Adóügyi Titkárság határozatával eltörölte a panasztevő adótartozását a kamatokkal együtt, a kérdéses elszámolási időszakra.

G.V. A Köztársasági Polgári Jogvédőnél tett panaszt az Adóügyi Titkárságra, aki mint illetéktelen hatóság továbbította az Szabadka város polgári jogvédőjéhez, mert nevezett személy az Adóügyi Titkárság hivatalnokainak magatartására tett panaszt. Szabadka város polgári jogvédője magyarázatot kért az illetékes szolgálattól és megállapította, hogy azért került sor félreértésre, mert nevezett személyt a vagyoadó kifizetésére kötelezték, pedig öröklakásban lakik, így megkapta a szükséges okmányokat ahhoz, hogy megállapíthassák a megfelelő adókötelezettséget.

### **Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkársága**

Az Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkársága ellen egy panaszt emeltek.

A Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkársága ellen a szabadkai K.F. tett panaszt, mert a választói névjegyzékben neve tévesen szerepel szerb nyelven és cirillírás móddal. A tévesen beírt név miatt nem szavazott, mert úgy vélte, hogy az nem ő. A polgári jogvédő azonnal felvette a kapcsolatot az Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkárságának vezetőjével és megállapítást nyert, hogy valóban hiba történt a választópolgár nevének bejegyzésekor. A hibát azonnal kijavították, és K.F. megkapta a kiigazításról szóló határozatot.

#### **A városi tanács**

A városi tanács mint másodfokú hatóság ellen egy panasz érkezett.

A városi tanács mint másodfokú hatóság ellen az idén is B.S. nyújtott be panaszt. Nevezett személy előadta, hogy a városi tanács 2014. évi határozata ellen a közigazgatási bírósághoz nyújtott be keresetet, mely pert meg is nyerte, vagyis a városi tanács határozata meg lett semmisítve és az ügyet újbóli megvitatásra utalták, majd határozatot hozta, ami a nevezett személy szerint nem felel meg a közigazgatási bíróság döntésének, és nem vitatták meg az összes szükséges okmányt, az ügy még folyamatban van.

#### **Tanügyi Felügyelőség**

A Tanügyi Felügyelőség ellen egy panaszt tettek.

M.N. azért indított eljárást a tanügyi felügyelőség ellen, mert nem volt elégedett a Naša radost IEI-ben végzett ellenőrző felügyelettel. Az ügy során a gyermeket felvették a bölcsődébe és az eljárás megszűnt.

#### **Történelmi Levéltár**

A Történelmi Levéltár ellen egy panaszt tettek

Az ügyet F.Đ. indította, mert 2016.01.05-én kérelmet intézett a Történelmi Levéltárban a vagyonvisszaszármaztatás ügyében kért okmányok kiadására, a kért adatokat pedig 2016.09.26-áig nem kapta meg. Közvetlenül az eljárás megindítása után, nevezett személy megkapta a választ amit 2016.10.14-én át is vett, és az eljárást megszüntették, mert az ügyfél megkapta a kért adatokat.

#### **Közigazgatási hivatal**

A közigazgatási hivatal ellen egy panaszt nyújtottak be.

Mivel a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet előírja, hogy civil szervezetek is tehetnek panaszt, egy polgári egyesület panaszt emelt a közigazgatási hivatal illetve a környezetvédelmi felügyelő és az önkormányzat felügyeleti szolgálata ellen, környezeti hatásvizsgálóról szóló tanulmány jóváhagyásáról szóló határozat meghozatala miatt, mondván hogy a probléma már 2011. óta fennáll, hogy az ellenőrzéseket nem végzik rendszeresen, hogy a felügyelők nem képesek megállapítani a törvényteleniséget, hogy az épületben szabálytalanul tárolják a hulladékot, stb. A polgári jogvédő megállapította, hogy a kérdéses objektum elköltöztetése folyamatban van, ami a jogszabályoknak megfelelően történik, vagyis minden szükséges kérelmet benyújtottak a törvényes üzemeléshez a nevezett helyszínen, és hogy a kérdéses tevékenység elköltöztetésével a probléma megoldódik.

#### **Kommunális Rendőrség**

A Kommunális Rendőrség ellen egy panaszt tettek.

A.H. azért indított eljárást a Kommunális Rendőrség ellen, mert a kommunális rendőrök a helyszínelés során nemzeti alapon sértegették. A panasz ügyében eljárva a polgári jogvédő kérte az ügyfelet, hogy ismertesse az ügygel kapcsolatos tényeket, és az információk és a lényeges tények

vizsgálata után megállapította, hogy a Kommunális Rendőrség munkájában nem volt mulasztás és részéről nem történt jogsértés. Az eljárás megszüntetése után A.H. panasztevő ismét megjelent az ombudsmani hivatalban és szóban elnézést kért, mert viselkedését betegség okozta és tanúsította, hogy a kommunális rendőrség részéről nem történt jogsértés.

### Az állami szervekhez továbbított ügyek

Az állami szervekhez összesen 19 ügyet továbbítottunk.

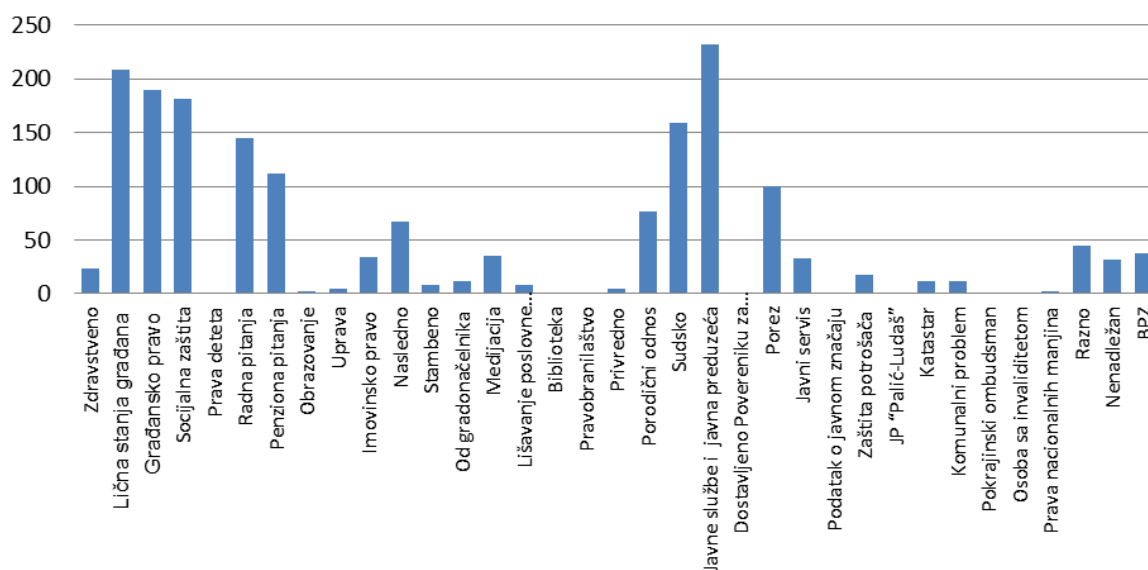
A Szerb Köztársaság polgári jogvédőjéhez 12 ügyet továbbítottunk, melyek a köztársasági jogszabályokkal szabályozott nyugdíjbiztosítással voltak kapcsolatosak, és köztársasági hatóságról van szó, amiben mi nem vagyunk illetékesek. Ezekben az ügyekben segítünk az ügyfeleknek megírni a panaszt és összegyűjteni a szükséges iratokat. A tartományi ombudsmanhoz 5 ügyet utaltunk. Egy ügyfélnél bár köztársasági hatóságról van szó, mivel az ügyfélnek az Egészségügyi Minisztériumtól kellett sürgősen beszereznie egy okmányt, azt időnyerés céljából a szabadkai fiókintézetől kértük, és az meg is küldte a kért iratokat.

Szabadka város polgári jogvédője egy ügyben nyilatkozatot kért a Vajdasági Erdők Közvállalattól.

A Hajdújárás HK, K.M és más polgárok értesítették az ombudsmani hivatalt, hogy a Vajdasági Erdők KV nem rendezi az utat Hajdújárás szélén, és azok a lakosok, akik ezt az utat használják, alig tudják megközelíteni házaikat. A panaszra adott válaszában a Vajdasági Erdők KV tájékoztatta a hivatalt, hogy a panasz átvétele után az erdőigazgatóság dolgozói körüljárták az utakat a Palicsi tanyák és a tőzeg között és rendezték az útnak az erdő felőli részét. Megjegyezték, hogy az út azon része, ahol az járműveket karcoló bokrok nőnek, kataszterileg az úthoz tartozik és nem az erdőgazdaság fennhatósága alá tartozik, hanem az önkormányzat illetékességébe, de a Vajdasági Erdők KV az útnak ezt a részét is rendezte.

### FOLYAMODVÁNYOK - FELTERJESZTÉSEK a 2016. évben – 2.116 ÜGY (a hivatal működése óta összesen 16.270)

**PREDSTAVKE - OBRAĆANJA GRAĐANA  
brojčani prikaz**



A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszának megfelelően Szabadka város polgári jogvédője közvetlen együttműködést folytat a köztársasági szervekkel és közvetítőként az államigazgatási szervek területi egységei, a köztársasági jogköröket végzők és az önkormányzat területén élő polgárok között. Ez azt jelenti, hogy mindazokat az ügyeket, melyekben a helyi

önkormányzatról szóló törvény és a polgári jogvédőről szóló törvény értelmében nem tehetünk panaszt, rendszeren a polgárok folyamodványaiként vezetjük.

A polgárok a jog minden területéről kérnek segítséget a polgári jogvédőtől. A folyamodványokra a polgári jogvédő akár szóban akár írásban eleget tehet azon kötelezettségének, hogy védelmezze a Szabadka város területén élő polgárok jogait. Tehát ezzel a munkamódszerrel, az emberi jogok tiszteletben tartásával vagy megsértésével kapcsolatban adott minden értékelés és vélemény mögött a polgárok folyamodványai állnak.

Rövid áttekintést adunk a polgárok ügyeiről/panaszairól, melyekben irodánktól kértek segítséget, a jogosultságok fajtája szerint, melyekről a polgárok úgy vélték, hogy veszélybe kerültek vagy segítségre volt szükségük közvetítés vagy tanácsadás formájában. Kiválasztottunk néhány érdekesebb esetet.

A televíziós előfizetési díj bevezetése miatt tömegesen jelentkeztek olyan polgárok, akik gyümölcsösükben, földjeiken a villanyórát kizárólag öntözési célra használják, és a villanyszámlával együtt felszámolják nekik a televíziós előfizetési díjat is. A dolgok természete folytán ott nincsenek épületek sem nyaralók, és így televíziót sem használnak, így azt nincs okuk fizetni sem. Az RTV honlapján csak egy fajta lemondási kérelem űrlapja található, tehát az RTV sem foglalkozott ezzel a problémával. Mivel az ombudsmani hivatal úgy vélte, hogy itt nincs jogalap az előfizetés behajtására, kidolgoztunk egy űrlapot a felmentés iránti kérelemre azoknak a földműveseknek, akik a villanyórát kizárólag öntözési célokra használják. Kapcsolatba léptünk az RTV illetékes szakszolgálatával és megállapodtunk, hogy a kidolgozott űrlap és a szükséges csatolmányok alapján a földtulajdonosok fel lesznek mentve az előfizetési díj alól. Mivel a lakosság tömegesen igényelte az ilyen fajta felmentést, értesítettük a helyi médiát és a helyi közösségeket az ilyen fajta lehetőségről

Úgy gondoljuk, hogy ez volt 2016-ban egyike a legsikeresebben megoldott ügyeknek, mert számos visszajelzést kapunk a lakoságtól, hogy felmentették őket az előfizetési díj alól.



VAJDASÁGI RÁDIÓ ÉS TELEVÍZIÓ  
KÖZSZOLGÁLATI MÉDIAHÁZ  
Előfizetési szolgálat  
Ignjata Pavlasa 3  
Újvidék

**Kérelem**

a közszolgálati rádió és televíziós előfizetés alóli mentesítés iránt  
JOGALAP HIÁNYA MIATT

Az előfizetési díj alóli mentesítés igénylő:

Neve: \_\_\_\_\_

Utca neve: \_\_\_\_\_

Település \_\_\_\_\_ házsám: \_\_\_\_\_

Postai irányítószám: \_\_\_\_\_

Postai címkód \_\_\_\_\_

Villanyóra száma /(ED szám) a fent megnevezett  
címen \_\_\_\_\_

A polgár személyi száma: \_\_\_\_\_

Kapcsolattartó telefon: \_\_\_\_\_ e-mail cím: \_\_\_\_\_

Kérem, az RTV-től a közszolgálati televíziós és rádió előfizetési díj alóli felmentésemet, mert a közszolgálati tájékoztatásról szóló törvény értelmében NEM VAGYOK DÍJKÖTELEZETT, ugyanis a 38. szakasz értelmében előfizetési díjat köteles fizetni minden olyan természetes és jogi személy, aki lakóházban vagy üzlethelyiségben villanyórát használ.

A fentebb feltüntetett számú villanyórákat nem lakóházban vagy üzlethelyiségben használjuk, hanem kizárólag gyümölcsös és/vagy \_\_\_\_\_ - mezőgazdasági kultúra öntözésére. Kérem a fenti címet, hogy az egész naptári évre illetve a kötelezettség bevezetésétől kezdve mentsem fel a kötelezettség alól, mert az év folyamán kizárólag nyáron használok áramot öntözésre.

Mellékletek:

- bizonyíték a villanyáram-fogyasztásról (a legutóbbi villanyszámla arra a villanyórára, amelyre a felmentést kérem,
- az ingatlanlap másolata azokra a telkekre, amelyen az öntözés folyik vagy a legutóbbi adóhatározat,
- a szerződés fénymásolata (ha van az áramszolgáltatóval között szerződés a villanyóra felszereléséről)

Dátum: \_\_\_\_\_

Kérelmező

\_\_\_\_\_  
Név

\_\_\_\_\_  
Cím

Az ombudsmani hivatal gondoskodik az idősebb polgártársainkról, amit azzal is bizonyított, hogy a városi és elővárosi helyi közösségeket értesítette arról, hogy 2016.12.31-étől érvényüket veszítik a tartós személyi igazolványok és helyettük új, chippel ellátott személyi okmányokat kell kiváltani. Az értesítés a médiákon keresztül is továbbítottuk. Emellett egy sor ügyet oldottunk meg a születési és az állampolgári anyakönyvekbe történő bejegyzéssel. Az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény módosításaitól és attól a kötelezettségtől függetlenül, hogy a szervnek kell beszereznie az említett okmányokat, 209 esetben a polgárok szívesebben fordultak hozzánk, mert gyorsabban és hatékonyabbak voltunk az illetékes szerveknél.

A nyugdíjbiztosítás terén 145 folyamodványt vettünk át. Továbbra is rendkívül jó az együttműködésünk a nyugdíjbiztosító szabadkai fiókintézetével. A polgárokat tanácsadással, a panaszok összeállításában adott utasításokkal, stb. segítjük. A rokkantnyugdíj iránti kérelem és az ápolási díj elismerése iránti kérelmek elutasítása ügyében kevésbé tudunk segíteni, mert ezeket a határozatokat a szakértői vélemények alapján hozzák meg, a mi álláspontunk pedig, hogy ezekben az ügyekben nem kell közigazgatási pert folytatni, amit az ügyfelek elfogadnak, mert minden 6 hónapban ismét tudnak kérvényezni, a per pedig több évig is elhúzódhat. Volt olyan eset is amikor azért utasították el a temetési költségek megtérítését, mert a jogosult rokkantnyugdíja 50%. A másodfokú szerv elfogadta a panaszt és segítettünk abban is, hogy a Temetkezési KKV iránt fennálló adósságok törlesztését elhalasszák a másodfokú döntés meghozataláig.

Igen jó együttműködést folytatunk a szabadkai áramszolgáltatóval is. A legjelentősebb ügy amit közösen oldottunk meg az egyéni villanyórák bevezetése az ún. Kórea telepen. A probléma már több éve fennállt, vagyis az Agrokombinata privatizációja óta, amely ipari árammal látta el a saját munkástelepét. Az új tulajdonos többé már nem akarta finanszírozni a villanyáramot, de hajlandó volt az együttműködésre és lemondott a vezetékek egy része és a trafóállomás feletti tulajdonjogáról, ami le lett cserélve, és a lakók kedvezményesen és 6 havi törlesztésre be tudták vezetni lakásaikba az áramot. Ha a polgári jogvédő közbenjár az újbóli bekapcsolás ügyében, az áramszolgáltató azonnal reagál és lehetővé teszi azt. A rászoruló polgártársaink esetében pedig lehetővé teszik a tartozások részletekben történő törlesztését. Egy esetben a közbenjárásunkra még azt is megtették, hogy nem kapcsolták ki az áramot, mert az épületben egy orvosi készüléket üzemeltetnek, melyhez szükséges az áram.

Az adóval kapcsolatos ügyekkel 100 polgár kért tőlünk segítséget. Itt a vagyonadóról és a vízelvezetési díjról van szó. Itt abban tudunk közvetíteni és segíteni, hogy a helyi adóhivatallal vagy az országos adóhatóságokkal közösen megállapítjuk a határozat vagy az adókötelezettség helyességét, és ha hiba merül fel, a hivatal módosítja a meghozott határozatot. A helyi adóhivatallal folytatott együttműködésnek köszönhetően sok polgártársunknak tudtunk segíteni abban, hogy a tényleges állapotok szerint kapjanak határozatot. Továbbá, több polgár fordult hozzánk azért, mert magas adót fizetnek a garázsuk vagy parkolóhelyük után, mert arra van telekhasználati szerződésük is. Azt tanácsoltuk, hogy szakítsák meg a szóban forgó szerződést és más módon szerezzenek jogot a földrészlet használatára, és így mentesülnek ez az adó alól.

Mint azt az elővárosi helyi közösségekre vonatkozó részben is elmondjuk, polgártársaink anyagi helyzete rendkívül súlyos. Ezekben az esetekben gyakran (181 ügy) fordulnak hozzánk a polgárok szociális ellátásra való joguk érvényesítése miatt. Ezekben az esetekben felvilágosítjuk őket a jogokat és az illetékes hatóságokat illetően, és gyakran segítünk a szükséges okmányok beszerzésében, a kérelmek megfogalmazásában. Ezek az ügyek lehetnek a szociális központ ellen tett panaszok, vagy az elsőfokú határozatban meghagyott határidőn belüli eljárásban, vagy a keresetek ügyében. 2016-ban megnövekedett a hozzánk forduló idős emberek száma, mert nincsenek közeli rokoniak akik gondoskodnának róluk. Ilyen esetekben azonnal értesítjük a szociális központot hogy segítsünk ezeknek a polgártársaknak.

A családi viszonyok terén tanácsadással segítünk. Ezek leggyakrabban válással, gyermekelhelyezéssel kapcsolatos ügyek, akár keresettel akár megegyezéssel történik a válás.

A korábbi évekhez hasonlóan 145 folyamodványunk volt a munkaviszonnyal kapcsolatban, munkaköri besorolások, felmondások, a terhes nők védelme és a munkaszerződés értelmezése ügyében. Itt is hangsúlyozni kell, hogy igen jó az együttműködésünk a munkafelügyelettel, vannak olyan eseteink is, amikor tanácsért vagy segítségért a felügyelőség hozzánk küldi az ügyfeleket. Ezekben az ügyekben ingyenes jogsegélyt is nyújtunk.

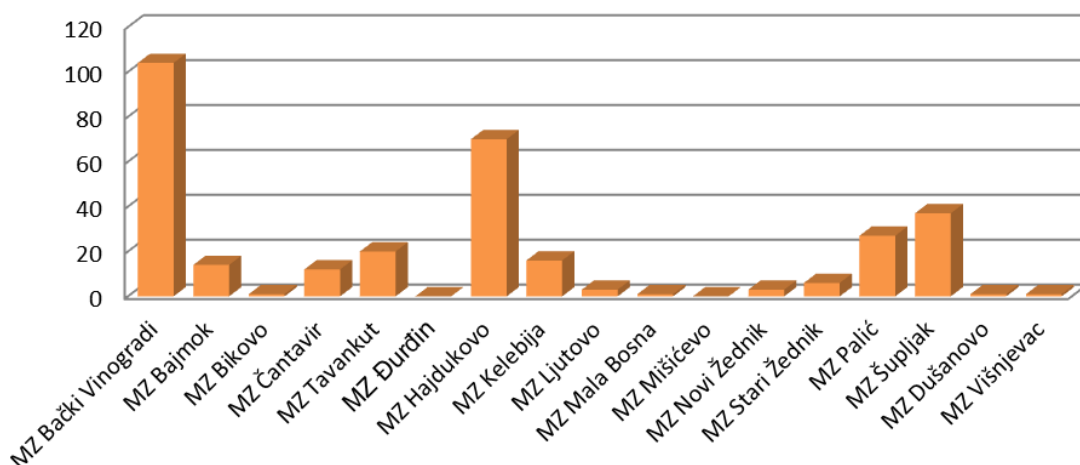
A közszolgálatokkal és közvállalatokkal kapcsolatos folyamodványok tanácsadási jellegűek, amikor nem tudják hol kezdeni az ügyintézését. A probléma megismerése után az illetékes hatóságokhoz utaljuk őket, hogy megoldják a problémáikat. A leggyakrabban reklamációs ügyekről van szó vagy vizsgálat iránti kérelmekről. 232 ilyen ügyünk volt. Az ilyen ügyfelek fogadásával jelentősen tehermentesítjük a közszolgálatokat és közvállalatokat, mert a felek már tudják hogy kihez kell fordulniuk.

A táblázatból látszik, hogy 159 olyan ügyünk volt, amit bírósági ügyekhez soroltunk, ahol leggyakrabban végrehajtásról van szó. Az ügyek többségében együttműködtünk a törvényszéki végrehajtókkal is, akik hozzánk utalják azokat a feleket, akik ellen végrehajtást indítottak. Itt mi tanácsot adhatunk ha a felek a törvényes határidőn belül fordultak hozzánk.

A folyamodványok táblázatban ismertettük azokat az ügyeket is, melyeket ingyenes jogképviselő útján oldottunk meg - 38 ls más független szervhez való utalással, és -32 ügy amelyben nem voltunk illetékesek. Ezek olyan ügyek, amelyekben a felek ügyvédet is alkalmaztak, valamint a bíróságilag már jogerős határozatok, melyeket nem magyarázunk és nem is adunk tanácsot, mert tiszteletben tartjuk az alkotmányos hatalommegosztást.

## AZ ELŐVÁROSI HELYI KÖZÖSSÉGEKBE FOLYTATOTT MUNKA – összesen 316 ügy

### OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



Az elővárosi helyi közösségekben folytatott munkát rendkívül fontosnak tartjuk. A félfogadás ezen formáját a hivatal 2013. óta alkalmazza. Ezzel azt bizonyítjuk, hogy az önkormányzat gondoskodik az elővárosi településen lakókról is.

Több polgár azzal a panasszal fordult a polgári jogvédőhöz, hogy a Köztársasági Adóhivatal Szabadkai Fiókiintézete a nyugdíjjaradék címén fennálló adósság törlesztése után is levonja az

arányos részt. Az ombudsmani hivatal ilyen esetekben jogvédelmet nyújt a nyugdíjasoknak és elkészíti a megfelelő iratokat, illetve segít az adóhivatallal folytatott kommunikációban.

Az új legalizációs törvény új rendszert vezetett be az épületek legalizálását illetően, amit az építési felügyelő indít meg a jogtalanul épített építmény bontásának elrendelésével. A polgárok többsége ezt az eljárást nem értette és nem tudta értelmezni, mert nem volt világos hogy valóban le kell-e bontani az épületet vagy lehet legalizálni. Minden helyzetben megismertettük őket a helyes eljárással és az e törvényből eredő jogaikkal és kötelelességeikkel. Többségük az eljárás minden szakaszában felkereste az ombudsmani hivatalt abbéli félelmükben hogy valamit elrontanak és valóban lebontják a házukat. Valamennyien sikeresen legalizálták építményeiket.

A legalizációs eljárás során jelentkezett a telkek átminősítésének problémája is. Mivel a legalizálás előtt át kell minősíteni a telket, a polgárok tömegesen kérdezték meg hogy mit jelent a konverzió és ebből ilyen jogok és kötelezettségek származnak. Részletes magyarázatot adtunk a kérdéshez és ismertettük a polgárok előtt az átminősítés fogalmát, és hogy milyen problémák erednek abból ha ezt nem végzik el.

Sok polgár panaszkodott a villamossági berendezéseiken az áram minősége miatt keletkezett kárra. A polgárok arra voltak kíváncsiak, hogyan tudnak kártérítést igényelni. A helyi áramszolgáltatóhoz utaltuk őket és az illetékes biztosítóhoz, és jogi segítyt nyújtottuk a kár megtérítéséig.

Az adóügyeket illetően sok polgár fordult hozzánk azzal a problémával, hogy udvaruk területe meghaladja a 1000 m<sup>2</sup>-t, s így a városi rendelet értelmében jóval nagyobb adót kell fizetniük. A helyi adóhatóságokkal együttműködve azt a megoldást értük el, hogy a város szélén élő polgárok átminősíthetik a telkek rendeltetését, és így csökkenthetik a vagyonadó irreálisan magas összegét.

Az épületek legalizálásával kapcsolatban sok gond adódott a telkek tulajdona körül. Ugyanis bizonyos helyi közösségekben a község az 50-es 60-as években ingyen osztotta a telkeket és ezek a határozatok nem tartalmazták a telekkönyvezéshez szükséges minden adatot. Ezekben az esetekben az ombudsmani hivatal a történelmi levéltárból szerezte be a határozatok eredeti példányát és a Szabadka Város Építési Igazgatóságával és a városi vagyoni jogi ügyészséggel együttműködve segítette telekkönyvezni a földeket, mert a polgárok nem találták fel magukat ebben a bonyolult helyzetben. A mulasztást az egykori község vétette az 50-es 60-as években, mert olyan okmányokat adott ki, amelyek nem voltak alkalmasak a telekkönyvezésre és a tudatlan lakosság nem tudta ezt megoldani, így nem váltak teljes jogú tulajdonosokká.

A helyi közösségekben a lakosság gyakran és tömegesen fordult a polgári jogvédőhöz a vagyonadóval kapcsolatban, a nyugdíjjogosultsággal, a háziállatok tartásával, családi problémákkal, szomszédi viszonyokkal kapcsolatban. Gyakoriak voltak az élethosszig tartó eltartási szerződések kötésével kapcsolatban, ugyanis falun ez gyakori módja annak, hogy az idősek anyagi biztonságot tudjanak maguknak biztosítani, de a szerződés teljesítése gyakran ütközik problémákba az eltartók elszegényedése, és gyakran fordul elő hogy ezt a szerződést felbontják, ezért az idősek sok kérdést tesznek fel ezzel kapcsolatban. Emellett vannak kérdések az örökösödési joggal kapcsolatos szerződésekről, a közös mezsgyével, az ökológiai adóval, az ápolási díjjal, a mezőgazdasági támogatások kérelmezésével, a termőföldek bérbeadásával, az egészségügyi biztosítás fizetésével, a munkanélküliségi segéllyel, a birtokháborítással, a villanyszámlákkal, az örökösödéssel, a kerítések építésével, az építési engedélyek beszerzésének kötelezettségével, a mezőgazdasági károkkal, a követelések elévülésével, a vendéglátó-ipari létesítmények zajkibocsátásával, a munkanélküli szülők gyermekeinek egészségügyi biztosításával, családi viszonyokkal, válással, gyermekelhelyezéssel, a gyermekekkel való kapcsolattartással, az elővásárlási joggal, a közös vagyon megosztásával, az ápolási díjjal, a rokonok eltartásával, a felmondásokkal, az elmaradt bérek behajtásával, a mezőgazdasági földek átminősítésével, utcák kialakításával, a vízvezeték-hálózatra való csatlakozással. Gyakoriak voltak a kérdések a közigazgatási hivatal hatásköréből, a helyi adóhivatal hatásköréből, és jó együttműködéssel gyakran ellenőrizzük, hogy vannak-e adósságok az adott adóalanynál, akik közvetlen kommunikáció útján nem tudták leellenőrizni adótartozásaikat. A szociális segély igénylésével, a jogvesztéssel is gyakran kellett foglalkoznunk. Az ökológiai díj

kérdése szintén gyakran okozott gondot a polgároknak. Az Adóhivatal szabadkai fiókintézete tavaly ismét kiküldte a vízvezetési adóra vonatkozó határozatokat. A polgárok tömegesen fejezték ki elégedetlenségüket emiatt mert ezt az új terhet már nem tudják kifizetni. A hivatal több ízben is adott sajtónyilatkozatot és utasítást adott a polgároknak, hogyan javítsák ki a meglévő hibákat és tájékoztatta őket arról, hogy a határozatok törvényesek függetlenül attól, hogy meliorizációs területről van-e szó van sem.

## INGYENES JOGSEGÉLY

Az ombudsmani hivatal 2016-ban is sikeresen folytatta az ingyenes jogsegélyszolgálat működtetését. Ez a projekt a Szabadkai Ügyvédi Kamarával együttműködve valósul meg a 2011-ben kötött megállapodás alapján. A megállapodással átvettük a meghatározott feltételeket és az ingyenes jogi képviselő alapjait, melyek meg vannak határozva a Vajdasági Ügyvédi kamara szabályzatában, továbbá az úrlapok is és a már meglévő szervezet. A szabályzattal meg lettek határozva a kritériumok, melyek különösen a szegény, munkanélküli és veszélyeztetett polgároknak segítenek, akik számára nehéz az út a jogvédelem megvalósításáig. Hangsúlyozom, hogy a kérelem mellé benyújtandó minden bizonylat és igazolás mentesül az illetékek alól, kivéve a Köztársasági Földméréstani intézetet, az ingatlan katasztert, tehát ez a szegényebbek számára igazi segítség, amiatt is, mert ezek általában a szabadkai Alapfokú Bíróság ügyei, melyekben az ügyekben elhalasztja a beérkezett bírósági illetékek fizetését, vagy felmenti alóla a feleket az ilyen ügyek lezárásáig. 2016-ban összesen **38 kérelem** volt az ingyenes jogsegély iránt.

Bár ez a szolgáltatás teljesen ingyenes, kevesebb kérelem volt iránta, ami valószínűleg a bírósági ügyek számának csökkenését tükrözi. Hangsúlyozzuk, hogy a város nem finanszírozza a szolgáltatást. A polgári jogvédő ezúton is köszönetet mond mindazoknak az ügyvéd kollégáknak, akik részt vettek a projektben.

## SZABADKA VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK KÜLÖN TEVÉKENYSÉGEI

Az ombudsmani hivatal negyedszer ünnepelte meg az emberi jogok napját. Az emberi jogok napjáról irodalmi pályázat meghirdetésével emlékeztünk meg.

A pályázatra 68 pályázati munka érkezett be. A témák a következők voltak „Miért hallgatunk erről?” és „Azt álmodtam, hogy az élet vidám”. Az önkormányzatban hivatalos használatban lévő nyelveken íródott legjobb fogalmazásokat pénzjutalomban részesítettük, az első díj 10.000,00 dinár, a második 5000, a harmadik pedig 3000,00 dinár volt. A szervezésben segítségünkre voltak a tanárok, a bizottsági tagok és Szabadka Város Képviselő-testületének elnöke és polgármester is. A díjazott pályamunkákat közzétettük az önkormányzat honlapján, ha valaki el szeretné olvasni a többi fogalmazást is, forduljon az ombudsmani hivatalhoz. Bár a pályázat a szabadkai középiskolások részére lett meghirdetve, az internet hatalmának köszönhetően két másik városból: Prijedorból és Leskovácról is érkeztek pályaművek.

## MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)

2016-ban 35 esetünk volt, melyeket közvetítéssel oldottunk meg.

2014-ben a polgári jogvédő irodájának képviselői részt vettek a mediátori alapképzésen, melyet a Szerbiai Demokratikus Változások Partnerség szervezett a Partnerség a Demokratikus Változásokért, és tanúsítványt kaptak a befejezett képzésről. Ugyanakkor a Szerbiai Mediátorok Nemzeti Egyesületének a tagjai lettünk.

A mediáció olyan folyamat, melyben a polgárok gyors, hatékony és olcsón oldhatják meg a konfliktusaikat, melyek elkerülhetetlenek a kapcsolatainkban.

A mediációt alkalmazásáról már az ókorban is voltak feljegyzések. A sumér civilizációtól kezdve a középkoron keresztül egészen máig fejlődött a közvetítés intézménye. Ma gyakran alkalmazzák a konfliktusok megoldásában a közélet különféle területén, a világ sok országában.

A mediáció vitarendezési eljárás két vagy több fél között mediátor, ill. közvetítő segítségével. A mediátor szerepe a felek támogatása a vitában, hogy mindkét fél számára elfogadható megoldást találjanak, a pozitív kommunikációra ösztönözve, és a konstruktív problémamegoldás légkörének megteremtését.

A közvetítő nem ad jogi tanácsokat, nincs bírói vagy döntőbírói szerepe, és nem hoz döntéseket a vita megoldására. A döntéshozatal és a megegyezés elérése kizárólag a feleken áll a konfliktusban. Egyik fél sem kötelezhető arra, hogy elfogadja az olyan megoldást, mely nem felel meg a számára. A felek igénybe vehetik jogi képviselő tanácsát a mediáció folyamán és a megegyezés aláírása előtt. A vitarendezés során a felek mindegyike jóhiszeműen lép a mediációs eljárásba, és készen áll arra, hogy kész arra, hogy teljes mértékben hozzájáruljon a vita békés megoldásához. A mediáció olyan eljárás, mely a nyilvánosság számára nem elérhető és bizalmas. A közvetítő jogosult arra, hogy félbeszakítsa a mediációs eljárást, ha úgy véli, hogy folytatása nem célravezető. Ugyanakkor a felek is jogosultak bármelyik pillanatban elállni a közvetítéstől az eljárásban.

A mediáció eljárása a viták békés rendezésében a felek számára a következőket jelenti: gyorsabb az ítélethozatalnál, csökkenti a költségeket, bizalom, lehetőséget ad a feleknek, hogy beszéljenek, összehozza a megszakadt kapcsolatokat, az ellenfelek együttműködőkké válnak, a vitában résztvevő felek végső döntést hoznak, kizárja a kilátástalanságot és minden felet megvéd a vita elvesztésének kockázatától, mert mindenki nyer ezzel.

A mediációs eljárás az előkészületekkel kezdődik, mint például a közvetítésre alkalmas ügyek kiválasztása, a közvetítő kiválasztása, a mediációhoz való csatlakozásról szóló egyezmény aláírása, és a mediátorok felkészítése. Ezután következik az ügy irányítása. Fontos kiválasztani a tárgyalás stílusát, és a közvetítés egyedül akkor releváns, ha a tárgyalások az érdekeken alapulnak. Emellett a közvetítőnek figyelnie kell a megoldás minden szempontjára.

Ez a szolgáltatás szintén ingyenes a polgáraink részére.

A mediáció szerbiai alkalmazásának jogi kerete tekintetében a mediáció a perek békés eljárásaként van szabályozva a perek megoldásában való közvetítésről szóló törvénnyel, mely 2014-be lett meghozva. Ellenben a közvetítés alkalmazását más törvényi jogszabályok is előírják, mint például a Perrendtartásról szóló törvény, A perek békés megoldásáról szóló törvény, Biztosítási törvény, Családtörvény, Szociális védelemről szóló törvény, Bűncselekmények kiskorú elkövetőiről és a kiskorúak büntetőjogi védelméről szóló törvény, Polgári jogvédőről szóló törvény, Diszkrimináció tiltásáról szóló törvény, Csodeljárásról szóló törvény, Munkahelyi zaklatás megfékezéséről szóló törvény, Fogyasztóvédelmi törvény, gazdasági társaságok pénzügyi átalakításáról Gazdasági társaságok konszenzusos pénzügyi szerkezetátalakításáról szóló törvény, Pénzügyi szolgáltatások fogyasztóvédelméről szóló törvény. Törvények listája, melyek saját szakterületükön irányozzák elő a mediáció alkalmazását, nincs korlátozva, tulajdonképpen közvetítéssel minden pert meg lehet oldani, melyeknél a törvény nem írja elő a bíróság vagy más szerv illetékességét. A városi előírásokat illetően a perek közvetítéssel való megoldását Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet irányozza elő.

2016 folyamán Ljiljana Vuković Simić polgári jogvédő helyettes elvégezte a mediációs (közvetítői) képzést, és közvetítői engedélyt szerzett, ami be lett jegyezve a Szerb Köztársaság Igazságügyi Minisztériumának mediatori jegyzékébe, így Szabadka Város Polgári Jogvédő Irodájának most három tanúsítvánnyal rendelkező mediátora van. Minden mediációra Szabadka város Polgári Jogvédő Irodájában került sor, a polgárok kérelme és hívása alapján a mediátorok elmentek a külvárosi helyi közösségekbe is, ahol közvetítői ülést tartottak, ami újdonságot jelent a tavalyi évhez képest. Minden mediáció, egyet kivéve közösen végzett a polgári jogvédő és a szakmunkatárs, illetve a polgári jogvédő helyettes és önálló szakmunkatárs.

Az utóbbi egy évben megnövekedett a polgárok érdeklődése a perek közvetítői eljárással történő megoldása iránt minden olyan területen, ahol a peres felek szabadon rendelkezhetnek kérelmeikkel, különösen a vagyoni, gazdasági, családi, fogyasztói, munkahelyi perekben és szomszédai viszonyokban.

A polgárok személyesen 35 esetben fordultak irodánkhoz a viták illetve perek közvetítés útján tréno megoldása érdekében, és összesen **26 javaslatot nyújtottak be a mediáció elindítására, és az eljárás megkezdődött.** A közvetítések minden ügy komediációval lett megoldva, egy kivételével. Az ügyeket személyesen az ügyfelek indították el kérelmükkel, egy ügyet pedig a helyi önkormányzati egység küldött el.

A 26 beadott javaslatból 18 ügyben a felek megállapodást kötöttek a mediáció megkezdéséről, két esetben pedig az ügyfelek már a felszólítás alapján elhárították a fennálló problémát, míg 6 esetben visszautasították, hogy aláírják a megállapodást.

A mediációs eljárás átlagos időtartama 1-3 hónap. Ahhoz, hogy a felek közös megoldásra jussanak és megkössék a megállapodást a per közvetítéssel való megoldásáról, egytől négy találkozóra volt szükség az összetűzés összetettségétől függően. Átlagosan ügynként két megbeszélésre van szükség. A megbeszélések vagy találkozók egyenként kb. 45 percig tartottak, legfeljebb 60 percig. A megvalósított közvetítői eljárásokban kettőtől hat fél vett részt. A felek önállóan vettek részt, minden eljárásban meghatalmazottak, ügyvédek vagy törvényes képviselők nélkül, egy ügy kivételével, amikor ügyvéd képviselte az egyik felt, ami szintén újdonságnak számít az előző évhez képest.

A mediációs ügyek az alábbi módon végződtek:

- 14 ügy megállapodással zárult a per közvetítéssel való megoldásáról,
- 2 ügy a közvetítő döntésével zárult, miszerint az eljárást felfüggeszti, mert a további eljárás nem célszerű
- 5 ügyben egy vagy több fél azon kijelentésével zárult, hogy eláll az eljárás folytatásától,
- 2 ügy sikeresen zárult a mediációra való felszólítás alapján,
- 3 ügy még folyamatban van.

A fentiekben elmondottakból levonható a következtetés, hogy a mediációra benyújtott 26 javaslatból 16 végződött sikeresen, míg 3 ügyben még folyik az eljárás, melyekben még mindig keressük a megoldást.

A közvetítés ügyei:

- 7 lakásviszony jellegű ügy,
- 2 munkaper,
- 4 adósságtörlesztési ügy,
- 10 szomszédi viszonytal kapcsolatos,
- 2 tulajdonnal kapcsolatos,
- 1 fogyasztói.

Legtöbb ügyünk a szomszédi viszonytal kapcsolatban, és pedig a sövénykerítés rendezésével, növények fák miatt, melyek a szomszédos telek mezsgyéjére lettek elültetve. Abból is keletkezett per, hogy az élősövény nem lett rendszeresen metszve, illetve hogy a növényzet átnyúlt a szomszédos telekre és elvette tőle a fényt. A közvetítői eljárásból kiderült, hogy nem is a növények és fák jelentették a fő gondot, hanem féltékenykedés és rossz szomszédi viszonyról volt szó. Ezekben az ügyekben a mediáció a perek megoldásának módja, mert a feleknek segít rendezni a megromlott szomszédi viszonyokat.

Két ügyben értünk el sikert már az első találkozáskor, mert a viszályt kiváltó fél a mediációra egy közös megoldással érkezett, mely megfelelő volt a másik fél számára is.

Két esetben már a mediációra való meghívó is elegendő volt ahhoz, hogy a másik fél elvégezze a kötelezettségét, mindkét esetben rossz szomszédi viszony állt a háttérben. Az első esetben az első kapcsolatfelvételkor a másik fél kijelentette, hogy folyamatban van a vita megoldása, és kötelezte magát arra, hogy eltávolítja a kiszáradt fát, mely ráesett a szomszéd kerítésére, a másik ügyben pedig a javaslattevő szavai szerint előrelépés történt a szomszédasszonnyal való viszonyban, és megoldódott az ajtó zárása körüli probléma.

A közvetítői eljárás jobbítása céljából az egyik ügyben megbeszélést szerveztünk a Kéményseprő KKV igazgatójával, és szakvéleményt kértünk a kémény működőképességéről az említett épületen, és a véleményt elküldtük a peres feleknek.

Egy másik ügyben kikértük a Vízművek és Csatornázási KKV szakvéleményét arról, hogy meg kell-e javítani vagy sem a közös kanalizációt, és hogy egyáltalán megállapítható-e, hogy a fal nedvesedésének oka a közös szennyvízelvezető cső. A kapott véleményt elküldtük a feleknek, és így meg tudták oldani közösen a problémát.

Egy ügyben az okozta a problémát, hogy vitatható volt a beruházó tulajdonában levő üres lakások közös költségének összege, amit megfizettetett az a vállalat, mellyel a lakógyűlés szerződést kötött, így javasolták, hogy a lakógyűlés elnöke és a beruházó ellenőrizze, vannak-e kedvezmények a szóban forgó lakásokra, valamint, hogy ismét hívják össze a lakógyűlést, és a beruházó jelenlétében határozza meg a közös költségek összegét, amit ők elfogadtak.

A mediáció folyamatában főként közös megbeszélések folytak, de a kommunikációs nehézségek áthidalása végett, és a másik fél motiválása céljából, hogy fogadja el a mediációt, néha előnyös volt a megbeszéléseket külön-külön megejteni. A munkaügyi vitákban külön folytattunk mediációs beszélgetést a felekkel. A külön folyó beszélgetéseken először a munkavállalóval beszéltünk, majd a munkaadóval, és miután felismerték a közös érdeküket, a vita meg lett oldva. Kifizetésre kerültek a mellékdíjak, a bónuszokon kívül, aminek a kifizetése a munkaadó diszkréciós joga.

Tekintettel a mediáció előnyeire és hogy a legkülönbözőbb területeken van jelen és jogszabályok szabályozzák, valamint a növekedő érdeklődést a viták ilyen fajta megoldása iránt, hogy nagy összegeket lehet megtakarítani, továbbá tekintve az igazságügyi és más állami szervek tehermentesítését, az ún. hosszadalmas ügyektől való „felmentésüket”, azt a tényt, hogy Szabadka az EU-val, illetve Magyarországgal határos és olyan regionális gazdasági központ, mely számos külföldi beruházót is ide vonz, a polgári jogvédő véleménye, hogy a város hasonló fontos tényezőinek, mint a helyi önkormányzat képviselői, az Észak-Bácskai Közigazgatási Körzet, a Szabadkai Gazdasági Kamar, a Szabadkai Ügyvédi Kamara képviselői, arra kellene törekedniük, hogy a mediáció tovább fejlődjön egy egységes és felismerhető Mediációs Központon keresztül, mely konkrét szolgáltatásokat nyújtana a közvetítői eljárás vezetésében, szakmai tanácsok nyújtásában a mediátor kiválasztásakor, valamint oktató jellegű szolgáltatásokat a polgárok körében, de ugyanakkor a gazdasági alanyok, a szakszervezetek és egyéb állami tényezők között. A mediáció további fejlesztése Szabadkán egyfajta misszió, melyről ez a város és a régió a polgárok közötti toleranciájáról és a vállalkozók közötti jó beruházási légkörről válna felismerhetővé. Külön ki kell emelni, hogy 2016 decemberében a szerbiai Kereskedelmi mediációról szóló tanácskozáson, melyre a szerbiai Mediátorok nemzetközi Egyesülete szervezésében került sor, Daniel Berg úr, az EBRD szerbiai fiókjának igazgatója hangsúlyozta, hogy az EU-csatlakozási tárgyalások 23. fejezetének megnyitáskor külön figyelmet fognak szentelni a mediáció megvalósítására és fejlődésére Szerbiában. Partnerként mindenképpen fel kell ismernünk a Szerbiai Mediátorok Nemzetközi



Egyesületét és a Szerb Köztársaság Igazságügyi Minisztériumát, a szerbiai gazdasági alanyokat, de a külföldi beruházókat is, az EU tagországok képviselőit és minden érdekelt országot.

## **SZEMINÁRIUMOK ÉS KONFERENCIÁK ÉS MÁS OMBUDSMANI IRODÁKKAL FOLYTATOTT EGYÜTTMŰKÖDÉS**

2016-ban a polgári jogvédő sikeres együttműködést valósított meg más irodákkal, mind a helyi polgári jogvédőkkel, mind a tartományi és köztársasági ombudsmani irodákkal. Kiemelném, hogy sikeres volt az együttműködésünk Bosznia és Hercegovinai Köztársaság polgári jogvédőjével, valamint a macedón ombudsmannal. Ezek az ügyek személyes dokumentumok beszerzésével, és az öregségi nyugdíjra jogosultsággal voltak kapcsolatosak.

## **A MÉDIÁVAL FOLYTATOTT EGYÜTTMŰKÖDÉS**

A polgári jogvédő munkájában fontos szerepe van a médiával való együttműködésnek, és támogatásának. A mi irodánk kivételesen jó együttműködést tart fenn a helyi médiákkal, de a köztársasági szinten is. Érdeklődnek a szakmai állásfoglalásaink iránt, így követik és hirdetik az akcióinkat. A Pannon televízióval továbbra is kiváló az együttműködés, irodánk képviselői többször is adtak interjút, főként a külvárosi helyi közösségek specifikus problémái terén. Interjút adtunk a helyi rádióállomásoknak is, az egyes ügyekről is, de a munkánkról is általában, az ügyfeleinkkel, a polgárokkal való kapcsolatunkról és a megoldott ügyekről, köztük a Yu-eco rádióban is. Úgy véljük, hogy továbbra is a média támogatását élvezzük, mely követi irodánk munkáját.

## **PÉNZESZKÖZÖK**

Az ombudsmani hivatal működéséhez szükséges pénzeszközök a városi költségvetésben biztosítottak. Az ombudsmani hivatal 2013-ban közvetettből közvetlen költségvetési szervvé vált, a költségek csökkentése céljából, és ez nem hatott ki a hivatal önállóságára és függetlenségére. Itt ki kell emelni, hogy a szabadkai egyike azon ritka ombudsmani hivataloknak, amely minden tekintetben törvényesen rendezett.

A jóváhagyott eszközök legnagyobb része a működési költségekre, illetve az alkalmazottak fizetésére lett felhasználva. A 2016. évi pénzügyi tervvel az iroda munkájához összesen 12.052.000,00 dinár lett jóváhagyva, és 10.598.189,64 dinárt használtunk fel. Mint az a táblázatban is látható, 1.453.810,36 dinár maradt felhasználatlanul.

**Szabadka Város költségvetési eszközeinek felhasználása a szabadkai polgári jogvédő iroda működési költségeire 2016-ban**

Sorszám Alkalmazási szám	KÖLTSÉGFAJTÁK	Tervezett	Megvalósítás
1.	Bérek a munka ára alapján	5.593.000,00	5.541.491,58
2.	Holt munka után járó pótlék	410.000,00	397.741,58
3.	Bérpótlék az ünnepnapokon való távolmaradásra, évi szabadságra, fizetett távolmaradásra, katonai gyakorlatokon, és az állami szervek behívására való jelentkezéskor	1.057.000,00	869.392,99
4.	Nyugdíj- és rokkantsági biztosítási járulék	824.000,00	817.035,14
5.	Egészségügyi biztosítási járulék	370.000,00	350.644,25
6.	Munkanélküliségi járulék	66.000,00	51.064,69
7.	Ajándékok gyerekeknek, felnőtteknek	0,00	0,00
8.	Útiköltség – munkába járás	110.000,00	102.140,91
9.	Jubiláris jutalmak	88.000,00	87.902,00
10.	Mobiltelefonos szolgáltatások	190.000,00	168.990,81
11.	Egy területek bérlete	1.000,00	0,00
12.	Szállásköltségek szolgálati úton	30.000,00	14.860,00
13.	Külföldi utazás napidíja	47.000,00	0,00
14.	Útiköltség külföldi utazáskor (repülőgép, autóbusz, vonat és egyéb)	10.000,00	0,00
15.	Szállásköltségek külföldi szolgálati utakon	29.000,00	0,00
16.	Kotizáció szemináriumokra	28.000,00	28.000,00
17.	Szakértői szolgáltatások	655.000,00	650.638,62
18.	Egyéb szakszolgáltatások	112.000,00	12.000,00
19.	Vendéglátó szolgáltatások	50.000,00	23.996,00
20.	Reprezentáció	100.000,00	33.792,00
21.	Ajándékok	70.000,00	64.285,68
22.	Egyéb általános szolgáltatások	5.000,00	1.920,00
23.	Irodaeszközök	283.000,00	279.998,40
24.	Szakirodalom az alkalmazottak szükségleteire	131.000,00	125.760,00
25.	Fogyóeszközök	13.000,00	0,00
26.	Egyéb dotációk a törvény szerint	1.073.000,00	900.851,65
27.	Egyéb adók	10.000,00	5.693,34
28.	Egyéb kártérítések	400.000,00	0,00
29.	Bútorzat	37.000,00	0,00
30.	Számítógépes felszerelés	70.000,00	69.990,00
31.	Telefoni	190.000,00	0,00

	ÖSSZESEN	12.052.000,00	10.598.189,64
--	----------	---------------	---------------

## ZÁRADÉK

2016 folyamán Szabadka Város Polgári Jogvédő irodája saját hatáskörén belül működött, számos tevékenységet végzett az individuális és kollektív emberi jogok védelme céljából Szabadka város területén, miközben vizsgálatot folytatott a benyújtott panaszok alapján, vagy közvetítőként járt el, tanácsot adott szinte minden jogi területen, útbaigazította a polgárokat, hogy megfelelő jogi eszközökkel éljenek, valamint meghatározott eljárási cselekményeket indított el meghatározott érdekek elérése céljából a pozitív jogszabályokkal összhangban. Ez a beszámoló a képviselő-testületnek és a polgároknak (mivel megjelenik) világos képet nyújt az emberi jogok helyzetéről, megvalósulásáról és tiszteletben tartásáról a város területén. Jó-e az, hogy folyamatosan növekszik azoknak a polgároknak a száma, akik a jogvédőhöz fordulnak, vagy ez a városban és az országban uralkodó állapotokról nyújt képet. Mégis, jó dolog, hogy van a városnak egy ilyen irodája, mely önzetlenül segít a polgároknak tudásával. Idén külön rámutattunk a közvetítések számának növekedésére, és úgy véljük, hogy a problémák ilyen fajta megoldása, nem csak azért, mert új módszerről van szó, megfelel a városnak, mely az a népek együttéléséről és a kölcsönös toleranciáról ismert. Véleményünk szerint az iroda jelenléte biztosítja van az ilyen nagyszámú ügy révén, biztosítja van az átláthatóság és a felismerhetőség, ami az iroda alapvető célja volt megalakulásától és működésétől kezdve.

Az éves jelentést a polgári jogbiztos közösen készítette helyetteseivel, Tóth Szalai Erikával és Vuković Simić Ljiljanával.

Szabadka, 22.03.2017.

SZABADKA VÁROS  
POLGÁRI JOGVÉDŐJE

Marosiuk Zlatko  
okl. jogász

## SZERKEZET ÉS STATISZTIKA

## PANASZOK

		Beérkezett	Megoldott	Folyamatban
Közvállalatok és intézmények	Távfűtőművek KKV	26	26	/
	Szabadkai Gázművek	1	/	1
	Vízművek és Csatornázási KKV	19	19	/
	Szabadka Város Építési Igazgatósága Közvállalat,	10	10	/
	Szociális Központ	34	34	/
	Köztisztasági és Parkosító KKV	1	1	/
	Subotica-trans KV	1	1	/
	Palics Ludas KV	1	1	/
	Kéményseprő KKV	6	6	/
	Naša radost IEI	2	1	1
	Népszínház	1	1	/
	Gerontológiai Központ	1	1	/
Közigazgatási szervek, felügyelői szolgálatok	Társadalmi Tevékenységek Titkársága	3	3	/
	Felügyeleti Titkárság	15	15	/
	Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkársága	1	1	/
	Vagyonjogi Titkárság	1	1	/
	Helyi Adóügyi Titkárság	4	4	/
	ÉPÍTÉSÜGYI TITKÁRSÁG	1	1	/
	Városi Tanács (mint II. fokú bizottság)	1	1	/
	Tanfelügyelőség	1	1	/
	Történelmi Levéltár	1	1	/
	Közigazgatási Hivatal	1	1	/
Kommunális rendőrség	1	1	/	
Állami szervekhez beadott ügyek	Egészségügyi KA	1	1	/
	Vajdaság Erdői Közvállalat	1	1	/
	Polgári jogvédő	12	12	/
	Tartományi ombudsman	5	4	/
ÖSSZESEN		152	150	2

**Beadványok**

	Beérkezett	Megoldási mód		Folyamatban	
		Tanács	Eljárás		
Egészségügy	23	20	3	/	
Polgárok személyes állapota	209	36	173	/	
Polgári jog	190	179	11	/	
Szociális ellátás	181	156	25	/	
Gyermekjogok	1	1	/	/	
Munkaügyi kérdések	145	135	10	/	
Nyugdíjjal kapcsolatos kérdések	112	94	18	/	
Oktatás	2	2	/	/	
Közigazgatás	5	5	/	/	
Vagyonjog	34	33	1	/	
Örökösödés	67	67	/	/	
Lakásügy	8	8	/	/	
A polgármestertől	11	/	11	/	
MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)	35	9	26	/	
Cselekvőképesség megvonása	8	1	7	4	
Könyvtár	1	/	1	/	
Ügyészség	1	1	/	/	
Gazdasági	5	5	/	/	
Családi viszony	76	76	/	/	
Bírósági	159	159	/	/	
Közszolgálatok és közvállalatok	- Kommunális rendőrség	4	4	/	/
	- Felügyeleti Titkárság	20	19	1	/
	- Építési Felügyelőség legalizáció	17	17	/	/
	- Társadalmi Tevékenységek Titkársága,	2	2	/	/
	- Szabadka Város Építési Igazgatósága Közvállalat,	10	8	2	/
	- Elektrovojvodina	13	11	2	/
	- Temetkezési Vállalat	4	4	/	/
	- Távfűtőművek	122	122	/	/
	- Köztisztasági és Parkosító KKV	1	1	/	/
	- Parking KKV	1	/	1	/
	- Gerontológiai Központ	1	1	/	/
	- Naša Radost	8	7	1	/
	- Piacok KKV	1	1	/	/
	- Mezőgazdasági Titkárság	1	1	/	/
	- Vízművek	10	9	1	/
- Kéményseprő KKV	16	10	6	/	
- Suboticatrans	1	1	/	/	
Elküldve az adatvédelmi biztosnak	1	1	/	/	

Adó	100	97	3	/
Közszolgálat	33	31	2	/
Közérdekről szóló adatok	1	1	/	/
Fogyasztóvédelem	17	17	/	/
Palics-Ludas KV,	1	1	/	/
Kataszter	12	11	1	/
Kommunális probléma	11	10	1	/
Tartományi ombudsman	1	1	/	/
Fogyatékkal élő személyek	1	1	/	/
Nemzeti kisebbségi jogok	2	2	/	/
Egyéb	45	45	/	/
Nem illetékes	32	32	/	/
Ingyenes jogsegély	38	/	38	/
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1.800</b>	<b>1.455</b>	<b>345</b>	<b>4</b>

### ***A HELYI KÖZÖSSÉGEK BENYÚJTOTT FOLYAMODVÁNYOK***

Helyi közösségek	Folyamodványo k száma
KIRÁLYHALOM	104
Bajmok HK	14
Békova HK	1
Csantavér HK	12
TAVANKÚT HK	20
Györgyén HK	0
Hajdújárás HK	70
Kelebia HK	16
Mérgeš HK	3
KISBOSZNIA HK	1
Mišićevo HK	0
ÚJZSEDNİK HK	3
Nagyfény HK	6
PALICS HK	27
Ludas HK	37
Dusanovó HK	1
Visnyevác HK	1
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>316</b>

### ***ÜGYEK SZÁMA - ÖSSZEFOGLALÓ***

PANASZOK	152
Beadványok	1.800

Szabadka város polgári jogvédője

Ügyek a helyi közösségekben	316
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>2.268</b>