

Број: О.02-35-03/18  
Датум: 27.03.2018.

# ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

## ЗА 2017. ГОДИНУ

## УВОД

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

Канцеларија Заштитника грађана Града Суботице почела је са радом дана 16.06.2006. године. Кроз овај период прошла је кроз низ нормативних активности, односно усаглашавање са Законом о локалној самоуправи. На 18. седници одржаној дана 20.02.2014. године Скупштина Града Суботице донела је нову Одлуку о Заштитнику грађана Града Суботице, на основу које Одлуке је извршен поновни избор заштитника грађана и његових заменика на период од 6 година. Овим је нормативно уређен рад канцеларије заштитника грађана, те данас организационо представља институцију препознату у граду Суботица изграђену и усаглашену са постојећим позитивним законским прописима. У канцеларији су током 2017. године радили заштитник грађана, Маросиук Златко и заменице заштитника грађана Тот Салаи Ерика и Вуковић Симић Љиљана.

Извештај који је сачињен за 2017. годину садржи нарочито број и структуру притужби, обраћања-представке, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање. Извештај обухвата проблеме који су били присутни у протеклој години и наставља праксу да се приказују поједини предмети на којима је рађено. Поред статистичких података у извештају се могу наћи кратки прикази најзначајнијих предмета које смо водили у протеклој години са коначним ставом, које смо заузели, да ли упућивањем препоруке и давањем објашњења, односно да ли је поступак још увек у току. Многи проблеми на који су нам грађани указивали у претходном периоду, постоје и данас.

Проблеми на које су грађани Суботице указивали својим обраћањима заштитнику грађана у 2017. години били су бројни и разноврсни и односили су се између осталог на не доношењу решења по захтеву странке, не одговарање на дописе странака, дужину трајања поступка пред органима, на висину рачуна ЈКП, комунало опремање улица, проблем држања домаћих животиња, проблем буке због рада угоститељских објеката, укидање субвенција за плаћање стамбено – комуналних услуга, проблем паса луталица и сл.

Запажања о стању људских права у областима из надлежности заштитника грађана обухватају област „добре управе“, односно поштовање принципа „добре управе“, владавине права и правну сигурност у раду управе. Заштитник грађана је у току 2017. године примио и одређени број усмених обраћања које су се односиле на родну равноправност и активно је узимао учешћа у решавању свих како организационих тако и појединачних проблема кроз сарадњу, како са надлежним институцијама, тако и са организацијама које се баве и промовишу родну равноправност. Везано за права припадника

националних мањина канцеларија заштитника грађана је била посебно ангажована у неколико предмета решавања уочених и насталих проблема, нарочито службене употребе језика. Заменица заштитника грађана, Тот Салаи Ерика у канцеларији одређена за рад и односе са надлежним институцијама као и представницима националних мањина. За сада не сматрамо да у канцеларији, односно организацији заштитника грађана, треба именовати посебног заменика за заштиту права националних мањина, али уколико се временом то покаже као потреба, приступићемо потребним изменама нормативних аката, који уређују рад заштитника грађана и ове измене предложити Скупштини Града.

### **О ИНСТИТУЦИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

Ретко која институција је доживела тако велику популарност и распрострањеност као институција Заштитника грађана. Данас, она постоји у скоро свим земљама света, и као таква, она је постала ...“инспирација, ако не и модел за напоре који постају све нужнији у погледу реконструкције традиционалних политичких институција које је створила рационалистичка и доцније све више посредничка бирократска и легалистичка мисао и пракса“.

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

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

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

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

У Србији је од 2002. године до данас, основано 20 заштитника грађана локалне самоуправе.

### **ПРАВНИ ОКВИР И ПОСТУПАК ПО ПОЈЕДИНАЧНИМ ПРИТУЖБАМА**

Канцеларија заштитника грађана ради на основу Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 7/14), а на основу члана 97. став 1. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр. 129/07) и на основу члана 33. став 1. тачка 6. и члана 99. став 3. и 5. Статута Града Суботице („Службени лист Општине Суботице“, бр. 26/06, 27/08) и („Службени лист Града Суботице“, бр. 46/11 и 15/13). Канцеларија је смештена на адреси Трг слободе 1, И.спрат, канцеларије 132 – 135. На дан 31.12.2017. године у канцеларији поред заштитника грађана и две његове заменице запослена су и два извршиоца. Канцеларија је једна од боље опремљених канцеларија заштитника грађана у Републици са свом потребном техником и подршком за пријем странака и савремени рад.

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

У обављању својих послова заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Овде морамо да истакнемо да за дванаест година постојања и рада канцеларије нико никада није утицао на рад, поступање, мишљење заштитника грађана, нити једна

## Заштитник грађана Града Суботице

политичка структура или неко од представника јавне власти. Сматрамо да ово треба истаћи као доказ демократског потенцијала града Суботице.

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

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

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

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

06/18) дата је могућност заштитнику грађана да и пре учињене повреде права грађанину, уколико би се тиме отклонила штета, може да покрене поступак и самим тим отклони повреду права грађана.

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

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

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

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

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

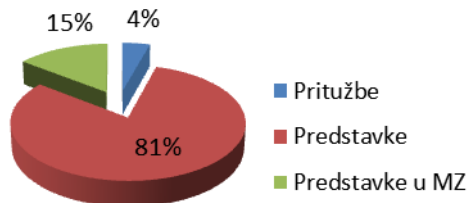
## Заштитник грађана Града Суботице

органи не предузму мере, заштитник грађана о томе обавештава Скупштину града, а може о томе да обавести и јавност путем средстава јавног информисања.

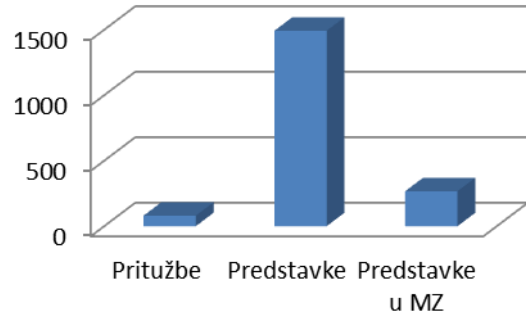
Заштитник грађана не може да помогне ако предмет на који се односи притужба не спада у његову надлежност, ако се ради о захтеву за покретање поступка, који се односи на рад Скупштине Града Суботице, Градског већа Града Суботице, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку и Градоначелника,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

### БРОЈ И СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА

**PREDMETI U 2017. GODINI**  
percentualni prikaz

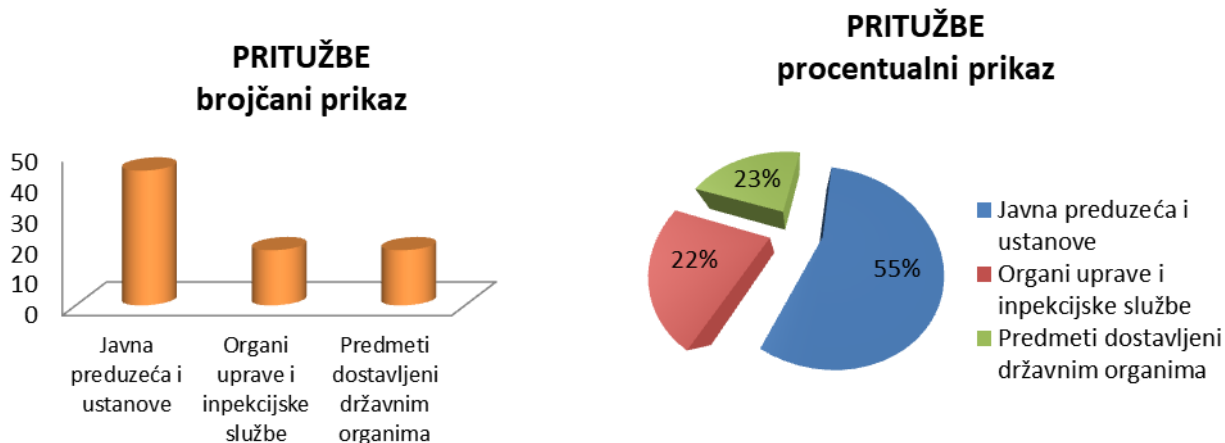


**PREDMETI U 2017. GODINI**  
brojčani prikaz



Канцеларија заштитника грађана почела је са радом 16.06.2006. године. До 31.12.2017. године заштитнику грађана обратило се 19.103 грађана, односно у 2017. години 1.839. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана из стварне надлежности, одређене Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања - представке.

**ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И УПРАВНИХ ОРГАНА ГРАДА – 80 ПРИТУЖБИ**



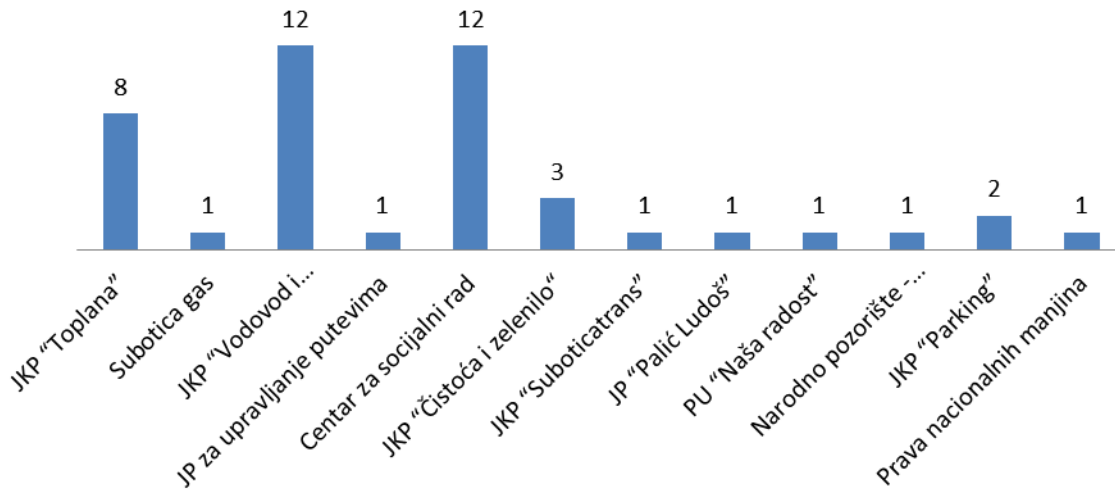
Грађани су од почетка рада заштитника грађана укупно поднели 1016 писмених притужби на рад управних органа града и јавних служби, а у току 2017. године 80 притужби. Све управне службе и јавна предузећа су се у Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице утврђеном року од 15 дана изјаснила о притужби.

У односима према јавним предузећима и установама којима је оснивач град Суботица у току 2017. године грађани су поднели укупно 80 притужби, и то против:

- ЈКП "ТОПЛАНА" - 8,
- ЈКП " Водовод и канализација" - 12,
- ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање - 1,
- Центар за социјални рад - 12,
- ЈКП "Паркинг" - 2,
- ПУ Наша радост - 1,
- ЈКП "Суботица гас" - 1,
- Права националних мањина - 1,
- Суботицатранс - 1,
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" - 3,
- ЈП "Палић Лудаш" - 1,
- Народно позориште – Népszínház -1



**PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA**  
**brojčani prikaz**



Као што је наведено, **против ЈКП „Суботичка топлана“ покренуто је укупно 8 притужби.**

Издајамо најинтересантније проблеме и разлоге због којег су грађани подносили притужбе. Ове притужбе можемо поделити у четири групе:

- проблем искључења -1
- обрачун (рачуни) за испоручену енергију - 5,
- технички проблеми -1,
- приступ информацијама од јавног значаја - 1.

Д.П. обратио се канцеларији да му је повређено право у вршењу могућности искључења са даљинског система снабдевања топлотном енергијом. Тврдио је да је подносио више пута молбу јавном предузећу за искључење, међутим исто никада није реализовано. Најинтересантније у овом предмету је била тврдња подносиоца притужбе да је и у 2014. години подносио захтев за искључење, а пошто има индивидуалну подстаницу која је уграђена 2009. године, односно истекао је рок од 5 година према уговору о уградњи индивидуалне подстанице, и у смислу члана 21. тада важеће Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом сматрао је да има право на искључење. У вођеном поступку саслушан је и отац подносиоца притужбе, који је изјавио да је нетачна тврдња Д.П. да у 2014. години нису подносили захтев за искључење и раскид уговора. У писменом образложењу Д.П. је обавештен да нема повреде његовог права јер по сада важећем нормативном акту, а који важи од 01.03.2016. године чланом 61. Одлуке утврђени су услови и начин за искључење са даљинског снабдевања, те је подносилац притужбе подучен како и на који начин треба да се обрати ЈКП-у да би раскинуо уговор.

5 грађана се обратило притужбом на висину рачуна, и то најчешће по добијеним опоменама или по основу већ покренутог поступка извршења. Најчешће се радило о незнању да од 01.03.2016. године извршена је промена тарифног система, те да активни потрошаћи добијају задужење за испоручену топлотну енергију за фиксни део цене за свих 12 месеци, а у зимској сезони

или сезони испоруке према утрошеној топлотној енергији. Овде морамо рећи да по покренутом поступку извршења заштитник грађана нема надлежности и ту смо могли само да посредујемо да се дуг измири на рате. Надаље, успевали смо да, нарочито код високих дуговања, посредујемо да се ти дугови отплаћују на рате без покретања извршног поступка, а да исти не би још више оптеретили странке. У другим предметима притужбе су биле неосноване, те се кроз изјашњење ЈКП утврдило да су рачуни исправни.

Што се тиче техничких проблема, притужба се односила на коришћење заједничке струје у једној згради. Топлана је предложила решење наведеног проблема коју је председник Скупштине станара прихватио и тиме је решен предмет.

Грађанин Р.В. је по основу Закона о приступу информацијама од јавног значаја тражио да му се дају на увид уговори које је Топлана склопила са фирмама “Бруната”, “Тецхем” и ЈП “Пошта Србије”. Топлана је одговорила да се овде ради о Закону о слободном приступу информацијама од јавног значаја којим је регулисан начин и поступак остваривања права на приступ информацијама од јавног значаја, те да се обрати Поверенику за информација од јавног значаја и заштиту података о личности, са чиме се сагласио и Заштитник грађана Града Суботице и упутио странку на Повереника.

#### **Против ЈКП „Водовод и канализација“ поднето је 12 притужби.**

Грађанка Ј.Б. из Суботице поднела је дана 26.12.2017. године притужбу против ЈКП „Водовод и канализација” из Суботице, јер је предузеће одбило њен приговор застарелости, поднет сходно члану 378. Закона о облигационим односима, за дуг за утрошену воду из 2014. године, позивајући се да дуг не може да отпише, јер је то препорука Државне ревизорске институције. ЈКП „Водовод и канализација” Суботица, навело је у свом изјашњењу да се након поново извршене провере стања на аналитичкој картици, предузеће изјаснило да у свему остаје при одговору бр. 69/432 – 1 – 2017 од 13.12.2017. године, који је достављен кориснику услуга дана 15.12.2017. године, а чија копија се налази и у поседу заштитника грађана. Напоменули су да због дуговања за које је наступила застара, предузеће није поднело предлог за извршење на основу веродостојне исправе. Разматрајући списе предмета и достављени одговор на рекламацију, у коме је наведено је у првој половини 2016. године ЈКП „Водовод и канализација” имало контролу од стране Државне ревизорске институције и према њиховим препорукама предузеће не може да врши искњижење потраживања због застаре. Напоменули су да за искњижење застарелих потраживања немају ни одобрење оснивача.

Због истог проблема заштитнику грађана обратила се дана 20.12.2017. године грађанка Н.К. из Суботице, наводећи у притужби, да сматра да предузеће евентуалним подношењем предлога за извршење у односу на дуг који је по закону застарео, ризикује непотребне трошкове поступка, јер ће и у извршном поступку бити отписан застарели дуг. Предузеће је и грађанки Н.К. упутило идентичан одговор, као и грађанки Ј.Б. По овом питању, заштитник грађана извршио је консултације са Начелницом Градске управе Града Суботице, и у односу на могућност отписа застарелих потраживања, у случајевима када су

грађани улагали приговоре застарелости пре покренутог извршног поступка, а на послате опомене пред покретање извршења, одлучено је да се Министарству финансија упути захтев за тумачење спорне ситуације, како би се изнашло решење овог проблема. Заштитник грађана ће након добијања одговора из Министарства финансија, донети одговарајуће препоруке ЈКП „Водовод и канализација”, иако напомиње да није везан мишљењем Министарства.

Грађанин М.И. је поднео притужбу на наплату прочишћавања отпадне воде, јер колико је њему познато на Палићу ће се тек градити пречистач отпадних вода, а сада се отпадне воде одводе без прочишћавања у Лудашко језеро. У поступку је утврђено да корисницима који имају канализациони прикључак у насељу Палић наплаћује се и одвођење и пречишћавања отпадних вода јер се њихове отпадне воде комуналном инфраструктуром одводе до УПОВ Палић или ППОВ Суботица на даљи третман. ЈКП “Водовод и канализација” је у овом предмету у свом изјашњењу притужиоцу дала и више информација, чак и допуну изјашњења са детаљним објашњењем о пречишћавању отпадних вода насеља Палић, те је заштитник грађана прихватио све наводе ЈКП-а, и утврдио да нема повреде права подносиоца притужбе.

Суграђанин Л.А. је поднео притужбу због енормно великих рачуна добијених од ЈКП “Водовода и канализација”, тврдећи да је разлог неисправан и нелегалан прикључак на његову водоводну мрежу његовог суседа. У сарадњи са Комуналном инспекцијом утврђено је да стварно постоји нелегални прикључак и наложено је раздвајање, односно суседу је наложено да постави свој водомер, исти је прихватио, јер је добио на 12 рата, а Л.А. је био изузетно задовољан решењем и повукао притужбу чиме је предмет решен.

Ђ.Т. је покренуо поступак јер му је одбијена рекламација на рачун за извршене комуналне услуге за фебруар 2017. године. По спроведеном поступку утврђено је да је дошло до смрзавања водомера, али не кривицом притужиоца и да се у овом предмету ради о неисправном мерном инструменту, односно водомеру, да се на основу њега не може утврдити исправно испоручена количина воде и испоставити рачун за извршене комуналне услуге. ЈКП је прихватио Мишљење и препоруку заштитника грађана, поништио издати рачун за фебруар месец 2017. године, и издао рачун сходно члану 49. Одлуке о снабдевању водом.

Суграђанин Д.С. је поднео притужбу да му је за месец октобар 2017. године издат нетачан рачун и обрачуната тзв. блок тарифа, а да према његовој евиденцији није потрошио обрачунату количину воде, већ само 24 м3. ЈКП је одбио било какве наводе из образложења, или објашњења односно рекламацију подносиоца притужбе, међутим у поступку је утврђено да је одговор на рекламацију нетачан и контрадикторан, те да постоје основи да се прихвати рекламација подносиоца притужбе, те заштитник грађана донео своје Мишљење и препоруку, коју је ЈКП у целости прихватило и издао нови рачун за октобар месец, а према тачно утврђеном стању.

М.Б.и други са заједничке адресе покренули су притужбу против Водовда и канализације због тога што им није дозвољен прикључак на јавну водоводну и канализациону мрежу, јер је према Одлуци о снабдевању водом потребна

сугласност претходно прикључене власнице на појединим деловима, односно етажираном делу, заједничке зграде. Подносилац притужбе и др. односно станари нису прихватили изјашњење ЈКП-а, односно да је потребна сугласност, јер се ради о посебним, етажираним деловима заједничког објекта, али са заштитником грађана су договорили да ће медијацијом пробати да реше проблем са особом која већ има прикључак. Медијација није успела јер је у међувремену ЈКП закључио уговор о прикључку на јавно водоводно и канализациону мрежу, а Мишљење и препоруку заштитника грађана су одбили да спроведу и једнострано су отказали закључене уговоре. Сам М.Б. је дана 17.01.2018. године приступио пред заштитником грађана и повукао притужбу, тиме је поступак обустављен, а М.Б. и др. су упућени да путем суда остваре своје основно право на снабдевање водом.

Суграђанка Л.Љ. је покренула притужбу против ЈКП "Водовод и канализација" због изузетно високог утрошка воде за јун месец 2017. године. ЈКП није прихватио наводе и образложење подносиоца притужбе, овај предмет још није завршен, заштитник грађана је одлучио да у овом предмету затражи мишљење, односно вештачење Завода за судско вештачење РС у Новом Саду.

Остале притужбе су се односиле на висину испостављених рачуна, али током поступка је утврђено да су рачуни тачни и саме странке су одустале од даљег поступка.

### **Против Центра за социјални рад покренуто је 12 притужби.**

Током 2017. године, грађани Суботице су се Заштитнику грађана Града Суботице, веома често обраћали по питањима из области социјалне заштите. Најчешће су то била обраћања, када су предуго, више од Законом прописаног рока (60 дана), грађани чекали да орган коме су се обратили ради признавања неког права (право на новчану социјалну помоћ, право на једнократну новчану помоћ), донесе одлуку. Поред предугог чекања нарочито на доделу једнократне новчане помоћи, која врста помоћи иначе представља интервентну помоћ, исту је Центар за социјални рад у току 2017. године смањио, са раније 4.000 динара, колико је исплаћивано, на 2.000 динара. Имајући у виду да се за ову врсту помоћи најчешће јављају стара и болесна лица, којима је ова помоћ најчешће хитно потребна ради измирења трошкова лечења, заштитник грађана сматра да би се динамика исплате ове врсте помоћи требала приоритетно и хитно решавати, те ће у 2018. години сачинити предлоге ради бржег решавања ове проблематике.

Грађанин Ж.А. из Суботице, обратио се дана 27.04.2017. године са притужбом против Центра за социјални рад из разлога што је захтев за исплату једнократне новчане помоћи поднео још почетком фебруара 2017. године, и до дана подношења притужбе никакав одговор није добио. Притужбу од 27.04.2017. године под бројем 072-22/17 заштитник грађана доставио је Центру за социјални рад на изјашњење. У изјашњењу Центра од 15.05.2017. године наведено је да се Ж.А. из Суботице, Центру обратио дана 3.02.2017. године са захтевом за једнократну новчану помоћ, међутим социјални радник који је излазио на терен на адреси коју је Ж.А. доставио Центру, нису никога затицали, а такође, на број мобилног телефона који је оставио, није се јављао.

Када су коначно успоставили контакт са њим, дошао је у Центар 7.04.2017. године, када су му издали потврду за добијање интервентног пакета прехранбених производа у Црвеном крсту, који је и подигао. До дана данашњег, иако је решење донето исплата није реализована, јер се Ж.А. поново наводно не јавља на телефон. Заменица заштитника грађана је одмах по разматрању изјашњења контактирала Ж.А., који се одмах и јавио на телефон, те га упутила да може да оде у просторије Центра, ради реализације исплате једнократне новчане помоћи. Иако је даљи поступак по притужби обустављен, у овом предмету евидентно је да функционер који руководи установом, није поступио по одредбама члана 32. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, („Службени лист Града Суботице“, број 7/2014), којима је прописано да о притужби која испуњава услове за поступање заштитник грађана обавештава функционера који руководи управом, односно јавном службом, на чије се поступање притужба односи, а функционер је дужан да се у року од 15 дана изјасни.

Оно што је у 2017. години карактеристично за друге притужбе, и обраћања Заштитнику грађана Града Суботице, против Центра за социјални рад Града Суботице, грађани су се жалили на повреде права из области породичног законодавства, и то најчешће на вршење родитељског права. Између осталог због ове проблематике, која настаје у току или након развода, у Суботици је формирано и удружење родитеља који сматрају да им се крше њихова родитељска права на виђење детета, због сумње да су социјални радници пристрасни приликом одређивања модела виђења, те да не поштују судске одлуке. Ово удружење се обратило и заштитнику грађана Града Суботице, који је након разматрања притужбе проценио да се ради о надлежности Заштитника грађана Републике Србије, те је исту проследио на поступање Заштитнику грађана Републике Србије.

Грађанка Т.Е. из Суботице, обратила се заштитнику грађана, јер има проблем са сестром која станује код ње. Више пута је тукла, конзумира алкохол. Не може да је истера, а желела би да се исели из њеног стана. Размотривши наводе представке, обавештен је Центар за социјални рад, док је у односу на иселјење поучена да може надлежном суду поднети тужбу ради иселјења.

Грађанка К.Н. из Суботице, у својој представци заштитнику грађана навела је да су је из Центра за социјални рад упутили да се обрати заштитнику грађана. Без примања је, још увек брачни друг, од кога има намеру да се разведе је пензионер, има примања око 27.000 динара, налази се на лечењу од алкохолизма, неправоснажно је осуђен због насиља у породици, а мера лечења од алкохолизма трајаће до јуна 2017. године. Није му изречена забрана приступа, нити је покренула поступак иселјења, јер нема новчаних средстава. Грађанка је упућена да треба да поднесе Комисији за бесплатно заступање Града Суботице захтев за бесплатно заступање, како би могла да тужи брачног друга, ради иселјења и ради стицања права на супружанско издржавање.

Грађанка Д.Ј. из Суботице обратила се заштитнику грађана, јер има проблематичну породицу, њен муж и ћерка се стално свађају, тачније од када се она вратила после развода, пре четири године је неподношљива. Тукла је, пријавила је Центру и полицији, али нико ништа није могао и нико ништа не

предузима. Заштитник грађана је сходно одредбама Споразума о сарадњи у спровођењу заштитне жртава насиља у породици и жена у партнерским односима на подручју Града Суботице, доставио пријаву против насиља Центру за социјални рад на поступање.

Дана 26.06.2017. године Ј.К. је поднела притужбу на рад Центра за социјални рад са описом повреде права да је Центар без правног основа одузела јој децу. У изјашњењу Центра је наведено да у више наврата је извршена провера на терену, те је затечено изузетно прљаво и запуштено домаћинство, без прозора, препуно разног смећа, а малолетна деца нису имали здравствену заштиту. Због високог ризика да живот оба детета који може бити угрожен у условима у којима су боравили, а посебно живот новорођенчета, које је у датом моменту било старо две недеље, затражена је асистенција полиције, те су деца издвојена из примарне породице и смештени у прихватну станицу Дома за децу ометену у развоју Колевка. Подносиоц притужбе је прихватила изјашњење Центра.

У делу сарадње са Центром за социјални рад важно је напоменути да је у 2017. години у буџету издвојеном за Канцеларију заштитника грађана Града Суботице издвојена и обезбеђена сума потребна за вештачење лица у поступку лишавања пословне способности. То су лица која угрожавају не само сопствену сигурност и располагање својом имовином и сл.већ и лица која угрожавају околину, односно друге грађане, на пример „хордаши“, а немају ближе рођаке који би платили то вештачење. Јасно је да су то врло сиромашна лица која се због болести баве сакупљањем отпада и у сарадњи са Центром покреће се поступак, на захтев Центра вештачима се исплаћује накнада, која у бити није висока, а тиме се решавају огромни проблеми.

### **Против ЈКП “Паркинг” у току 2017. године имали смо само 2 притужбе.**

Једна је била неоснована, а друга основана.

Б.Ј. је дана 29.06.2017. године поднео притужбу на рад ЈКП Паркинг са описом повреде права да је паркирао свој ауто код Синагоге ради кратког уласка у пијаци и да по његовом сату прошло је 13 или 14 минута, међутим службеник ЈКП је рекао да је прекорачио време паркирања за два минута и издао дневну карту за корисника. ЈКП се изјаснио и уједно и приложио картицу возила из којег се може утврдити да је корисничко возило уочено на паркинг месту у 09,00 и у 09,16 часова и да му је због неплаћања цене услуге коришћења паркинг места издата дневна карта у 9,19 часова у смислу члана 19. став 9. Одлуке о јавним паркиралиштима. Канцеларија је упознала грађанина са конкретном одредбом предметне Одлуке и пошто ЈКП поступио је у складу са Одлуком о јавним паркиралиштима и није извршио повреду права грађанина, чиме је предмет окончан.

П.И. је покренуо поступак јер му је одбијена рекламација на издату дневну карту, и тврдио је да је његово возило било паркирано ван паркинг зоне, приложио је фотографије возила, а у свом изјашњењу ЈКП је исто приложио фотографије, и утврђено је да је возило стајало на месту које није обележено саобраћајном сигнализацијом у складу са прописима о безбедности

саобраћаја, конкретно Правилником о саобраћајној сигнализацији, односно са леве стране возила нема беле линије које обележава паркинг место и тиме утврђено да место где је било спорно возило није обележено у складу са чланом 5. Одлуке о јавним паркиралиштима. ЈКП је прихватило Препоруку и мишљење заштитника грађана и поништило спорну дневну карту.

**Против ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање покренута је 1 притужба**

Грађанин Н.У. из Суботице обратио се заштитнику грађана, јер живи на локацији преко пута фирме „Интершпед“, и ради се о томе да му је кућа у кривини и непознати починиоци му налажу на ограду, праве му штету, пензионер је, сам је поправљао ограду, а саобраћајни инспектор му је рекао да је од 12.05.2017. године три пута ургирао ЈП „За управљање путевима, урбанистичко планирање и становање“ у Суботици, али да ни до дана његовог обраћања заштитнику грађана, 5.06.2017. године, није усвојена препорука инспектора од стране јавног предузећа, да се испред његове куће постави заштитна ограда, која би била светлећа. Заштитник грађана посредујући између грађанина Н.У. и јавног предузећа, контактирао је предузеће, које је одмах поступило по препоруци инспектора и поставило је следећег дана заштитну ограду.

Са Предузећем за управљање путевима и урбанистичко планирање Канцеларија током 2017.године остварила изванредну сарадњу без великих формалности, покретање поступка, на нашу идеју постављене су рампе за инвалиде на Алеја маршала Тита, а нарочито нам је драго да је то урађено на шеталишту на Прозивки. Такође договорена је сарадња око поправке рампе - лифта за инвалиде на згради Фонда ПИО, што је веома значајно јер ова рампа - лифт је покварен дуже од две године. Град, односно ЈП за управљање ће поставити заштиту, а Фонд ће поправити рампу - лифт.

**Против ЈКП “Чистоћа и зеленило” покренуте су 3 притужбе.**

Један предмет суграђанина Д.К. односио се на неизвршење решења Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове када као овлашћено предузеће нису извршили вађење стабла испред куће притужиоца. На препоруку заштитника грађана извађено је стабло, односно спроведено решење Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове и препорука заштитника грађана.

Друга два предмета су се односили на издате рачуне, утврђено је да су издати рачуни основани и тачни, односно да није дошло до повреде права грађана.

**Против ЈП “Суботицагас” је поднета 1 притужба**

И.Г. је поднела притужбу на рад Суботица-гаса са описом повреде права да је позвана на исплату дуга по уговору о изградњи типског прикључка за гас, а да у истом периоду предузеће бесплатно даје прикључак грађанима. Предузеће

се изјаснило да не постоји повреда права подносиоца притужбе јер по члану 133. ЗОО институт промењених околности може странка да користи само у ситуацији кад није пала у доцњу. Чињеница је да је странка у извршавању уговора пала у доцњу, те оправдано је становиште ЈКП у вези раскида уговора. Међутим, због тешког материјалног стања странке ЈКП је прихватило испуњење на рате, што је странци знатно олакшало извршење обавезе, те су наставили извршење уговора у складу са новим роком испуњења.

**Против ЈП “Суботица транс” покренута је 1 притужба.**

Суграђанка М.Г. је покренула поступак зато што јој је наплаћена потврда о цени превоза у укупном износу од 400 динара. У вођеном поступку утврђено је да је притужилац поднела рекламацију и у складу са Законом о заштити потрошача, да јој је благовремено одговорено, а да се потврда издаје искључиво на Аутобуској станици Суботица за једну релацију и да је предвиђена важећим ценовником. На ово образложење М.Г. није имала примедби, те је поступак окончан утврђењем да нема повреде права грађана.

**Против ЈП „Палић Лудаш“ покренута је 1 притужба.**

М.Ш. је покренула поступак на ћутање администрације Пољочуварске службе, која делује у оквиру ЈП “Палић Лудаш”. У свом одговору ЈП је сматрало да нису пасивно легитимисани јер је Пољочуварска служба свој део посла одрадила по прописима, уредно саставила записник о чињеницама на терену и исти у предвиђеном року доставила надлежном секретаријату Градске управе, а који је на основу записника надлежном суду поднео захтев за покретање прекршајног поступка.

**Против Предшколске установе „Наша радост“ покренута је 1 притужба.**

С.Ч. је покренула поступак сматрајући да фотографисање деце на приредбама која организује установа не може бити уређен правилником установе, јер је то област која се уређује Уставом и Законом, а уређење правилником је супротно Закону. У свом одговору на притужбу “Наша радост” је одговорила да су већ поступали по захтевима С.Ч. и то по основу захтева за остваривање права на приступ информацијама од јавног значаја, а да из законске обавезе да брину о безбедности и сигурности њихових малолетних корисника сматрали су да је неопходно да донесу правилник који би ближе уредио материју снимања и фотографисања деце, односно ради се о потреби сагласности родитеља као законског заступника деце да одобре снимање и фотографисање деце. У предвиђеном року подносилац притужбе се није изјаснио односно дао примедбе на наводе из изјашњења ПУ “Наша радост” и тиме је окончан поступак.

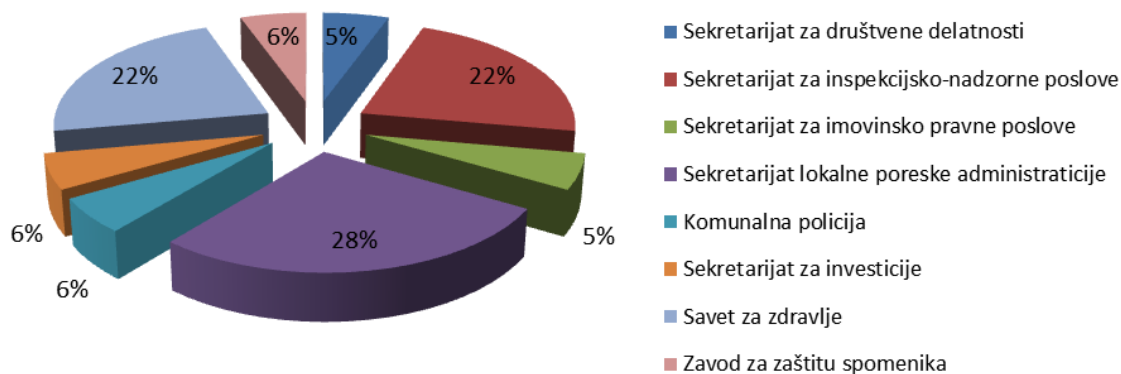


**Против Народног позоришта Суботица**, грађанин Н. А. из Чантавира поднео је притужбу дана 23.02.2017. године, због „ћутања администрације”. Н.А. је дана 23.12.2016. године поднео Управнику Позоришта молбу у којој је навео да је буџетска контрола утврдила 14.06.2016. године да му зарада треба бити обрачуната, рачунајући је са коефицијентом 10,50, а не 9,60, јер има 4. степен школске спреме. Даље је упутио молбу да му се израчуна и исплати разлика од првог дана закључења радног односа, односно од 09.11.2015. године. Након што је притужба достављена управнику Народног позоришта Суботица, управник је заштитнику грађана доставио изјашњење у којем је навео, да је претходни управник у складу са чланом 2. тачка 7. Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама („Сл. гласник РС”, бр. 44701, 100/11, 12/12 и 8/13) и на основу дискреционог права одредио коефицијент од 9,60. Наиме, уредба предвиђа за реквизитера са 4. степеном коефицијент 9,60 и 10,50, а пошто је Н.А. први пут засновао радни однос, и послове реквизитера није могао обављати самостално, то му је одређен коефицијент 9,60. Након буџетске контроле, в.д. управника му је у складу са чланом 2. тачка 7. Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама („Сл. гласник РС” бр. 44701, 100/11, 12/12 и 8/13), чланом 23. Статута Народног позоришта и на основу Правилника о унутрашњој организацији и систематизацији радних места Народног позоришта Суботица трајно доделио коефицијент 10,50 од 1.12.2016. године.

**По основу остваривања права националних мањина на употребу језика и писма водили смо 1 поступак.**

Месна заједница Бачки Виногради дана 14.06.2017. обратила се Заштитнику грађана са притужбом на рад предузећа “Боја” Сомбор и то из разлога да натписе на путним таблама у правцу Суботица - Бачки Виногради и у правцу Хоргош - Бачки Виногради на Е5 путу назив насељеног места је погрешно исписан, односно уместо “Királyhalom” назив насељеног места је исписан као “Bácsszőlős”, што је у супротности са званичном називом овог насељеног места на мађарском језику. Месна заједница је навела да се више пута обраћала овом предузећу, а да никакав одговор нису добили, нити је извршена исправка назива насељеног места. Канцеларија се обратила наведеном предузећу и уједно приложила Статут града Суботице и Одлуку Аутономне покрајине из 2013. године, који документи утврђују тачан назив ове месне заједнице на мађарском језику, са напоменом да назив насељеног места уређује се овим документима и да свако има обавезу да тај назив користи у службеној комуникацији као и на путним таблама. Дана 20.06.2017. године предузеће “Боја” Сомбор је обавестило канцеларију да инвеститор радова на постављању саобраћајних табли је ЈП Путеви Србије”, и да су се обратили инвеститору радова који се сагласио да се натпис “Bácsszőlős” замени натписом “Királyhalom”. Исправка је извршена 07.07.2017. године у складу са Статутом града Суботице од 25.09.2008. године, те су табле замењене.

**ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE**  
**procentualni prikaz**



Грађани су у 2017. години поднели укупно 18 притужби на рад управних органа, инспекцијских служби и установе

Против надлежних градских органа поднете су притужбе против:

- Секретаријат за друштвене делатности 1,
- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове 4,
- Комунална полиција 1,
- Секретаријат за имовинско-правне послове 1,
- Секретаријат локалне пореске администрације 5,
- Секретарија за инвестиције 1,
- Савет за здравље 4,
- Завод за заштиту споменика културе 1,

**Против Секретаријата за друштвене делатности покренута је 1 притужба.**

М.Б. је покренуо поступак јер му је одбијен захтев ради преноса исплате инвалиднине уместо у Поштанску штедионицу у другу банку, где именовани жели подићи стамбени кредит. Надлежни секретаријат је одговорио да је ова исплата на основу Уговора о пословној сарадњи о исплати новчаних примања у области борачко-инвалидске заштите и заштите цивилних инвалида рата између Министарства за социјална питања и Поштанске штедионице А.Д. може да се врши само преко Поштанске штедионице. У овом предмету јасно је утврђено да средства за исплату инвалиднине М.Б. не обезбеђује наш Секретаријат за друштвене делатности, већ да иста средства обезбеђује надлежно Министарство и да наш секретаријат против кога је покренута притужба ничим није повредио право подносиоца притужбе. Такође заштитник грађана је утврдио да се Секретаријат за друштвене делатности, против кога је покренут поступак у свему понашао у складу са принципима добре управе и

подносиоцу притужбе доставио како изјашњење, тако и објашњење надлежног Министарства са обавештењем о начину реализације кредита.

**Против Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове имали смо 4 предмета.**

Ђ.М. је поднела притужбу на рад Секретаријата за инспекцијско надзорне послове јер јој је одбијен захтев за накнаду адвокатских трошкова. Наиме, инспекција је забранила Ђ.М. из Суботице, кориснику димњака на адреси Ц.Л. коришћење димњака и димоводних канала због нарушене безбедности и то до санирања оштећења на истом. Ђ.М. је путем адвоката поднела дозвољену и благовремену жалбу на предметно решење. Првостепени орган 27.02.2017. године усваја жалбу Ђ.М. и поништава решење инспектора, међутим одбија исплату адвокатских трошкова. Канцеларија заштитника грађана ја упозорила инспекцију да по ЗУП-у накнада трошкова за ангажовање стручне правне помоћи – адвоката, је у складу са законом јер орган управе трошкове проузроковане поступком покренутим по службеној дужности или у јавном интересу, а које странка, односно друго лице у поступку није проузроковала својим понашањем, сноси сам орган. Прихваћен је став канцеларије у целисти и орган је подносиоцу притужбе исплатио адвокатске трошкове за подношења жалбе.

Д.М. је дана 26.01.2017. године поднео притужбу на рад Службе за инспекцијско надзорне послове са описом права повреде да је 26.05.2016. године поднео приговор у вези ћутања администрације, а да ни након више од 8 месеци није добио никакав одговор. У одговору на притужбу Инспекција је навела да је комунални инспектор изашао на лицу места и увидом у копију плана утврдио чињенично стање, а пошто је за утврђивање потпуно тачног места постављања оgrade и капије било би неопходно мерење овлашћеног геометра, инспектор је у недостатку средстава обуставио поступак. Канцеларија је поучила странку да у оваквим случајевима са подношењем захтева, треба да назначи у складу са ЗУП-ом да жели бити странка у поступку да би га Инспекција редовно обавештавала о стању конкретне предмета. Странка је прихватила одговор Канцеларије.

Грађанин Р.М из Суботице поднео је притужбу дана 11.10.2017. године против Службе за инспекцијско надзорне послове Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове Градске управе Града Суботице, јер сматра да су приликом увиђаја, по његовом захтеву због незаконите доградње објекта пропустили да утврде право чињенично стање. У свом одговору, Служба за инспекцијско-надзорне послове Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове Градске управе Града Суботице, навела је да је грађевински инспектор извршио ревизију пројектованог стања и изведеног на лицу места и поновним упоређивањем података добијених геодетским снимањем, те је утврдио да је дошло до одступања у висинском габариту изграђеног слемена објекта у односу на пројектом дозвољену висину слемена, то то дозвољена је + 6,2 м, а изведена + 6,35 м од 0,00, што значи да је објекат виши за 15 цм. На лицу места је измерена ширина стрехе од зида и утврђена ширина стрехе је 30 цм, колико је пројектом предвиђена ширина стрехе која прелази замишљену међну линију, што се не може утврдити из графичких прилога у пројекту, јер исти не

садржи детаљ стрехе, тако да се изведено стање не може упоредити са пројектованим. Сходно новоутврђеном чињеничном стању грађевински инспектор је покренуо управни поступак против инвеститора, због одступања у изградњи од грађевинске дозволе. Заштитник грађана обавестио је грађанина Р.М. из Суботице о новоутврђеном чињеничном стању, и имајући у виду да је грађанин успео са притужбом, односно орган је отклонио неправилности, обуставио је даље вођење поступка.

Четврти предмет Ж.Р. је у току и за сада није решен.

### **Против Секретаријата за имовинско-правне послове имали смо 1 притужбу.**

Против Службе за имовинско-правне послове, стамбена питања и грађевинско земљиште Секретаријата за имовинско – правне послове Градске управе Града Суботице, дана 21.08.2017. године грађанин К.Б. из Суботице поднео је притужбу из разлога што је дана 26.04.2017. године предао молбу за помоћ у плаћању станарине и до 24.08.2017. године није добио никакав одговор. Дана 24.08.2017. године, заштитнику грађана је достављен одговор Секретара Секретаријата за имовинско-правне послове, у ком одговору је наведено да је грађанин у више наврата долазио у собу 213/а на другом спрату да се интересује о поднесеној молби, када му је било објашњено да је ступањем на снагу новог Закона о становању и одржавању зграда дошло до промена, те да се седница Комисије за стамбене односе неће моћи заказати док се не донесу подзаконски акти, односно неће се моћи одлучивати о захтевима за помоћ код плаћања закупнине, пошто Министарство надлежно за послове становања није донело подзаконске акте. Сходно горе наведеном, очито је да је исти био усмено обавештаван о току поступка. Поступак и категорије лица чије се стамбене потребе решавају одобрењем накнаде трошкова закупа био је регулисан Одлуком о становању Града Суботице, чије одредбе које се односе на ову проблематику, даном ступања на снагу Закона о становању и одржавању зграда не могу да се примењују. Чланом 95. став 1 у вези става 2 Закона о становању и одржавању зграда („Сл. гласник РС”, број 104/2016) прописано је да субвенционисање закупнине стана у било ком облику својине представља пружање стамбене подршке, између осталог и у плаћању закупнине на закуп стана у приватној својини, која не сме да прелази највиши износ непрофитне закупнине обрачунате према методологији из члана 94. става 13. Надаље, чланом 95. став 2. наведеног закона прописано је да се ближи поступак одобравања стамбеног додатка утврђује одлуком надлежног органа јединице локалне самоуправе. Како Министар надлежан за послове становања, још није прописао јединствену методологију обрачунавања непрофитне закупнине, Град Суботица није био у могућности да донесе акт којим би регулисао ову област, те ни Комисија за стамбене односе није могла одлучивати о поднетим захтевима и доносити одлуке, само би могла да констатује да је поднет захтев о којем ће се одлучивати након доношења аката којима би се регулисала област стамбене подршке у виду субвенционисања закупнине стана у приватној својини. Сматрају да наводи грађанина К.Б. да није био упућен о своме захтеву нису адекватни, с напоменом да се решење које исти захтева да се донесе по хитном поступку није могуће донети, имајући у виду да нема законског основа за исто. Обзиром да је орган против кога је

поднета притужба, у току поступка пред заштитником грађана доставио путем заштитника грађана, грађанину К.Б. писмено образложени одговор на његову молбу, те тиме отклонио последице „ћутања администрације” даље вођење поступка је обустављено.

**Против Секретаријата локалне пореске администрације поднето је 5 притужби.**

Дана 28.08.2017. године заштитнику грађана поднео је притужбу грађанин Н.П. са Палића против Секретаријата локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице. У притужби истиче да му се погрешно опорезује пољопривредно земљиште, као грађевинско земљиште. На решења је уложио жалбе, али ни након 60 дана није добио одговоре. Као доказ који поткрепљује притужбу, приложио је Информацију о намени парцеле, од стране Секретаријата за грађевинарство Градске управе Града Суботице, Број ИВ-05-353-329/2017 од 15.08.2017. године. У информацији је наведено да је Увидом о важећу планску документацију Просторни план Града Суботице („Службени лист Града Суботице”, број 16/2012) утврђено да се предметна парцела налази у ванграђевинском подручју Града Суботице и намене је пољопривредно земљиште. У одговору Секретаријата локалне пореске администрације наведено је да је земљиште било правилно опорезовано, и то на основу званичног податка Републичког геодетског завода, Катастра непокретности, где је наведено да се ради о грађевинском земљишту ван ГГЗ, међутим након што им је притужилац доставио Информацију о намени земљишта, иако у Катастру непокретности стоји да је грађевинско земљиште, Секретаријат усвојио жалбу, у складу са одредбама члана 144. Закона о пореском поступку и пореској администрацији и изменио ожалбено решење у корист жалиоца. На терену је утврђено да је на делу земљишта изграђена кућа, те да тај део земљишта служи за редовну употребу изграђеног објекта, тако је и утврђен порез на имовину, за окућницу као грађевинско, а за остали део од укупне парцеле као пољопривредно. Обзиром да је у Катастру непокретности и даље остало наведено да се ради о грађевинском земљишту ван граница ГГЗ, односно да није извршен повратни упис у складу са званичним планским документом, те да је грађанин и даље остао у правно несигурној ситуацији, грађанину је заменица Заштитника грађана Града Суботице, сачинила молбу-захтев за промену намен земљишта без накнаде – повратни упис РГЗ Служби за катастар непокретности.

У молби је наведено да је грађанин власник непокретности на у 1/1 дела, где је као врста земљишта наведено – градско грађевинско земљиште ван граница ГГЗ, са породичном стамбеном зградом, која има одобрење за употребу.

У односу на врсту земљишта улажио је молбу за промену намене у пољопривредно земљиште, а из следећих разлога:

1. Термин градско грађевинско земљиште ван граница ГГЗ у важећим прописима не постоји, постоји или грађевинско или пољопривредно земљиште.

2. Орган задужен за давање информација о намени парцеле, Секретаријат за грађевинарство, Градске Управе Града Суботице је дана 15.08.2017. године, под бројем ИВ-05-353-329/2017 издао информацију о намени парцеле у којој је наведено да је увидом у важећу планску документацију – Просторни план Града Суботице („Службени лист Града Суботице”, број 16/2012) утврђено је да се предметна парцела уписана у КО Палић налази у ванграђевинском подручју Града Суботице и намене је **пољопривредно земљиште**.

3. Одредбама члана 26. Закона о пољопривредном земљишту („Сл. гласник РС” број 62/2006, 65/2008 – др. закон, 41/2009, 11/2015 и 80/2017) прописано је да се накнада за промену намене **не плаћа** у случају **изградње или реконструкције породичне стамбене зграде пољопривредног домаћинства у циљу побољшања услова становања чланова тог домаћинства или у случају природног раздвајања домаћинства највише до 200 м<sup>2</sup> стамбеног простора**.

Имајући у виду да се намена земљишта утврђује на основу важећег планског документа, а као моменат промене намене сматра се дан ступања на снагу планског документа којим је та промена извршена, те да РГЗ Служба за катастар непокретности Суботица до дана данашњег није извршила промену намене у складу са важећим планским документом, то је овим путем захтевао – замолио, да то у што краћем року Служба за Катастар непокретности изврши, имајући у виду да трпи последице због разрезивања пореских обавеза. Практично, додао је да се изградња куће на пољопривредном земљишту, у смислу намене земљишта (салаши) третира као грађевинско земљиште искључиво у делу испод објекта, тј. окућнице.

Дана 06.10.2017. године, грађанин Н.П. са Палића телефонским путем обавестио је заменицу Заштитника грађана Града Суботице да му је молба за промену намене земљишта, повратни упис, усвојена и извршена је промена намене земљишта, по службеној дужности, без накнаде, у пољопривредно земљиште, од стране РГЗ Службе за катастар непокретности, о чему су обавештени Секретаријат локалне пореске администрације, Градске управе Града Суботице и Пореска управа Републике Србије, Филијала Суботица.

Против Секретаријата локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице, грађанин Б.Л. из Суботице је дана 22.08.2017. године поднео притужбу, истичући да га је орган незаконито задужио са порезом, односно да је отписан дуг до 2008. године као застарео, а исте године су престали да буду порески обвезници, тј. власници некретнине, а 2017. године их задужују без основе са 91.245,00 динара. Након поднете притужбе Секретаријат локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице је дана 25.08.2017. године извршио отпис пореза на имовину услед апсолутне застарелости права на наплату, у износу од 11.076,34 динара главнице и 50.443,35 динара камате. Заштитник грађана обавестио је грађанина Б.Л. да је након поднете притужбе додатно извршен отпис, односно да је предмет решен одмах по поднетој притужби.

Ч.Р. је поднео притужбу јер не постоје подаци о дуговању и камати на уплату самодоприноса нити доказ да јој је послата опомена или решење о задужењу чиме се прекида рок застарелости. Секретаријат је прихватио наводе странке

и извршен је отпис основица задужења у износу од 12.000 динара, као и 50% камате, странка је била задовољна овим решењем чиме је предмет окончан.

Р.Љ. је покренуо поступак због добијене опомене на износ од 12.245,97 динара како је он тврдио за непознати период настанка обавезе, тврдио је да су евиденције Пореске администрације нетачне. У свом изјашњењу Секретаријат је таксативно исказао доспеле, а неизмирене обавезе пореског обвезника Р.Љ. који у датом року се није изјаснио, те је поступак обустављен.

#### **Против Комуналне полиције поднета је 1 притужба.**

Р.М.се у име зграде у којој живи жалила на рад Комуналне полиције, односно контролу рада угоститељског објекта која у њиховој згради. Комунална полиција се изјаснила да је више пута вршила контроле објекта, нарочито на буку која допире из угоститељског објекта. Комунални полицајци нису констатовали буку са обзиром да се музика у локалу није емитовала путем музичких уређаја, а притужилац није дозвољавала улазак у стан или ходник стамбене зграде, те се записнички није могло констатовати ремећење кућног реда. Само је једна пријава била основана и то на буку. Сматрамо да иако је Комунална полиција утврдила да је ова пријава била основана да исто треба посматрати, нарочито у односу на датум када се то десило, односно да се ради о дочеку православне нове године, а како већ утврђено у другим данима није било проблема буке из наведеног угоститељског објекта и заштитник грађана је обуставио поступак против Комуналне полиције због непоступања, односно сматрао је да је Комунална полиција урадила све из своје надлежности.

#### **Против Секретаријата за инвестиције имали смо 1 притужбу.**

Е.И. је поднео притужбу на рад Секретаријата за инвестиције са описом повреде права да је дана 31.01.2017. године предао захтев Секретаријату, али одговор на исти ни након истека законског рока није добио, а становништво улице чека решавање одводње атмосферских вода и асфалтирање улице. Секретаријат за инвестиције у одговору на изјашњење је написао да у више наврата је разговарано са подносиоцем притужбе и да је проблем одвођења атмосферских вода се може решити искључиво ископом канала, а за то је ширина улице недовољна. Пошто изградња канализације у овом делу није планирана у наредном периоду и са тог становишта је решавање проблема у улици отежано. Као једини начин за решавање проблема је предложено да се грађани одрекну дела парцеле, како би се створили услови за проширење пута и решавања одвођења. Странка је прихватила изјашњење Секретаријата.

#### **Против Савета за здравље С.Ј. је поднео 4 притужбе.**

У овим предметима можда је и спорна стварна надлежност заштитника грађана, јер се ради о Скупштинском органу, али док је подносио притужбе због ћутања администрације заштитник грађана је прихватио његове притужбе, а Савет за здравље се изјашњавао и обавештавао подносиоца притужбе о

својим одлукама о његовим захтевима. Заштитник грађана се није мешао у одлучивање Савета за здравље, међутим именовани није био задовољан одлукама Савета за здравље, а подносио је и у истом предмету жалбе Комисији за молбе жалбе, која је такође одбила све захтеве и пријаве именованог.

### **Против Завода за заштиту споменика покренута 2 притужбе.**

Дана 03.07.2017. године заштитнику грађана обратио се грађанин Х.Л. из Суботице у својству председника скупштине зграде колективног становања, у приватној својини, која између осталог представља и заштићени споменик културе. Дана 16.10.2015. године, како власници зграде сматрају, дошло је до штетног догађаја, тачније забат се срушио на један балкон са уличне стране, и то услед неорезивања грања од стране ЈКП „Чистоћа и зеленило”, што тврде власници зграде. Обраћали су се предузећу, али нису добијали адекватне одговоре. Такође су се обраћали и грађевинском инспектору, Дирекцији за изградњу Града Суботице и Међуопштинском заводу за заштиту споменика културе Суботица. Сматрају да у односу на штету насталу на наведеној згради, очекују да се разреши ово питање, а у односу на одредбу Закона о становању и одржавању зграда, која прописује бесповратно суфинансирање активности на инвестиционом одржавању и унапређењу својстава зграде, јер се иста налази у центру града, споменик је културе, грађена је почетком прошлог века, у њој је живео тадашњи градоначелник Суботице, тако да би Град требао да учествује у одржавању овога својеврсног споменика културе. Међуопштински завод за заштиту споменика културе, обавестио је заштитника грађана Града Суботице, да је израдио Услове за предузимање мера техничке заштите за инвестиционо одржавање – уређење фасаде објекта бр. 42-1/13 од 21.01.2016. године, а на захтев станара објекта, те сматра да је учинио све предметне радње које су од њега тражене и које је у могућности да уради. Исти акт је уредно достављен председнику скупштине станара објекта. У односу на наводе да ЈКП „Чистоћа и зеленило” треба да надокнаде насталу штету на објекту покренут је поступак припреме медијације, и одржане су две сесије са представницима скупштине станара. На последњој сесији, дат је предлог да се сачека доношење акта локалне самоуправе, којим ће се ближе регулисати бесповратно суфинансирање активности на инвестиционом одржавању и унапређењу својстава зграде, из средстава јединице локалне самоуправе, као и поступак доделе средстава, те да се након тога настави медијација.

У 2017. години настављена је изузетна добра сарадња са Заштитником грађана Републике Србије, а нарочито по предметима када су притужбе поднете против републичких органа. Доставили смо му 14 притужби који су се односили на рад Републичке пореске управе, Полицијске управе Суботица, Тржишна инспекција, Фонд ПИО, и других филијала Републичких органа у Суботици. Такође, доставили смо 2 притужбе и Покрајинском омбудсману, као и 2 притужбе Поверенику за заштиту равноправности. Код ових предмета бих издвојио предмет наше суграђанке Н.Х.М. из разлога што приликом контроле рада за коју контролу је заштитник грађана Града Суботице имао овлашћење Републичког заштитника грађана, а ради се о контроли издавања сада већ не нових личних карата и пасоша, наша канцеларија је уочила да постоји грешка

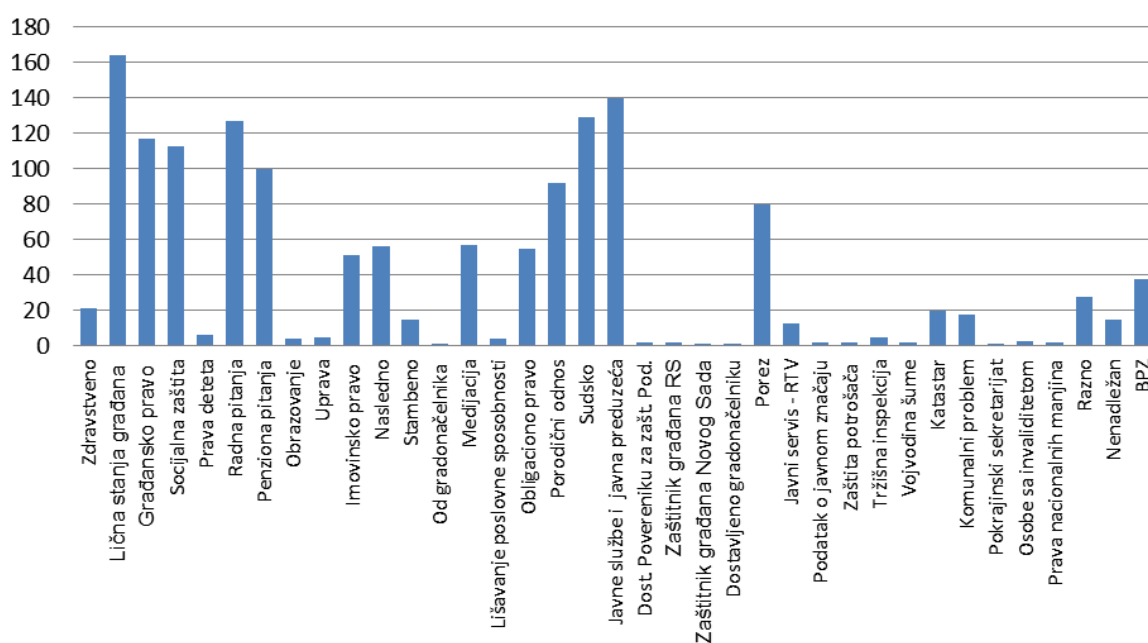


## Заштитник грађана Града Суботице

у програму, односно софтверу за издавање ових личних докумената, односно да не постоји могућност њиховог издавања уколико се ради о мешовитом презимену, нарочито ако једно од тих презимена захтева употребу знакова интерпункције. Напомињем да је ова контрола и уочена грешка утврђена још 2012. године и од тада није исправљена. Заштитник грађана РС нас је обавештавао о преузимању предмета и извештавао о начину окончавања истих.

### ОБРАЋАЊА - ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2017. години –1.492 ПРЕДМЕТА (укупно од почетка рада 17.762)

PREDSTAVKE - OBRAĆANJA GRAĐANA  
brojčani prikaz



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

Током 2017. године, канцеларија Заштитника грађана Града Суботице је функционишући у оквиру својих надлежности, предузимала низ активности у функцији заштите индивидуалних и колективних људских права грађана на територији града Суботице, при томе посредујући, те давајући савете из готово свих области права, те упућујући грађане, на права на подношење адекватних правних средстава, као и на обавезе предузимања одређених процесних радњи, у циљу остварења одређених интереса, а у складу са позитивно-правним прописима. Делујући у овом смеру, нарочито се водило рачуна о посебно рањивим групама, особама са инвалидитетом, деци, трудницама и породилгама, пензионерима и социјално угроженим лицима.

Не само из поднетих притужби, већ и из ових обраћања – представки Заштитник грађана Града Суботице може да изрази своје мишљење да пре свега економска ситуација утиче у појединим случајевима на слабљење владавине права и правну сигурност, поштовања принципа „добре управе“, организацију и капацитет администрације који нису обезбедили ниво поштовања грађана потребан за достојанствен живот свих. Грађани не остварују увек у разумним роковима права, која им гарантује правни поредак. Као што смо и у претходно исказаном прегледу притужби навели, администрација у неким случајевима се неблаговремено и немарно односи према послу, грађанима је на тај начин онемогућено у потпуности остваривање Уставом гарантованих и Законом уређених права на здравствено, пензијско и социјалну заштиту кроз обавезно законом прописаном осигурању. И у Суботици надлежни државни органи недовољно су ефикасни у сузбијању појаве да послодавци не извршавају законску обавезу уплате доприноса у здравствени и пензиони фонд. Не знамо зашто је то тако, јер подаци су лако доступни од стране надлежних органа. Непојмљиво је да и данас имамо предузећа која не уплаћују ове обавезе и са роковима од 4 до 5 година неуплатом ових обавеза лишавају се својих права најчешће како труднице, тако и старији радници који остварују услове за одлазак у старосну пензију, а која им се или умањује због недостатка уплаћеног стажа осигурања, или уопште не могу да остваре право на одлазак у старосну пензију.

На жалост, као и у претходним годишњим извештајима и оцени о стању људских права у граду Суботица, можемо рећи да је најугроженије од свих људских права, право на рад. Обратило нам се 127 суграђана са разним питањима из радних односа. Остварили смо добру сарадњу са Инспекцијом рада, нарочито у предметима заштите трудница и породиља где Инспекција на упућивање од стране Канцеларије одмах реагује и доноси привремена решења о враћању на посао. Имали смо доста примера и неисплаћених зарада и доприноса, нарочито код фирми које имају седиште регистровану у Београду, а обављају послове на територији града Суботице. То су најчешће фирме које се баве обезбеђењем, како привредних објеката тако и установа у граду.

У области пореских права, односно обавеза, суграђани су нам се обратили у 80 предмета у којим предметима 70 је решено упознавањем са правним могућностима за остваривање својих права, а у 10 је поступано. Питања су била око непознавања система наплате пореза, проблема око промена власника непокретности, измене површине непокретности која представља основицу за разрез пореза, као и око плаћања пореза код сувласника. Код свих ових случајева канцеларија је давала одговоре на постављена питања. Однос проблема је био и код пољопривредника који су били у репрограму дугова, који су често излазили из тог репрограма, због немогућности плаћања доспелих обавеза односно рата, те су врло често постављена питања око могућности плаћања заосталих доспелих рата. У ситуацијама када је Пореска управа масовно издавала опомене пореским обвезницима, грађани-порески обвезници масовно су се обраћали нашој канцеларији са разним питањима, односно постојало је неразумевање самих опомена, као и система функционисања наплате пореске управе. У овим случајевима дајемо одговоре грађанима на њихова питања, упознајемо их са прописима, нарочито из

области застарелости, могућности отписа камате и на друга њихова права и обавеза.

Из области здравственог осигурања обратио нам се 21 суграђанин и то најчешће због немогућности овере здравствене књижице незапосленима и пољопривредницима због, како смо већ навели, постојања дуга по основу обавезног здравственог осигурања, и то врло често деци запослених, којима послодавац није уплаћивао доприносе по основу обавезног здравственог осигурања. На основу Мишљења Заштитника грађана Републике Србије да деца морају имати здравствено осигурање ови предмети су решени. Сарадња са Филијалом у Суботици је и ове године била изузетно добра.

Знатан број грађана, 100, обраћао се Заштитнику грађана Града Суботице и по питањима из области пензијског инвалидског осигурања, најчешће по питању законског рока за доношења решења, дуготрајног важења привременог решења о пензионисању, признања права на додатак за туђу негу и помоћ другог лица. Такође, грађани су се често обраћали за савете у вези остваривања права на старосну пензију, на инвалидску пензију, као и породичну пензију. Нарочито су били интересантни предмети у бившим републикама. Нарочито смо остварили добру сарадњу са Фондом ПИО из Сарајева, помогли да наши суграђани или добију пензије или да им буде настављена исплата пензија, односно чак су добијали и заостале исплате због прекида. Било је више предмета и питања око надлежности овере потврде о животу, на крају је решено тако да је довољан формулар и потврда од Филијале Суботица, односно није требало плаћати овере код јавног бележника. Потврде и документација добијена на овакав начин помогле су нашим суграђанима да остваре своје право. Заштитнику грађана се дана 5.12.2017. године обратио грађанин П.М. из Суботице, наводећи да сматра да му је Фонд ПИО Филијала Суботица повредио његово право на једнократну новчану помоћ и то услед „ћутања администрације”, јер му је решење о остваривању права на старосну пензију донето 15.12.2017. године, примио га је 23.11.2017. године, а требало је бити донето најкасније до 18.05.2017. године, јер је поступак покренут 17.03.2017. године. Због тога није у новембру остварио право на једнократну новчану помоћ у износу од 5.000 динара, коју би остварио да је решење формално донето у законитом року. Разматрајући наводе притужбе, заштитник грађана оценио је да се ради о основаној сумњи да је његово право повредио републички орган, те је сходно закону упутио предмет Заштитнику грађана Републике Србије на даље поступање. Настављена је изузетно добра сарадња са надлежном филијалом у Суботици. Сваки предмет се обради у сарадњи са наведеним органом. Организација рада у овој области је таква, да се увек можемо обратити за податке, мишљење, као и савет код надлежног службеника, јер често странке не знају на прави начин да изнесу проблем. Овде у овој области помажемо странкама и у састављању жалби, а то су најчешће жалбе на одлуку о непризнавању права на инвалидску пензију и права на додатак за туђу негу и помоћ другог лица. Такође, у овој години имали смо и предмете бенефицираног радног стажа, односно успели смо у 5 предмета да наши суграђани остваре ово право. Ту је био проблем пронаћи уплату овог посебног доприноса.

Уговор о доживотном издржавању је врло значајан правни институт који се користи за издржавање старих лица и за стицање некретнине за млађе особе.

Најчешће су нам се обраћали старији људи са примедбама на начин пружања дворбе од стране даваоца издржавања. Доста често се јавила ситуација да су се даваоци дворбе осиромашили и нису имали потребна материјална средства за издржавање старих лица у складу са утврђеним правилима из уговора. Често се појавила и ситуација да су даваоци дворбе немарно извршавали своје обавезе и на тај начин, примаоци дворбе су били запуштени у својим свакодневним животним проблемима. Ове проблеме смо решавали давањем правних савета и укључивањем социјалних радника из Центра за социјални рад, јер ова проблематика је интердисциплинарног карактера. Оне ситуације које су настале због осиромашења даваоца издржавања ове институције нису могле решавати, те су оне на суду нашле свој епилог.

Питања у вези законског наслеђивања, тестаменталног наслеђивања, могућности преноса права својине на некретнинама за живота, су врло честа питања, јер странке због неукости и због непостојања материјалних средстава не знају саме решавати проблеме из ове области.

И ове године било је доста предмета застарелости потраживања РТВ и кабловске претплате је у значајној мери интересовало наше суграђане, те након издавања опомена од стране РТВ-а, односно након покретања принудне наплате ових потраживања, грађани су нам се масовно јављали. Грађанима је објашњено да је рок застарелости ових потраживања по закону годину дана, па након тога треба изјавити приговор застарелости потраживања и на тај начин потраживање се не може принудним путем наплатити. Новим прописима ова обавеза је уведена као такса и тиме се мењају рокови застарелости. Шта ће бити са доспелим потраживањима зависиће од јавног сервиса.

Проблеми породичне природе су честа питања и имали смо 92 обраћања – који смо решили саветом. То су предмети у вези издржавања родитеља, пунолетне деце, брачног и ванбрачног друга и даље родбине, као и насиље у породици је проблем са којима су се обраћали грађани. Упознали смо лица која су нам се обратила са правима и обавезама из Породичног закона, а у случају потребе упутили смо их на даљу надлежност Центра за социјални рад, Полицијске управе и правосуђа, уколико смо наилазили на проблем породичног насиља. Повећан је број пријава због насиља у породици у 2017. години. Након што су се грађани обраћали заштитнику грађана са оваквим проблемима, заштитник грађана је сходно одредбама Споразума о сарадњи у спровођењу заштитне жртава насиља у породици и жена у партнерским односима на подручју Града Суботице, достављао пријаве против насиља Центру за социјални рад на поступање.

У области социјалне заштите имали смо 113 представки, 101 су закључена упознавањем са правним могућностима за остваривање својих права, а у 12 је поступано, што значи да смо помогли странкама у писању жалби, попуњавању разних формулара, обезбеђења потребне документације за остваривање ових права. У више случајева смо интервенисали и код Црвеног крста и код Центра за социјални рад, да би се обезбедила помоћ у виду пакета за социјално угрожене суграђане. Овим путем се наведеним организацијама и захваљујемо на сарадњи и поштовању препоруке Заштитника грађана, јер су на наш предлог увек позитивно одговарали и пружали помоћ овим људима.

Лична стања грађана - 164 предмета, од тога 32 решено упознавањем са правним могућностима за остваривање својих права, а у 132 предмета смо поступали. У овим предметима најчешће се ради о расељеним лицима са Косова, за које смо постали једна врста сервиса код прибављања личних докумената, односно извода из МКР и уверења о држављанству. Такође се ради и о предметима исправке или усаглашавања ових докумената, јер су врло неуредни и непрецизни, па наши суграђани приликом добијања нових личних докумената, нових личних карата и пасоша, имају великих проблема. Што се тиче самих странака који нам се обраћају, најчешће се ради о неписменима и социјално угроженима, тако да наш рад, који је увек бесплатан за странке много доприноси решавању личних стања ових лица. Проблем који се јавља ове године је упис деце рођених у државама, најчешће Немачке, Белгије и Француске чији родитељи су враћени у Републику Србију, а деца немају међународни упис у матичне књиге, већ само потврду из болнице, да су тамо рођени. У овим случајевима обраћамо се за међународну правну помоћ при Министарству Правде, које на наш захтев за ова лица прибавља оригинална документа. Поступак је сложен и дуготрајан.

У области образовања имали смо 4 предмета. Родитељи ученика обратили су нам се у четири случаја, сматрајући да су образовни радници, односно наставници или професори у свом раду повредили права њихове деце. Ови случајеви решени су саветом, односно наши суграђани су упућени на Просветну инспекцију.

Грађани су се у великом броју обраћали и са представкама против пословних банака, као и мобилних оператера. Најчешће су то биле представке, којима се указивало да су супротно уговореним условима, мењане каматне стопе на кредите. У овим случајевима грађани су упућивани, да се у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга ("Сл. Гласник РС", бр. 36/2011), притужбом обрате централи банке, и овлашћеном посреднику Народне Банке Србије, који је према цитираном Закону, овлашћен да врши надзор над његовом применом, те изврши контролу пословања банке, уколико постоји сумња, да банка послује на штету клијента.

Управа 4 предмета, овде се мисли на питања из области експропријације, односно питања у вези отварања улица и пролаза јер се развојом урбане средине у месним заједницама ствара уско грло у комуникацији, односно изградњи путева. Познати су ови проблеми у градским месним заједницама Жељезничко насеље и Александрово. Канцеларија у смислу прихваћених детаљних урбанистичких планова, као и правилима имовинског права учествовала у разрешењу ових проблема.

Јавне службе и јавна предузећа – 140 предмета. Као што се може видети из табеларног приказа структуре и статистике примљених представки, то су грађани који нам се обраћају у случајевима када није започет или је у току поступак пред надлежном управном службом или јавним предузећем. У складу са принципом добре управе грађани буду упућени која су њихова права и на који начин треба да се обрате овим службама.

Имовинска права - 51 предмет, 49 решено саветом, а у 2 предмета поступано. Ово су предмети када суграђани траже савете у промету непокретности,

односима уписане имовине у Катастру, питања поклона, доживотног издржавања, плодауживања. Ове странке се за решење насталог проблема упућују код адвоката или јавног бележника.

Наследно право – 56, од којих 55 решено саветом, а у једном предмету поступано. То су питања докумената потребних за оставинску расправу, питања у вези накнадно пронађене имовине, питање у вези законског наслеђивање, тестаменталног наслеђивања, могућности преноса некретнине за живота, јер странке због неукости и због непостојања материјалног средстава не могу или не знају саме решавати пробелме из ове области.

Стамбено 15 обраћања – представки, од којих 15 смо решили саветом. Овде спадају савети, на који начин уз помоћ града, односно која права пружа град у овој области. Такође, у овој области се појавио проблем тужби за исељење или тужби за наплату заосталих станарина код ткзв. "социјалних" станова. Сви наши суграђани који су нам се обратили по овом основу остварили су право на бесплатно правно заступање и предмети су у току решавања на суду. Већина је прихватила наш савет да не застарели део потраживања исплати на рате, неки су успели да скупе потребан износ и против тих су повлачене тужбе за исељење или принудну наплату.

Представке које можемо сврстати у односу према судовима, односно судско извршење, било их је 129, односно 98 је решено саветом, а у 31 је поступано. У овим предметима најважније је да нам се суграђани обрате на време, односно у року када могу да улаже приговор, по нашем савету, или на основаност потраживања или најчешће на застарелост. Поред оваквих предмета било је предмета који су правоснажно окончани на суду и то су предмети у којима немамо надлежности, никада ни не преузимамо ни предмете, нити било какву документацију коју нам странке доносе уз предмете. Овде се сусрећемо често и са ткзв. „тешким странкама“ којима је врло тешко објаснити надлежност локалног заштитника грађана, странкама које су убеђене у лош рад судова, корумпираност, те да им је коначним и правоснажним одлукама судова нанета велика неправда. Заштитник грађана Града Суботице сматра да нарочито у овим предметима треба пазити на надлежност заштитника грађана и раздвојити контролну функцију заштитника грађана од правосудних органа као посебних органа власти у држави.

Ове године бавили смо се и предметима заштите потрошача и то 2 предмета у којима смо успели да посредујемо у корист наших суграђана.

Грађанка М.Р. из Суботице, дана 9.06.2017. године, обратила се заштитнику грађана, јер је од једног предузећа купила супругу магнетни јастук, али да је он одмах након првог коришћења имао алергијску реакцију на њега. Желела је да врати јастук међутим нису хтели да прихвате. У више наврата их је звала телефоном, о чему је имала доказе – листинге телефонских позива. Иста је заштитнику грађана поднела доказе да је инвалид, слабовидо лице, старија особа. Поучена је да писменим путем треба да тражи раскид уговора, што је и учинила, међутим рекламацију и захтев за раскид уговора доставила је ван законског рока, што су тврдили у предузећу. Имајући у виду да се ради о инвалиду, слабовидом лицу, старијој особи, грађанка М. Р. Позвана је да поново заштитнику грађана достави сву документацију.

Заштитник грађана је након што је поново размотрио документацију, и сходно одредбама члана 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, којима је прописано да Заштитник грађана Града Суботице посредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права на територији града, упутио је предузећу позив за мирно решавање спора, имајући у виду да је из наведене документације закључено да нису тачне тврдње М.Р. да робу није платила, него је била у заблуди, и потписала је и уговор о потрошачком кредиту. На жалост, рок од 14 дана је пропустила, јер не само што је неука странка, него и лице које спада по више основа у веома осетљиву категорију потрошача, у смислу одредаба члана 18. става 4. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС”, број 62/2014 и 6/2016-др. Закон), којим одредбама је прописано да пословна пракса која прети да битно наруши економско понашање јасно одређене групе потрошача, који су **због своје психичке или физичке слабости, узраста или лакомислености** нарочито осетљиви на ту врсту пословне праксе или на дати производ, под условом да се од трговца могло основано очекивати да то предвиди, процењује се према просечном потрошачу те групе потрошача. Одредбе овога члана такође дефинишу појам непоштене пословне праксе, која је у смислу одредаба члана 17. цитираног закона забрањена. Потрошачи који спадају у смислу наведених одредаба у осетљиве су деца, **стара лица**, болесна лица, **особе са инвалидитетом**, **потрошачи са ниским примањима**, националне мањине и сл.

Имајући у виду да је предузеће са М.Р. закључило, не само уговор о купопродаји робе, него и уговор о потрошачком кредиту, а морали су знати да је старија, и пензионер са веома ниским примањима, као и да прима инвалидску пензију што су већ три основа из члана 18. става 4. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС”, број 62/2014 и 6/2016-др. Закон), те ове околности указују на основану сумњу да се ради о непоштој пословној пракси, с тога је предузеће позвано да прихвати раскид уговора, док би се М. Р. обавезала да ће без одлагања да врати робу, а предузеће би јој вратило новац.

Предузеће је дана 13.07.2017. године писменим путем обавестио заштитника грађана да ће прихватити раскид уговора о купопродаји који је госпођа М.Р. из Суботице потписала са фирмом, и то првенствено као гест добре воље, у циљу одржавања доброг реномеа фирме, те праксе да се када је год то могуће, изађе у сусрет потрошачима, односно клијентима фирме, чак и када клијенти немају право да захтевају раскид уговора услед протеча рока у ком исти могу захтевати. Поред тога што ће прихватити раскид уговора, извршиће поврат до сада уплаћеног износа на име купопродајне цене, али у односу на потрошачки кредит, грађанка ће исти морати да регулише са банком. Приликом потписивања изјаве о враћању робе од стране грађанке и предузећа дана 18.07.2017. године у изјави је наведено да ће предузеће поништити кредитни захтев у износу од 64.990,00 динара под бројем 790035 и преузети трошкове затварања кредита.

**Од градоначелника града Суботице примили смо 1 предмет на решавање**

Градоначелнику Града Суботице се дана 6.03.2017. године обратила грађанка Д.А. из Суботице, а по питању враћања кредита Делта банци, сада Банци Интеза. Градоначелник Града Суботице, имајући у виду да се ради о облигационо правном односу између банке и грађанке, исту је упутио на Службу правне помоћи у Основном суду у Суботици и на заштитника грађана. Заштитнику грађана Града Суботице је дана 3.05.2017. године под бројем ИИ-42-3/2017 упућен овај предмет на даље поступање. Дана 11.05.2017. године грађанка је позвана на разговор. Након тога су предузете следеће радње у смислу пружања правне помоћи грађанки. Дана 15.05.2017. године обављен је консултативни разговор, а уз сагласност грађанке са директорицом Банка Интеза Санпаоло АД Београд, експозитура у Суботици, како би се детаљно размотрило, коме грађанка треба да се обрати у оквиру банке. Дана 22.05.2017. године грађанка је обавештена о могућим начинима решавања њеног проблема. Дана 23.05.2017. године у Суботици обављен је консултативни разговор са директорицом Центра за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ. Дана 29.05.2017. године пружена јој је правна помоћ при састављању молбе банци. Дана 29.05.2017. године под бројем 07-05-1/17-2 Градоначелнику Града Суботице достављен је извештај о поступању заштитника грађана, у ком извештају је наведено шта је предузето у циљу указивања правне помоћи грађанки Д.А. из Суботице, те појашњено да је у конкретном случају грађанка са Делта банком закључила уговор о готовинском кредиту, који је доспео на плаћање, те је банка као поверилац, своја потраживања затражила путем извршног поступка. Извршење се већ спроводило обуставом са пензије, међутим грађанка због извршног поступка нема могућност да добије било какву позајмицу, у било којој банци, јер јој је „негативан” извештај кредитног бироа. Имајући у виду да јој је новац потребан ради даљег лечења, о чему иста поседује доказе, те да би у случају да јој банка изађе у сусрет и одобри јој позајмицу која би покрила претходни дуг и додатна средства за лечење, сачињена јој је молба, јер једино банка поверилац може да одлучује о овом питању.

Под разно водимо 28 представки грађана, од којих 26 решено саветом, у 2 је поступано, а ове представке не могу да се сврстају ни у једну од наведених области коју приказујемо у овом извештају. Ту нам се грађани обраћају због нпр. помоћи попуњавања разних формулара, тумачења или добијеног решења или неког прописа, који их интересује, студентског смештаја, препис регистрације аутомобила или упућивање на надлежни орган за издавање потребних докумената, када не знају коме да се обрате за решење проблема и сл.

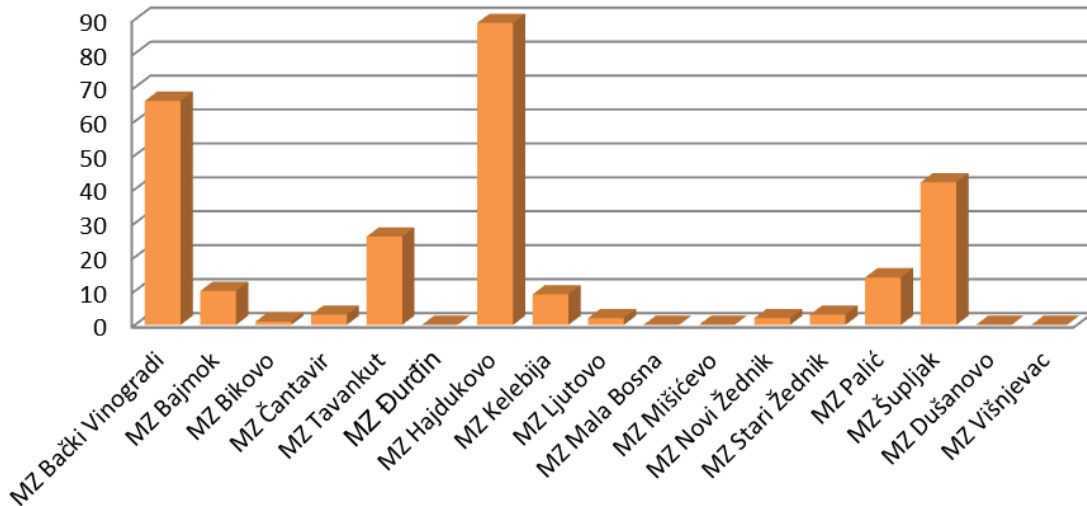
Ненадлежним смо се огласили у 15 предмета, а то су предмети када нам се грађани обраћају по основу правоснажних судских пресуда или извршења. У овим предметима поступамо врло опрезно, односно отворено рећи не поступамо, јер смо ненадлежни, а такође ни не коментаришемо судске одлуке, а пошто се у овим предметима најчешће појављују и адвокати, не поступамо, јер не желимо да нарушавамо добре односе са колегама адвокатима, због спровођења програма бесплатно правног заступања, а и самим Правилником о БПЗ предвиђено је да се не сме пружати било каква услуга уколико се у предмету појављује адвокат.



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

**РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – укупно 267 обраћања**

**ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА**  
**бројчани приказ**



Сматрамо да је рад у приградским месним заједницама врло значајан. Овакав пријем грађана канцеларија обавља од 2013. године. Мислимо да оваквим радом показујемо да град брине и о својим суграђанима из приградских месних заједница и они у свом месту становања могу остварити своја права. Завршно са овим извештајним периодом примљено је укупно **267** грађана.

По новом Закону о озакоњењу објеката законодавац је увео нови систем у вези легализације објеката који се покреће решењем грађевинског инспектора и то са налогом да се изврши рушење противзаконито подигнутог објеката. Код већине грађана овај поступак је изазвао недоумицу и несналажење, јер нису знали протумачити да ли у стварности треба да поруше објекат или ипак се дозвољава легализација објеката. У овим ситуацијама детаљно смо упознали грађане како са правном процедуром, тако и са њиховим правима и обавезама који проистичу из новог Закона. Већина њих је контактирало канцеларију заштитника грађана у свакој фази овог поступка због страха да негде не погреше и да у стварности не дође до рушења објеката. Сви су успешно завршили легализацију својих објеката. У току поступка појавили су и други правни проблеми примера ради око укњижбе легализованог објекта, прибављање сагласности сувласника, канцеларија је у свим ситуацијама је упознала странке са правима и обавезама из датог случаја.

Покретајући поступак легализације грађанима се појавио и проблем око конверзије грађевинског земљишта. Пошто је предуслов за легализацију извршена конверзија земљишта, грађани су се масовно јављали канцеларији

заштитника грађана са питањем шта значи за њих конверзија, каква права и обавезе проистичу из извршене конверзије и уопште око појма конверзије је било пуно питања. Дали смо детаљно објашњење, упознали смо грађанство са појмом конверзије са предностима и проблемима који проистичу из неизвршене конверзије.

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

И ове године више грађана се обраћало канцеларији заштитника грађана са проблемом да Републичка пореска управа, Филијала Суботица и након исплате дуга доприноса ПИО фонду и даље обуставља сразмерни део пензије. Канцеларија у овим случајевима пружа правну заштиту права пензионерима, грађанима на начин да саставља потребне дописе и помаже у комуникацији са Пореском управом, односно са Републичким заштитником, уколико Пореска управа у законском року не донесе решење о остваривању права странке.

Због настанка штете на електроуређајима и то која је настала путем електричне енергије више грађана се обратило ради давања правног савета у остваривању својих права за накнаду штете. У овим случајевима странке су питале за своја права односно на који начин могу остварити накнаду штете. Упутили смо их на локалну Електродистрибуцију, надаље на надлежно осигуравајуће друштво, те смо пружали правну подршку све до наплате накнаде штете.

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

Надаље у месним заједницама грађанство се масовно обраћало канцеларији, врло често због питања у вези пореза на имовину начина отпате пореског дуга, застаре пореза и пореског дуга као и репрограма истог. Питања су била честа и вези остваривања права на старосну, превремену и инвалидску пензију нарочито од када је за жене померена дужина стажа осигурања и године живота за стицање пуне старосне пензије.

У вези држања домаћих животиња, редовно се поставља питање колико домаћих животиња може грађанство држати у урбаној средини, а свака измена одлуке изнова активира ова питања.

Породичних проблеми у светлу нових законских решења су исто врло актуелни и грађанство редовно се обраћа канцеларији са овим проблемима као и увези развода брака, смештаја деце, права и обавезе око виђења малолетне деце као и одузимање деце у у смислу Закона о породичним односима и у вези питања надлежности Центра за социјални рад.

Питања у вези права на остварење на туђу негу и помоћ, тестаменталног наслеђивања и у вези права и обавезе издражавања сродника су занимала грађанство као и права на накнаду трошкова сахрањивања.

Правни проблеми у вези конкурисања на стипендију за ученике и студенте се циклично појављују и периоду расписаних конкурса.

Често је тражено да упознамо странку са поступком лишавања пословне способности малолетних и пунолетних лица као остваривање права на наслеђе у оставинском поступку.

Више грађана су се обраћали канцеларији у вези својих права и обавеза из ванбрачне заједнице, односно информисали су се како могу остварити своја имовинска права проистеклих из ових заједницама.

Врло честа су питања у вези могућности склапања уговора о доживотном издржавању уопштено јер становништво на селу врло често склапа овај уговор јер овај правни институт се користи да би обезбедили себи материјалну сигурност за старост, међутим доста често само извршавање уговора представља велики проблем због осиромашења даваоца издржавања те често се појављују проблеми и око раскида уговора о доживотном издржавању и старији суграђани постављају пуно питања у вези разрешења овог правног односа.

Надаље појављују се питања у вези разних уговора из наследног права, извршавања уговора који су склопљени са јавним предузећим (Водовод, Суботица гас, Топлана итд.) Стицања права на основу незапослености, стицање здравственог осигурања малолетних лица у ситуацији кад су родитељи незапослени, проблеми око губљења здравствене заштите су исто била честа питања.

Питања у вези комшијских односа редовно се појављују и то у вези правних могућности и правила постављања ограда између комшија, заједничке међе, септичке јаме, ометања поседа, обавеза вађења дрвећа, надаље градње и пражњења септичке јаме и других спорних односа, у вези недоумице кад треба прибавити грађевинску дозволу, за које објекте, редовно је занимало грађанство. Имали смо пуно питања иначе из области грађевинарства и примене урбанистичких планова, јер су то питања која интензивно интересују становништво.

Из области пољопривреде тражена је помоћ око састављања захтева за подстицај пољопривредника, у вези пољопривредне штете пуно грађана је тражило правни савет, као и око проблематике издавања у закуп пољопривредног земљишта, наплате дуговане закупнине пољопривредног земљишта проблема, око плаћања здравственог осигурања пољопривредника, питања у вези застарелости потраживања, појавила су се и питања у вези правног статуса газдинстава. Права прече куповине земљишта код комшија, око принципа поделе заједничке имовине, начина и поступка премера парцеле, цепање парцеле као и рада Катастра као и нових решења из усвојених урбанистичких планова и права и обавеза у односу на њихове

парцеле, права и скидање терета са некретнина су била честа питања грађана. Била су и питања у вези коришћења колског пута у приватној својини, плодуживања и брисања овог терета са некретнина. Питања у вези прекатегоризације пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште, у вези формирања улице у селу, стицања и промене кућног броја пуно пута је представљало проблем који није био решив за грађане.

Из области радних односа често су постављана питања у вези отказа радног односа, могућности наплате заостале зараде потраживања и других потраживања од послодавца. Надаље у вези могућности за прикључак на водоводну мрежу и канализацију.

Доста честа су била питања из надлежаности градске управе, Секретаријата локалне пореске администрације, те добром сарадњом са овим секретаријатом врло често смо проверавали да ли постоји дуг за конкретног пореског обвезника, нарочито код старијих лица, која нису били у могућности да директном комуникацијом са Пореском управом преконтролишу своје стање дуга односно да дођу у канцеларије Градске управе, а врло честа су била питања у вези тумачења самог решења за утврђивање пореза, па након образложења грађани су дошли до сазнања да само за своју некретнину плаћању порез и да нема неправичних решења, а кад је постојала грешка пореска служба је то одмах и извршила исправку Решења.

Питања у вези могућности стицања социјалне помоћи, губитка права на ову помоћ су представљала питања са којим су се често обраћали грађани канцеларији.

Рачуни за екологију у приградским месним заједницама исто су често представљали проблем за грађанство.

Питања у вези буке од угоститељских објеката, плаћања рачуна Електродистрибуцији и могућност прикључења на водовод и канализацију су редовна питања грађана.

Пореска управа, Филијала Суботица прошле године је поново доставила решења за одводњавање. Грађани су се масовно јављали у вези тога и исказивали своје незадовољство и немогућност плаћања овог новог намета и указивали на грешке у овим решењима што се података тиче. Канцеларија је више пута давала изјаве у средствима информисања и упућивала грађанство на поступак како могу постојеће грешке исправљати а истовремено давала обавештења да су решења законита без обзира да ли се врши на конкретном мелиорационом подручју одводњавање или не. Грађани су се масовно јавили канцеларији увек након пријема опомене за плаћање дугованих обавеза као пореза на имовину, накнаде животне средине и наплате репрограма пореског дуга.

У области накнаде штете имали смо странке које су претрпеле штету због настанка саобраћајне незгоде па су се информисале у вези својих права, као и поступка накнаде ове штете. Грађани су више пута тражили да им канцеларија протумачи сложеније одлуке и решења градских служби, да би знали остварити своја права односно извршити своје обавезе.

## **БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОЋ**

Канцеларија заштитника грађана је и у 2017. години наставила да успешно спроводи Пројекат бесплатне правне помоћи. Овај Пројекат се спроводи у сарадњи са Адвокатском комором у Суботици на основу закљученог

Споразума из 2011. године. Споразумом су преузети већ утврђени услови и основи за пружање бесплатног правног заступања који су одређени у Правилнику Адвокатске коморе Војводине, формулари као и већ постојећа организација. Самим Правилником утврђени су критеријуми који посебно помажу наше сиромашне суграђане, незапослене и социјално економски угрожена лица, којима је пут до остварења судске заштите отежан. Наглашавам да све потребне потврде или уверења која се подносе уз захтев су ослобођене такси, сем услуге РГЗ Катастар непокретности, тако да је ово права помоћ за сиромашне. Пошто су то најчешће предмети Основног суда у Суботици, исти у овим предметима одлаже или ослобађа странке од доспелих судских такси до окончања оваквих предмета. У 2017. години примили смо 38 захтева за пружање бесплатног правног заступања.

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

## **ПОСЕБНЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА СУБОТИЦЕ**

Овде бисмо посебно издвојили наш рад на обележавању Дана људских права. И ове године, односно 2017. године обележавање Дана људских права смо посветили и фокус усмерили ка ангажовању средњошколске омладине кроз расписани конкурс за литерарне саставе на тему из области људских права. На литерарни конкурс смо добили 41 рад, имали смо две теме: “Рећи или ћутати” и “Стварност и оно што читамо”. Наши средњошколци су се изузетно потрудили и ангажовали у својим саставима. Читајући ове радове било је јасно колико млади људи осећају правду, односно неправду која их окружује, колико желе промене и колико замерају нама старијима што им не обезбеђујемо сигурну будућност. Најбоље радове смо наградили новчано, за сваки рад на језику националних мањина које имају праву на употребу службеног језика у граду, Прва награда је била 8.000,00 динара, а друга 6.000 и трећа награда је била 4.000,00 динара. У организацији су нам помогли како професори, чланови комисије тако и председник Скупштине града. Првонаграђени радови су прочитани скромној свечаности, а сви награђени радови постављени су на веб сајт града, а уколико неко жели да прочита и остале радове може да се обрати канцеларији јер су радови примани путем е-маила и сачувани су.

## **МЕДИЈАЦИЈА**

У 2014. години представници канцеларије заштитника грађана су учествовали на Основној обуци за медијаторе које су организовали Партнери за демократске промене Србија и стекли Сертификат о завршеној обуци. Такође постали смо чланови Удружења грађана “Национално удружење медијатора Србије”.

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

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

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

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

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

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

Ова услуга нашим суграђанима је такође бесплатна.

У току 2017. године медијацију су вршили заштитник грађана, заменица заштитника грађана Вуковић Симић Љиљана и стручни сарадник Чакањ Номи јер сви поседују лиценцу за посредовање, уписани су у Регистар посредника при Министарству правде РС и имају право вршити медијацију.

У току 2017. години медијатори су похађали специјализоване обуке за посредника у споровима породичне медијације и споровима из области злостављања на раду (мобинг).

Медијација је су одржане у канцеларији Заштитника грађана Града Суботице, а по захтеву и позиву грађана медијатори током 2016. године су по први пут изашли у приградске месне заједнице где су одржали сесију посредништва, што представља новину у односу на претходне године.

У 2017. години по први пут су упућени предмети од Основног суда у Суботици и од Градске управе Града Суботице.

Три предмета су упућена од стране Основног суда у Суботици, а три од стране Градске управе Града Суботице. Ово је значајан напредак у развоју медијације, јер у односу на претходне године стране у спору су се лично, непосредно обрађале медијаторима.

У односу на 2014. годину примећује се тенденција раста броја заинтересованих грађана за решавање сукоба путем поступка посредовања у свим областима где стране у спору могу слободно располагати својим захтевима, а нарочито у имовинским, привредним, породичним, потрошачким, радним споровима и комшијским односима.

У 2017. години имали смо укупно 57 заинтересованих страна за решавање сукоба путем посредовања, од којих смо имали 34 обраћања за решавање сукоба путем посредовања. Два предмета су успешно решена у фази припрема. Закључено је укупно 18 споразума о приступању посредовања, од којих су 13 предмета окончана закључењем споразума о решавању спора посредовањем, 1 предмет је у фази поступка, а остали предмети окончани на други начин, одлуком једне или обе стране да одустају од даљег вођења медијације или одлуком самог медијатора да одустаје од поступка.

Од Основног суда у Суботици запримили смо предмет ради утврђивања права на наслеђе, ради исплате и ради накнаде штете. У предмету ради утврђивања права на наслеђе, друга страна се није одазвала позиву, није потписан споразум о приступању а медијација није могла бити ни започета, о чему смо обавестили и суд.

У другом предмету странке су биле брат и сестра, обе стране су имали пуномоћника у поступку. Предмет медијације је била исплата. Потписали су споразум о приступању, одржали прву сесију посредовања, на заказани други састанак друга страна се није одазвала о чему нас обавестила, након тога се писменим путем изјаснила да одустаје од даљег поступка медијације због тога што се њихови ставови нису приближили поравњању.

У трећем предмету где се радило о накнади штете спор је окончан успешно. Стране су се споразумеле о износу новчане накнаде, начину и року исплате исте, о обавези исплате таксе на судско поравнање и потписале споразум о решавању спора посредовањем. Надаље, сагласиле се да парнични поступак наставе и да се парнични поступак окончају пред судом закључењем судског поравнања, према наведеном у Споразуму о решавању спора посредовањем, закљученим пред пуномоћницима страна и медијаторима.

Од стране јединице Локалне самоуправе Суботица упућена су нам три предмета, од којих су два спора из комшијских односа, а један висина закупнине између једне средње школе и реституционог власника простора, које је школа користила.

У предметима из комшијских односима у првом предмету комшија се жалио на буку и вибрацију коју ствара топлотна пумпа, која се налази у подруму помоћне просторије комшије а такође и на олук и кров који прелази са помоћне зграде комшије на његов посед. Иницијатор медијације тражио да се мерење буке и

вибрације измери ноћу, јер је то нешто што њему и супрузи смета. У овом предмету ангажовали смо стручну помоћ од стране Извршилаца за праћење стања животне средине и самосталног грађевинског инспектора Секретаријата за инспекцијско надзорне послове. Иницијатор медијације је од стране стручне особе упућен на Министарство за мерење буке и вибрације или Институту за безбедност и сигурност на раду из Новог Сада, о сопственом трошку. Самостални инспектор је изјавио да је олук постављен у складу са правилима струке и да не прави никакву штету.

У другом комшијском спору, иницијатор медијације су физичка лица која у поступку медијације желе решити проблем буке и вибрације, која проистиче из производног објекта, изграђеног близу стамбеног објекта, што им смета. Иницијатор медијације се жалила на фирму да се у летњом периоду и ноћу производња обављала поред отворених прозора и врата, иако забрана инспекције постоји. Поступак је у току.

У трећем предмету медијација је окончана склапањем споразума о закупу пословног простора између закуподавца – реституционог власника простора и закупца – једне основне школе, стране су се споразумели о висини, начину и року плаћања месечне закупнине и о томе ко ће бити обвезник плаћања пореза на закупнину.

Успешно су решена два предмета у фази припреме, један предмет из породичних односа у вези уређења породичних односа са децом и други предмет из комшијских односа у вези са отклањањем проблема прокишњавања куће и гараже. У оба случаја сам чин позива је био довољан да стране у сукобу сами нађу заједничко решење нез медијације.

Највећи број предмета медијације су обављена у комедијацији.

Просечно време трајања поступка медијације је 1-3 месеца. Да би странке дошле до заједничког решења и закључиле споразум о решавању спора посредовањем потребно је било одржати од једне до четири сесије зависно од сложености сукоба. Просечан број одржаних састанка је два. Сесије односно састанци су појединачно трајали око 45 минута до највише 60 минута. У обављеним медијацијама учествовали су од две до шест страна у поступку. Стране углавном самостално учествују у поступцима медијације без пуномоћника али постоји тенденција повећања броја медијације у којима стране заступа адвокат што представља новину у односу на прошлу годину. Ове године имали смо 8 предмета медијације где су пуномоћници заступали стране. У овим предметима стране брже долазе до споразума јер поседују стручну помоћ адвоката.

Предмети медијације:

- 14 имовинскоправни односи,
- 14 комшијски односи
- 4 породични спорови
- 1 потрошачки
- 1 радни.



Највише предмета имали смо из области спорова из комшијских односа и имовинскоправних односа.

Споразумом је уређен комшијски однос, путем постављања жичане оgrade на заједничкој међи између две стране у спору.

Имали смо више предмета посредовања у вези уређивања растиња и дрвећа која прелазе на суседну парцелу и тако наносе штету комшији. Оба предмета су успешно решена, једна у фази припреме, а код друге постигнут договор, у оба случаја је постојао договор да се радња орезивања изврши након убирања плодова.

Надаље, имали смо више обраћања у вези уређења заједничких односа у породичној кући у заједничком дворишту. Постигнут је договор око поштовања кућног реда од стране нових станара. Такође, у фази припреме је решен проблем око прокишњавања суседне куће и гараже. По основу решавања суседских односа два предмета су везана за буку и вибрацију из животне средине. Такође се јавио проблем отицања воде са настрешнице комшије и са суседне парцел, као и спор око накнаде штет због прокишњавања стана. Успешно је решен спор између комшија, узрок спора је димензија прозора на кући која се налази на међи, начин и време отварања прозора, као и третирање и прскање биљака од стране комшије.

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

Имовинскоправни спорови због бесправног коришћења парцеле од стране суседног власника решен је споразумом тако да су се стране споразумели да ће позвати пољочувара и са њим изаћи на терен и заједнички извршити премер парцеле и утврдити међу, а да ће о томе пољочувар у својству службеног лица саставити записник. Споразумом је такође успешно уређен имовински однос између наследника, односно постигнут је договор о купопродајној цени сувласничког удела и року исплате исте. Имали смо 4 покренута поступка медијације због исплате накнаде штете од којих су 3 предмета решена позитивно, јер је постигнут споразум о висини накнаде штете, о начину и року исплате исте. Такође, постигнут је договор о висини закупнине између једне средње школе и реституционог власника простора.

У спору поводом исплате трошкова због санације заједничког димњака у поступку медијације дуговна страна је исплатила дуговани износ за поправку заједничког димњака и за потрошени материјал, а друга страна се обавезала да ће предати преостали део грађевинског материјала, о чему је сачињена и потписана потврда, док стране нису захтевале писмени споразум.

Из области радног права иницирано је посредовање запослене наставнице у једној школи, која је у једном периоду била одсутна, налазила се на стручном усавршавању, те јој директорица за тај период није пријавила радни стаж.

Посредовање иницирано у области потрошачког права односило се на рекламацију обуће.

У току поступка медијације углавном смо водили заједничке сесије, али ради превазилажења тешкоћа у комуникацији као и због мотивисања друге стране да прихвати медијацију некада је било пожељно водити одвојене сесије. Водили смо одвојене сесије по потреби или по захтеву странке.

## **САРАДЊА СА МЕДИЈИМА**

Сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Заштитника грађана. Наша канцеларија има изузетно добру сарадњу са локалним медијима, па чак и на републичком нивоу. "Паннон телевизија" је пратила наш рад обиласка приградских месних заједница, исту промовисала и дато је више интервјуа у области специфичних проблема приградских месних заједница. Давани су интервјуи и локалним радио станицама, како у неким појединачним предметима тако и о нашем раду, о односима са странкама, грађанима и решеним предметима. Сматрамо да и даље уживамо подршку медија који прати рад наше канцеларије.

## **ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА**

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

Одобрена буџетска средства су утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2017. годину за рад канцеларије је одобрено укупно 12.264.000,00 динара.

## Заштитник грађана Града Суботице

### Извршење средстава буџета града Суботица за трошкове функционисања Канцеларије Заштитника грађана Суботица за 2017. годину

Ред. број	Врста расхода	Планирано	Остварено
1.	Плате по основу цене рада	5.849.000,00	5.578.174,05
2.	Додатак за време проведено на раду (минули рад)	449.000,00	427.498,50
3.	Накнада зараде за време одсуствовања са рада на дан празника који је нерадни дан, годишњег одмора, плаћеног одсуства, војне вежбе и одазивања на позив државног органа	810.000,00	809.870,45
4.	Допринос за пензијско и инвалидско осигурање	822.000,00	817.889,29
5.	Допринос за здравствено осигурање	460.000,00	351.010,81
6.	Допринос за незапосленост	75.000,00	51.117,98
7.	Накнаде трошкова за превоз на посао и са посла	120.000,00	105.849,29
8.	Јубиларне награде	88.000,00	79.317,82
9.	Услуге мобилног телефона	230.000,00	161.044,19
10.	Закуп осталог простора	1.000,00	0,00
11.	Трошкови смештаја на службеном путу	90.000,00	23.623,02
12.	Трошкови дневница за службени пут у иностранство	77.000,00	0,00
13.	Трошкови превоза за службени пут у иностранство (авион, аутобус, воз и сл.)	50.000,00	0,00
14.	Трошкови смештаја на службеном путу у иностранство	68.000,00	0,00
15.	Котизација за семинаре	39.000,00	28.500,00
16.	Услуге вештачења	495.000,00	158.320,22
17.	Остале стручне услуге	17.000,00	0,00
18.	Угоститељске услуге	50.000,00	9.305,00
19.	Репрезентација	50.000,00	31.500,00
20.	Поклони	70.000,00	64.285,65
21.	Остале опште услуге	325.000,00	18.000,00
22.	Канцеларијски материјал	243.000,00	237.441,32
23.	Стручна литература за редовне потребе запослених	131.000,00	121.550,00
24.	Потрошни материјал	13.000,00	0,00
25.	Ост.дотације по закону	905.000,00	904.902,89
26.	Донације осталим непрофитним институцијама	20.000,00	0,00
27.	Остали порези	10.000,00	0,00
28.	Остале накнаде штете	400.000,00	0,00
29.	Намештај	37.000,00	0,00
30.	Штампачи	50.000,00	0,00
31.	Мобилни телефони	220.000,00	184.890,00
	СВЕГА :	12.264.000,00	10.164.090,48

## ЗАКЉУЧАК

У периоду који обрађује овај извештај од 01. јануара 2017. до 31. децембра 2017, дошло је до незнатног смањења у укупном броју и притужби и представки – обраћања који су грађани поднели заштитнику грађана. Тренд у поступању контролисања субјеката – градске управе, градских јавних комуналних предузећа и установа чији оснивач град Суботица уочен је и у периоду који је предмет овог извештаја. Сви контролисани субјекти константно и врло често веома исцрпно достављају своја изјашњења у поступцима која заштитник грађана води по притужбама грађана. Успостављени тренд добре комуникације између заштитника грађана и контролисани субјеката наставио се и током 2017. године.

Улога заштитника грађана, као корективног органа у поступању јавне управе постаје значајна, нпр. 2017. године за разлику од претходних година нисмо имали ни један предмет одбијања захтева за поступање. Сматрамо то као значајан напредак у комуникацији и уређењу рада локалних управних органа. У раду са управним органима или ЈКП као што је наведено заштитник грађана је предмете решавао у сарадњи и није био орган који је пресуђивао или заузео улогу судског органа. За разлику од других канцеларија заштитника грађана, чак и Републичког заштитника грађана, никада не дајемо савете или решавамо предмете телефонским. Директан контакт са странкама, дебиروقратизовани приступ и то што је заштитник грађана свакодневно доступан грађанима омогућава ефикасно правно поступање и заштиту права наших суграђана.

Значајан број грађана, све чешће и кроз неформалне и интересно формиране групе обраћа се заштитнику грађана са захтевима који баш и нису у надлежности заштитника грађана (уређење улица, објеката и сл.), али у сарадњи са надлежним институцијама покушавамо и ту да помогнемо. Јасно је да је институција заштитника грађана присутна у свести великог броја грађана Суботице који самостално и преко заштитника грађана узимају активно учешће у решавању проблема које сматрају важним за њихов живот.

Виши ниво кооперативности са заштитником грађана код контролисаних субјеката, као и ојачана свест о потреби заштите и промоције права међу самим грађанима, указује да је професионалност, транспарентност и доследно поштовање прописа, уз коректан однос са грађанима незаустављив тренд у развоју добре администрације.

У анализи стања права грађана града Суботице и приградских месних заједница сагледавањем свих чинилаца и околности потребно је да институције, органи, установе и јавна комунална предузећа локалне самоуправе у сарадњи и без анимозитета према заштитника грађана града Суботице заједничким снагама препознају права грађана, отклоне недостатку у раду настале повредом права грађана и поступају превентивно у овој области.

## Заштитник грађана Града Суботице

Сматрамо да смо сви заједнички на истом задатку, а то је да олакшамо и дебиروقратизујемо, односно пружимо и олакшамо све услуге нашим суграђанима. Грешке у раду дешавају се свакоме, а заједнички рад на њиховом отклањању постоји да би се оне откриле, отклониле и да нам се не би понавјале. Не треба заборавити, као што сам то већ навео, да смо сви ми у органима јединице локалне самоуправе сервис грађанима и једино тако можемо да поступамо, заједничким снагама, сарадњом, да се права грађана не доводе у питање.

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

Суботица, 27.03.2018.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Маросиук Златко  
дипл. правник

**СТРУКТУРА И СТАТИСТИКА**

***ПРИТУЖБЕ***

		Примљено	Решено	У поступку
Јавна предузећа и установе	ЈКП "Топлана"	8	8	0
	Суботица гас	1	1	0
	ЈКП "Водовод и канализација"	12	11	1
	ЈП за управљање путевима	1	1	0
	Центар за социјални рад	12	12	0
	ЈКП "Чистоћа и зеленило"	3	3	0
	ЈКП "Суботицатранс"	1	1	0
	ЈП "Палић Лудош"	1	1	0
	ПУ "Наша радост"	1	1	0
	Народно позориште - Непсзинхаз	1	1	0
	ЈКП "Паркинг"	2	2	0
Права националних мањина	1	1	0	
Органи управе и инспекцијске службе	Секретаријат за друштвене делатности	1	1	0
	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	4	3	1
	Секретаријат за имовинско правне послове	1	0	1
	Секретаријат локалне пореске администрације	5	5	0
	Комунална полиција	1	1	0
	Секретаријат за инвестиције	1	1	0
	Савет за здравље	4	4	0
	Завод за заштиту споменика	1	1	0
Предмети достављени државним органима	Заштитнику грађана	14	14	0
	Покрајинском омбудсману	2	2	0
	Повереник за заштиту равноправности	2	2	0
УКУПНО		80	77	3

## Заштитник грађана Града Суботице

### ПРЕДСТАВКЕ

	Примљено	Начин решавања		У поступку
		Савет	Поступање	
Здравствено	21	18	3	
Лична стања грађана	164	32	132	
Грађанско право	117	111	6	
Социјална заштита	113	101	12	
Права детета	6	6	0	
Радна питања	127	123	4	
Пензиона питања	100	83	17	
Образовање	4	4	0	
Управа	5	5	0	
Имовинско право	51	49	2	
Наследно	56	55	1	
Стамбено	15	15	0	
Од градоначелника	1	0	1	
Медијација	57	23	34	
Лишавање пословне способности	4	4	0	
Облигационо право	55	55	0	
Породични однос	92	92	0	
Судско	129	98	31	
Јавне службе и јавна предузећа	- Комунална полиција	1	1	0
	- Секретаријат за инсп.надзор.	21	21	0
	- Грађевинска инспекција – легализација	34	32	2
	- Секретаријат за друштвене дел.	1	1	0
	- ЈП путеви и урб.планирање	3	3	0
	- Електровојводина	10	7	3
	- Погребно	3	3	0
	- Топлана	3	3	0
	- Чистоћа	6	4	2
	- Паркинг	2	1	1
	- Геронтолошки	1	1	0
	- Нац.служба за запошљавање	5	5	0
	- Наша Радост	1	1	0
	- Водовод	30	30	0
	- Димничар	8	6	2
- Суботицатранс	3	2	1	
- Пошта	8	8	0	
Достављено Поверенику за заштиту података	2	1	1	
Заштитник грађана РС	2	2	0	
Заштитник грађана Новог Сада	1	1	0	
Достављено градоначелнику	1	1	0	
Порез	80	70	10	
Јавни сервис - РТВ	13	12	1	
Податак о јавном значају	2	2	0	
Заштита потрошача	2	2	0	
Тржишна инспекција	5	5	0	
Војводина шуме	2	2	0	
Катастар	20	18	2	
Комунални проблем	18	14	4	
Покрајински секретаријат	1	1	0	
Особе са инвалидитетом	3	1	2	
Права националних мањина	2	2	0	
Разно	28	26	2	
Ненадлежан	15	15	0	
БПЗ	38	38	0	
<b>УКУПНО</b>	<b>1.492</b>	<b>1.216</b>	<b>276</b>	

**БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА**

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	66
МЗ Бајмок	10
МЗ Биково	1
МЗ Чантавир	3
МЗ Таванкут	26
МЗ Ђурђин	0
МЗ Хајдуково	89
МЗ Келебија	9
МЗ Љутово	2
МЗ Мала Босна	0
МЗ Мишићево	0
МЗ Нови Жедник	2
МЗ Стари Жедник	3
МЗ Палић	14
МЗ Шупљак	42
МЗ Душаново	0
МЗ Вишњевац	0
<b>УКУПНО</b>	<b>267</b>

**СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА**

Притужбе	80
Представке	1.492
Предмети у месним заједницама	267
<b>УКУПНО</b>	<b>1.839</b>