

Broj: O.02-35-03/18
Datum: 27. 03. 2018.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

ZA 2017. GODINU

UVOD

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

Ured zaštitnika građana Grada Subotice započeo je s radom dana 16. 06. 2006. godine. Kroz ovo razdoblje prošao je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usuglašavanje sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. Na 18. sjednici održanoj dana 20. 02. 2014. godine Skupština grada Subotice donijela je novu Odluku o zaštitniku građana Grada Subotice, temeljem koje Odluke je izvršen ponovni izbor zaštitnika građana i njegovih zamjenika na razdoblje od šest godina. Ovim je normativno uređen rad Ureda zaštitnika građana, te danas ustrojbeno predstavlja instituciju prepoznatu u gradu Subotici izgrađenu i usuglašenu s postojećim pozitivnim zakonskim propisima. U uredu su tijekom 2017. godine radili zaštitnik građana Zlatko Marosiuk i zamjenice zaštitnika građana Erika Tóth Szalai i Ljiljana Vuković Simić.

Izvješće koje je sastavljeno za 2017. godinu sadrži osobito broj i strukturu pritužba, obraćanja-predstavke, opću ocjenu rada tijela uprave sa stanovišta primjene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje. Izvješće obuhvaća probleme koji su postojali u protekloj godini i nastavlja praksu da se prikazuju pojedini predmeti na kojima je rađeno. Osim statističkih podataka u izvješću se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta koje smo vodili u protekloj godini s konačnim stavom koje smo zauzeli, da li upućivanjem preporuke i davanjem objašnjenja, odnosno je li postupak još uvijek u tijeku. Mnogi problemi na koji su nam građani ukazivali u prethodnom razdoblju, postoje i danas.

Problemi na koje su građani Subotice ukazivali svojim obraćanjima zaštitniku građana u 2017. godini bili su brojni i raznovrsni i odnosili su se, među ostalim, na ne donošenje rješenja po zahtjevu stranke, ne odgovaranje na dopise stranaka, duljinu trajanja postupka pred tijelima, na visinu računa JKP, komunalno opremanje ulica, problem držanja domaćih životinja, problem buke zbog rada ugostiteljskih objekata, ukidanje subvencija za plaćanje stambeno-komunalnih usluga, problem pasa lualica i sl.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u područjima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvaćaju područje „dobre uprave“, odnosno poštovanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Zaštitnik građana je tijekom 2017. godine primio i određeni broj usmenih obraćanja koji su se odnosili na rodnu ravnopravnost i aktivno je sudjelovao u rješavanju svih kako organizacionih tako i pojedinačnih problema kroz suradnju, kako s nadležnim institucijama, tako i s organizacijama koje se bave i promiču rodnu ravnopravnost. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina, Ured zaštitnika građana je bio osobito angažiran u nekoliko predmeta rješavanja uočenih i nastalih problema, osobito službene uporabe jezika. Zamjenica zaštitnika građana, Erika Tóth Szalai, u Uredu je određena za rad i odnose s nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Za sada ne smatramo da u Uredu, odnosno organizaciji zaštitnika građana treba imenovati posebnog zamjenika za zaštitu prava nacionalnih manjina, ali ukoliko se vremenom za time ukaže potreba, pristupit ćemo potrebnim izmjenama normativnih akata koji uređuju rad zaštitnika građana i ove izmjene predložiti Skupštini grada.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Rijetko koja institucija je doživjela tako veliku popularnost i rasprostranjenost kao institucija zaštitnika građana. Danas ona postoji u skoro svim zemljama svijeta, i kao takva, postala je... „inspiracija, ako ne i model za napore koji postaju sve nužniji u pogledu rekonstrukcije tradicionalnih

Zaštitnik građana Grada Subotice

političkih institucija koje je stvorila racionalistička i kasnije sve više posrednička birokratska i legalistička misao i praksa“.

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

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

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

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

U Srbiji je od 2002. godine do danas osnovano 20 zaštitnika građana lokalne samouprave.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Ured zaštitnika građana radi temeljem Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), temeljem članka 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07) i temeljem članka 33. stavak 1. točka 6. i članka 99. stavak 3. i 5. Statuta grada Subotice („Službeni list Općine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, br. 46/11 i 15/13). Ured je smješten na adresi Trg slobode 1, I. kat, uredi 132 – 135. Na dan 31. 12. 2017. godine u Uredu su osim zaštitnika građana i dvije njegove zamjenice zaposlena i dva izvršitelja. Ured je jedan od bolje opremljenih ureda zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i podrškom za prijam stranaka i suvremeni rad.

Zaštitnik građana Grada Subotice

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

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

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

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

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

Rok za podnošenje pritužbe je jedna godina od dana učinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari. Zaštitnik građana je dužan postupiti po pritužbi (odlučiti o započinjanju postupka ili o odbacivanju pritužbe) u roku od 3 dana od dana podnošenja pritužbe. Usvajanjem Kodeksa dobre uprave („Službeni list grada Subotice“, broj 06/18) dana je mogućnost zaštitniku građana da i prije počinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može pokrenuti postupak i samim tim otkloniti povredu prava građana.

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

Zaštitnik građana Grada Subotice

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

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

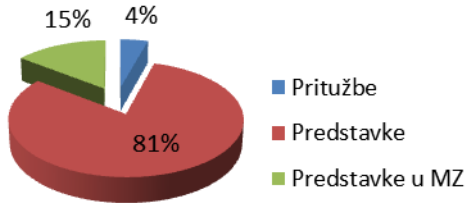
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja tijela, zaštitnik građana o tomu obavještava podnositelja pritužbe i tijelo uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povrijeđeno neko ljudsko pravo ili je počinjena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

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

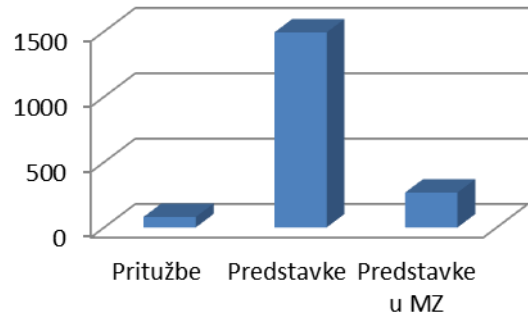
Zaštitnik građana ne može pomoći ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtjevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine grada Subotice, Gradskog vijeća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku i gradonačelnika,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

BROJ I STRUKTURA PREDMETA

PREDMETI U 2017. GODINI
percentualni prikaz



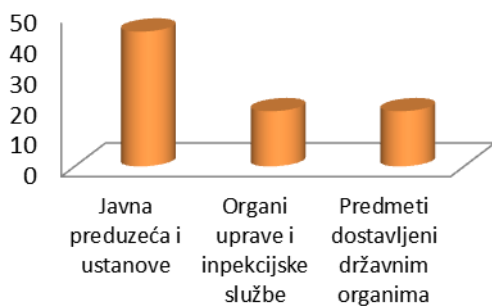
PREDMETI U 2017. GODINI
brojčani prikaz



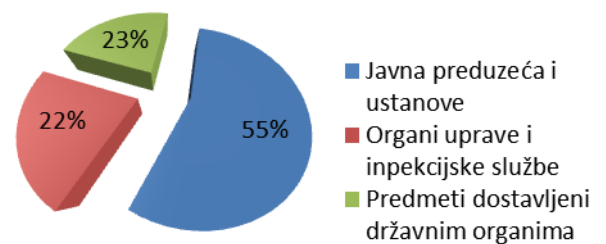
Ured zaštitnika građana započeo je s radom 16. 06. 2006. godine. Do 31. 12. 2017. godine zaštitniku građana obratilo se 19.103 građana, odnosno u 2017. godini 1.839. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih područja prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po pritužbama građana iz stvarne nadležnosti, određene Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I UPRAVNIH TIJELA GRADA – 80 PRITUŽBA

PRITUŽBE
brojčani prikaz



PRITUŽBE
percentualni prikaz



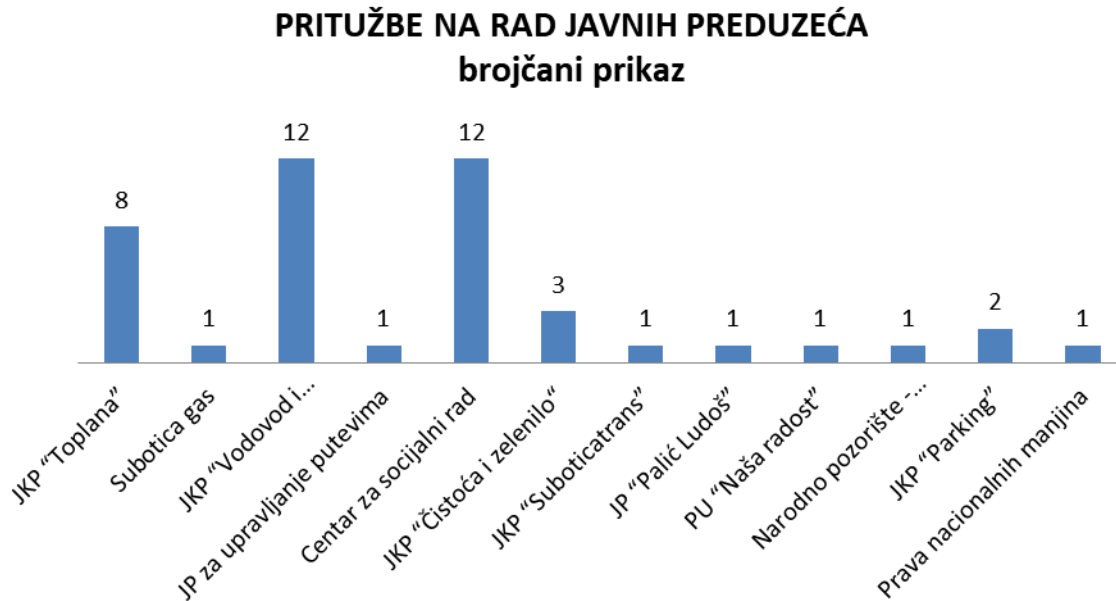
Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podnijeli 1016 pismenih pritužba na rad upravnih tijela grada i javnih služba, a tijekom 2017. godine 80 pritužba. Sve upravne službe i javna poduzeća su se u Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice utvrđenom roku od 15 dana izjasnili o pritužbi.

U odnosima prema javnim poduzećima i ustanovama kojima je osnivač grad Subotica tijekom 2017. godine građani su podnijeli ukupno 80 pritužba, i to protiv:

- JKP „TOPLANA“ - 8,
- JKP „Vodovod i kanalizacija“ - 12,

Zaštitnik građana Grada Subotice

- JP za gospodarenje cestama i urbanističko planiranje - 1,
- Centar za socijalni rad - 12,
- JKP „Parking“ - 2,
- PU „Naša radost“ - 1,
- JKP „Suboticaplin“ - 1,
- Prava nacionalnih manjina - 1,
- „Suboticatrans“ - 1,
- JKP „Čistoća i zelenilo“ - 3,
- JP „Palić Ludaš“ - 1,
- Narodno kazalište – Népszínház - 1,



Kao što je navedeno, **protiv JKP „Subotička toplana“ pokrenuto je ukupno 8 pritužba.**

Izdvajamo najinteresantnije probleme i razloge zbog kojeg su građani podnosili pritužbe. Ove pritužbe možemo podijeliti u četiri grupe:

- problem isključenja -1
- obračun (računi) za isporučenu energiju - 5,
- tehnički problemi -1,
- pristup informacijama od javnog značaja - 1.

D. P. obratio se uredu da mu je povrijeđeno pravo u vršenju mogućnosti isključenja s daljinskog sustava opskrbe toplinskom energijom. Tvrdio je da je više puta podnosio zamolbu za isključenje javnom poduzeću, međutim, ista nikada nije realizirana. Najinteresantnije u ovom predmetu je bila tvrdnja podnositelja pritužbe da je i u 2014. godini podnosio zahtjev za isključenje, a pošto ima individualnu podstanicu koja je ugrađena 2009. godine, odnosno istekao je rok od 5 godina prema ugovoru o ugradnji individualne podstanice, i u smislu članka 21. tada važeće Odluke o uvjetima i načinu opskrbe toplinskom energijom smatrao je da ima pravo na isključenje. U vođenom postupku saslušan je i otac podnositelja pritužbe, koji je izjavio da je netočna tvrdnja D. P. da u 2014. godini nisu podnosili zahtjev za isključenje i raskid ugovora. U pismenom obrazloženju D. P. je obaviješten da nema povrede njegovog prava jer su po sada važećem normativnom aktu, a koji vrijedi od 01. 03. 2016. godine, člankom 61. Odluke utvrđeni uvjeti i način za isključenje s daljinskog sustava opskrbe, te je podnositelj pritužbe podučan kako i na koji se način treba obratiti JKP-u da bi raskinuo ugovor.

Zaštitnik građana Grada Subotice

Petero građana se obratilo pritužbom na visinu računa, i to najčešće po dobivenim opomenama ili na temelju već pokrenutog postupka izvršenja. Najčešće se radilo o neznanju da od 01. 03. 2016. godine izvršena je promjena tarifnog sustava, te da aktivni potrošači dobivaju zaduženje za isporučenu toplinsku energiju za fiksni dio cijene za svih 12 mjeseci, a u zimskoj sezoni ili sezoni isporuke prema utrošenoj toplinskoj energiji. Ovdje moramo reći da po pokrenutom postupku izvršenja zaštitnik građana nema nadležnosti i tu smo mogli samo posredovati da se dug podmiri obročno. Nadalje, uspijevali smo, osobito kod visokih dugovanja, posredovati da se ti dugovi otplaćuju obročno bez pokretanja izvršnog postupka, a da isti ne bi još više opteretili stranke. U drugim predmetima pritužbe su bile neosnovane, te se kroz izjašnjenje JKP utvrdilo da su računi ispravni.

Što se tiče tehničkih problema, pritužba se odnosila na korištenje zajedničke struje u jednoj zgradi. Toplana je predložila rješenje navedenog problema koju je predsjednik Skupštine stanara prihvatio i time je predmet riješen.

Građanin R. V. je na temelju Zakona o pristupu informacijama od javnoga značaja tražio da mu se daju na uvid ugovori koje je Toplana sklopila s tvrtkama „Brunata“, „Techem“ i JP „Pošta Srbije“. Toplana je odgovorila da se ovdje radi o Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja kojim je reguliran način i postupak ostvarivanja prava na pristup informacijama od javnog značaja, te da se obrati Povjereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu osobnih podataka, s čime se suglasio i zaštitnik građana Grada Subotice i uputio stranku na Povjerenika.

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneseno je 12 pritužba.

Građanka J. B. iz Subotice podnijela je dana 26. 12. 2017. godine pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ iz Subotice, jer je poduzeće odbilo njen prigovor zastarjelosti, podnesen sukladno članku 378. Zakona o obligacijskim odnosima, za dug za utrošenu vodu iz 2014. godine, pozivajući se da dug ne može otpisati, jer je to preporuka Državne revizorske institucije. JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica navelo je u svom izjašnjenju da se nakon ponovno izvršene provjere stanja na analitičkoj kartici, poduzeće izjasnilo da u svemu ostaje pri odgovoru br. 69/432 – 1 – 2017 od 13. 12. 2017. godine, koji je dostavljen korisniku usluga dana 15. 12. 2017. godine, a čiji preslik se nalazi i u posjedu zaštitnika građana. Napomenuli su da zbog dugovanja za koje je nastupila zastara, poduzeće nije podnijelo prijedlog za izvršenje temeljem vjerodostojne isprave. Razmatrajući spise predmeta i dostavljeni odgovor na reklamaciju, u kome je navedeno je u prvoj polovici 2016. godine JKP „Vodovod i kanalizacija“ imalo kontrolu od strane Državne revizorske institucije i prema njihovim preporukama poduzeće ne može vršiti isknjižbu potraživanja zbog zastare. Napomenuli su da za isknjižbu zastarjelih potraživanja nemaju ni odobrenje osnivača.

Zbog istog problema zaštitniku građana se dana 20. 12. 2017. godine obratila građanka N. K. iz Subotice, navodeći u pritužbi da smatra da poduzeće eventualnim podnošenjem prijedloga za izvršenje u odnosu na dug koji je po zakonu zastario, riskira nepotrebne troškove postupka, jer će i u izvršnom postupku biti otpisan zastarjeli dug. Poduzeće je i građanki N. K. uputilo identični odgovor, kao i građanki J. B. Po ovom pitanju zaštitnik građana izvršio je konsultacije s načelnicom Gradske uprave Grada Subotice, i u odnosu na mogućnost otpisa zastarjelih potraživanja, u slučajevima kada su građani ulagali prigovore zastarjelosti prije pokrenutog izvršnog postupka, a na poslano opomene pred pokretanje izvršenja, odlučeno je da se Ministarstvu financija uputi zahtjev za tumačenje sporne situacije, kako bi se iznašlo rješenje ovoga problema. Zaštitnik građana će nakon dobivanja odgovora iz Ministarstva financija donijeti odgovarajuće preporuke JKP „Vodovod i kanalizacija“, iako napominje da nije vezan mišljenjem Ministarstva.

Građanin M. I. je podnio pritužbu na naplatu pročišćavanja otpadne vode, jer koliko je njemu poznato na Paliću će se tek graditi pročištač otpadnih voda, a sada se otpadne vode odvođe bez pročišćavanja u Ludaško jezero. U postupku je utvrđeno da se korisnicima koji imaju kanalizacijski priključak u naselju Palić naplaćuje i odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda jer se njihove otpadne vode komunalnom infrastrukturom odvođe do UPOV Palić ili PPOV Subotica na daljnji tretman. JKP „Vodovod i kanalizacija“ je u ovom predmetu u svom izjašnjenju pritužitelju dalo i više

Zaštitnik građana Grada Subotice

informacija, čak i dopunu izjašnjenja s detaljnim objašnjenjem o prečišćavanju otpadnih voda naselja Palić, te je zaštitnik građana prihvatio sve navode JKP-a i utvrdio da nema povrede prava podnositelja pritužbe.

Sugrađanin L. A. je podnio pritužbu zbog enormno velikih računa dobivenih od JKP „Vodovod i kanalizacija“, tvrdeći da je razlog neispravan i nelegalan priključak na njegovu vodovodnu mrežu njegovog susjeda. U suradnji s Komunalnom inspekcijom utvrđeno je da doista postoji nelegalni priključak i naređeno je razdvajanje, odnosno susjedu je naređeno da postavi svoj vodomjer, isti je prihvatio, jer je dobio na 12 obroka, a L. A. je bio iznimno zadovoljan rješenjem i povukao pritužbu čime je predmet riješen.

Đ. T. je pokrenuo postupak jer mu je odbijena reklamacija na račun za izvršene komunalne usluge za veljaču 2017. godine. Po provedenom postupku utvrđeno je da je došlo do smrzavanja vodomjera, ali ne krivnjom pritužitelja i da se u ovom predmetu radi o neispravnom mjernom instrumentu, odnosno vodomjeru, da se na temelju njega ne može utvrditi ispravno isporučena količina vode i ispostaviti račun za izvršene komunalne usluge. JKP je prihvatio Mišljenje i preporuku zaštitnika građana, poništio izdati račun za veljaču 2017. godine, i izdao račun sukladno članku 49. Odluke o opskrbi vodom.

Sugrađanin D. S. je podnio pritužbu da mu je za listopad 2017. godine izdan netočni račun i obračunata tzv. blok tarifa, a da prema njegovoj evidenciji nije potrošio obračunatu količinu vode, već samo 24 m³. JKP je odbio bilo kakve navode iz obrazloženja, ili objašnjenja odnosno reklamaciju podnositelja pritužbe, međutim, u postupku je utvrđeno da je odgovor na reklamaciju netočan i kontradiktoran, te da postoje osnovi da se prihvati reklamacija podnositelja pritužbe, te zaštitnik građana donio svoje Mišljenje i preporuku, koju je JKP u cijelosti prihvatilo i izdalo novi račun za listopad, a prema točno utvrđenom stanju.

M. B. i drugi sa zajedničke adrese pokrenuli su pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ zbog toga što im nije dopušten priključak na javnu vodovodnu i kanalizacijsku mrežu, jer je prema Odluci o opskrbi vodom potrebna suglasnost prethodno priključene vlasnice na pojedinim dijelovima, odnosno etažiranom dijelu, zajedničke zgrade. Podnositelj pritužbe i dr. odnosno stanari nisu prihvatili izjašnjenje JKP-a, odnosno da je potrebna suglasnost, jer se radi o posebnim, etažiranim dijelovima zajedničkog objekta, ali sa zaštitnikom građana su dogovorili da će medijacijom probati riješiti problem s osobom koja već ima priključak. Medijacija nije uspjela jer je u međuvremenu JKP zaključilo ugovor o priključku na javnu vodovodnu i kanalizacijsku mrežu, a Mišljenje i preporuku zaštitnika građana su odbili provesti i jednostrano su otkazali zaključene ugovore. Sam M. B. je dana 17. 01. 2018. godine pristupio pred zaštitnika građana i povukao pritužbu, time je postupak obustavljen, a M. B. i dr. su upućeni putem suda ostvariti svoje osnovno pravo na opskrbu vodom.

Sugrađanka L. Lj. je pokrenula pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ zbog iznimno visokog utroška vode za lipanj 2017. godine. JKP nije prihvatilo navode i obrazloženje podnositelja pritužbe, ovaj predmet još nije završen, zaštitnik građana je odlučio u ovom predmetu zatražiti mišljenje, odnosno vještačenje Zavoda za sudsko vještačenje RS u Novom Sadu.

Ostale pritužbe su se odnosile na iznos ispostavljenih računa, ali tijekom postupka je utvrđeno da su računi točni i same stranke su odustale od daljnjeg postupka.

Protiv Centra za socijalni rad pokrenuto je 12 pritužba.

Tijekom 2017. godine, građani Subotice su se zaštitniku građana Grada Subotice veoma često obraćali po pitanjima iz područja socijalne skrbi. Najčešće su to bila obraćanja kada su predugo, više od Zakonom propisanog roka (60 dana), građani čekali da tijelo kojemu su se obratili radi priznavanja nekog prava (pravo na novčanu socijalnu potporu, pravo na jednokratnu novčanu potporu), donese odluku. Osim predugog čekanja, osobito na dodjelu jednokratne novčane potpore, koja vrsta potpore inače predstavlja interventnu pomoć, istu je Centar za socijalni rad tijekom 2017. godine umanjio, s ranije 4.000 dinara, koliko je isplaćivano, na 2.000 dinara. Imajući u vidu da se za

Zaštitnik građana Grada Subotice

ovu vrst pomoći najčešće javljaju stare i bolesne osobe, kojima je ova pomoć najčešće hitno potrebna radi podmirjenja troškova liječenja, zaštitnik građana smatra da bi se dinamika isplate ove vrste pomoći trebala rješavati prioritarno i hitno, te će u 2018. godini sastaviti prijedloge radi bržega rješavanja ove problematike.

Građanin Ž. A. iz Subotice obratio se dana 27. 04. 2017. godine s pritužbom protiv Centra za socijalni rad iz razloga što je zahtjev za isplatu jednokratne novčane potpore podnio još početkom veljače 2017. godine, i do dana podnošenja pritužbe nije dobio nikakav odgovor. Pritužbu od 27. 04. 2017. godine pod brojem 072-22/17 zaštitnik građana dostavio je Centru za socijalni rad na izjašnjenje. U izjašnjenju Centra od 15. 05. 2017. godine navedeno je da se Ž. A. iz Subotice, Centru obratio dana 3. 02. 2017. godine sa zahtjevom za jednokratnu novčanu potporu, međutim, socijalni radnik koji je izlazio na teren na adresi koju je Ž. A. dostavio Centru, nije nikoga zaticao, a također, na broj mobilnog telefona koji je ostavio nije se javljao. Kada su konačno uspostavili kontakt s njim, došao je u Centar 7. 04. 2017. godine, kada su mu izdali potvrdu za dobivanje interventnog paketa prehrambenih proizvoda u Crvenom križu, koji je i podigao. Do dana današnjeg, iako je rješenje doneseno, isplata nije realizirana, jer se Ž. A. ponovno navodno ne javlja na telefon. Zamjenica zaštitnika građana je odmah po razmatranju izjašnjenja kontaktirala Ž. A. koji se odmah i javio na telefon, te ga uputila da može otići u prostorije Centra radi realizacije isplate jednokratne novčane potpore. Iako je daljnji postupak po pritužbi obustavljen, u ovom predmetu evidentno je da dužnosnik koji rukovodi ustanovom nije postupio po odredbama članka 32. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), kojima je propisano da o pritužbi koja ispunjava uvjete za postupanje zaštitnik građana obavještava dužnosnika koji rukovodi upravom, odnosno javnom službom, na čije se postupanje pritužba odnosi, a dužnosnik je dužan izjasniti se u roku od 15 dana.

Ono što je u 2017. godini karakteristično za druge pritužbe, i obraćanja zaštitniku građana Grada Subotice, protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice, građani su se žalili na povrede prava iz područja obiteljskoga zakonodavstva, i to najčešće na vršenje roditeljskog prava. Među ostalim, zbog ove problematike koja nastaje tijekom ili nakon rastave, u Subotici je formirana i udruga roditelja koji smatraju da im se krše njihova roditeljska prava na viđenje djeteta, zbog sumnje da su socijalni radnici pristrani prilikom određivanja modela viđenja, te da ne poštuju sudske odluke. Ova udruga se obratila i zaštitniku građana Grada Subotice, koji je nakon razmatranja pritužbe procijenio da se radi o nadležnosti zaštitnika građana Republike Srbije, te je istu proslijedio na postupanje zaštitniku građana Republike Srbije.

Građanka T. E. iz Subotice, obratila se zaštitniku građana jer ima problem sa sestrom koja stanuje kod nje. Više puta je tukla, konzumira alkohol. Ne može je istjerati, a željela bi da se iseli iz njenog stana. Razmotrivši navode predstavke, obaviješten je Centar za socijalni rad, dok je u odnosu na iseljenje poučena da može nadležnom sudu podnijeti tužbu radi iseljenja.

Građanka K. N. iz Subotice u svojoj predstavi zaštitniku građana navela je da su je iz Centra za socijalni rad uputili da se obrati zaštitniku građana. Bez primanja je, još uvijek bračni drug, od koga se ima namjeru razvesti, je umirovljenik, ima primanja oko 27.000 dinara, nalazi se na liječenju od alkoholizma, nepravomoćno je osuđen zbog nasilja u obitelji, a mjera liječenja od alkoholizma trajat će do lipnja 2017. godine. Nije mu izrečena zabrana pristupa, niti je pokrenula postupak iseljenja, jer nema novčanih sredstava. Građanka je upućena da Povjerenstvu za besplatno zastupanje Grada Subotice treba podnijeti zahtjev za besplatno zastupanje kako bi mogla tužiti bračnog druga radi iseljenja i radi stjecanja prava na supružničko izdržavanje.

Građanka D. J. iz Subotice obratila se zaštitniku građana, jer ima problematičnu obitelj, njen muž i kćer se stalno svađaju, točnije od kada se ona vratila poslije rastave, prije četiri godine je nepodnošljiva. Tukla je, prijavila je Centru i policiji, ali nitko ništa nije mogao i nitko ništa ne poduzima. Zaštitnik građana je sukladno odredbama Sporazuma o suradnji u provedbi zaštite žrtava nasilja u obitelji i žena u partnerskim odnosima na području Grada Subotice, dostavio prijavu protiv nasilja Centru za socijalni rad na postupanje.

Zaštitnik građana Grada Subotice

Dana 26. 06. 2017. godine J. K. je podnijela pritužbu na rad Centra za socijalni rad s opisom povrede prava da joj je Centar bez pravne osnove oduzeo djecu. U izjašnjenju Centra je navedeno da je u više navrata izvršena provjera na terenu, te je zatečeno iznimno prljavo i zapušteno kućanstvo, bez prozora, prepuno raznog smeća, a malodobna djeca nisu imala zdravstvenu zaštitu. Zbog visokog rizika da život oba djeteta koji može biti ugrožen u uvjetima u kojima su boravili, a osobito život novorođenčeta, koje je u danom trenutku bilo staro dva tjedna, zatražena je asistencija policije, te su djeca izdvojena iz primarne obitelji i smješteni u prihvatnu stanicu Doma za djecu ometenu u razvoju „Kolijevka“. Podnositeljica pritužbe je prihvatila izjašnjenje Centra.

U dijelu suradnje s Centrom za socijalni rad važno je napomenuti da je u 2017. godini u proračunu izdvojenom za Ured zaštitnika građana Grada Subotice izdvojena i osigurana suma potrebna za vještačenje osoba u postupku lišavanja poslovne sposobnosti. To su osobe koje ne ugrožavaju samo vlastitu sigurnost i raspolaganje svojom imovinom i sl., već i osobe koje ugrožavaju okolinu, odnosno druge građane, na primjer „hordaši“, a nemaju bliže rođake koji bi platili to vještačenje. Jasno je da su to vrlo siromašne osobe koje se zbog bolesti bave sakupljanjem otpada i u suradnji s Centrom pokreće se postupak, na zahtjev Centra vještacima se isplaćuje naknada, koja u biti nije visoka, a time se rješavaju veliki problemi.

Protiv JKP „Parking“ tijekom 2017. godine imali smo samo 2 pritužbe.

Jedna je bila neosnovana, a druga osnovana.

B. J. je dana 29. 06. 2017. godine podnio pritužbu na rad JKP Parking s opisom povrede prava da je parkirao svoj auto kod Sinagoge radi kratkog ulaska u tržnicu i da je po njegovom satu prošlo 13 ili 14 minuta, međutim, službenik JKP je rekao da je prekoračio vrijeme parkiranja za dvije minute i izdao dnevnu kartu za korisnika. JKP se izjasnilo i ujedno i priložilo karticu vozila iz kojeg se može utvrditi daje korisnikovo vozilo uočeno na parkirališnom mjestu u 09,00 i u 09,16 sati i da mu je zbog neplaćanja cijene usluge korištenja parkirališnog mjesta izdana dnevna karta u 9,19 sati u smislu članka 19. stavak 9. Odluke o javnim parkiralištima. Ured je upoznao građanina s konkretnom odredbom predmetne Odluke i pošto JKP postupio je sukladno Odluci o javnim parkiralištima i nije izvršio povredu prava građanina, čime je predmet okončan.

P. I. je pokrenuo postupak jer mu je odbijena reklamacija na izdanu dnevnu kartu, i tvrdio je da je njegovo vozilo bilo parkirano izvan parkirališne zone, priložio je fotografije vozila, a u svom izjašnjenju JKP je također priložio fotografije, i utvrđeno je da je vozilo stajalo na mjestu koje nije označeno prometnom signalizacijom sukladno propisima o sigurnosti prometa, konkretno Pravilnikom o prometnoj signalizaciji, odnosno s lijeve strane vozila nema bijele crte koje obilježava parkirališno mjesto i time utvrđeno da mjesto gdje je bilo sporno vozilo nije označeno sukladno članku 5. Odluke o javnim parkiralištima. JKP je prihvatilo Preporuku i mišljenje zaštitnika građana i poništilo spornu dnevnu kartu.

Protiv JP za gospodarenje cestama i urbanističko planiranje pokrenuta je 1 pritužba

Građanin N. U. iz Subotice obratio se zaštitniku građana jer živi na lokaciji preko puta tvrtke „Interšped“, i radi se o tome da mu je kuća u zavoju i nepoznati počinitelji mu nalijeću na ogradu, prave mu štetu. Umirovljenik je, sam je popravljao ogradu, a prometni inspektor mu je rekao da je od 12. 05. 2017. godine tri puta urgirao JP „Za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje“ u Subotici, ali da ni do dana njegovog obraćanja zaštitniku građana 5. 06. 2017. godine, nije usvojena preporuka inspektora od strane javnog poduzeća da se ispred njegove kuće postavi zaštitna svjetleća ograda. Zaštitnik građana posredujući između građanina N. U. i javnog poduzeća, kontaktirao je poduzeće koje je odmah postupilo po preporuci inspektora i postavilo je sljedećeg dana zaštitnu ogradu.

S Poduzećem za gospodarenje cestama i urbanističko planiranje Ured je tijekom 2017. godine ostvario izvanrednu suradnju bez velikih formalnosti, pokretanje postupka, na našu ideju postavljene su rampe za invalide na Aleja maršala Tita, a osobito nam je drago da je to urađeno na šetalištu na Prozivki. Također, dogovorena je suradnja oko popravka rampe – dizala za invalide na zgradi Fonda MIO, što je veoma značajno jer ova rampa – dizalo je pokvareno dulje od dvije godine. Grad, odnosno JP za upravljanje će postaviti zaštitu, a Fond će popraviti rampu – dizalo.

Protiv JKP „Čistoća i zelenilo“ pokrenute su 3 pritužbe.

Jedan predmet sugrađanina D. K. odnosio se na neizvršenje rješenja Tajništva za inspekcijско-nadzorne poslove kada kao ovlašteno poduzeće nisu izvršili vađenje stabla ispred kuće pritužitelja. Na preporuku zaštitnika građana izvađeno je stablo, odnosno provedeno rješenje Tajništva za inspekcijско-nadzorne poslove i preporuka zaštitnika građana.

Druga dva predmeta su se odnosila na izdane račune. Utvrđeno je da su izdani računi osnovani i točni, odnosno da nije došlo do povrede prava građana.

Protiv JP „Suboticaplin“ je podnesena 1 pritužba

I. G. je podnijela pritužbu na rad Suboticaplina s opisom povrede prava da je pozvana na isplatu duga po ugovoru o izgradnji tipskog priključka za plin, a da u istom razdoblju poduzeće besplatno daje priključak građanima. Poduzeće se izjasnilo da ne postoji povreda prava podnositelja pritužbe jer po članku 133. ZOO institut promijenjenih okolnosti može stranka koristiti samo u situaciji kad nije pala u kašnjenje. Činjenica je da je stranka u izvršavanju ugovora pala u kašnjenje, te opravdano je stanovište JKP u svezi raskida ugovora. Međutim, zbog teškog materijalnog stanja stranke JKP je prihvatilo ispunjenje na obroke, što je stranci znatno olakšalo izvršenje obveze, te su nastavili izvršenje ugovora sukladno novom roku ispunjenja.

Protiv JP „Subotica-trans“ pokrenuta je 1 pritužba.

Sugrađanka M. G. je pokrenula postupak zato što joj je naplaćena potvrda o cijeni prijevoza u ukupnom iznosu od 400 dinara. U vođenom postupku utvrđeno je da je pritužiteljica podnijela reklamaciju i da joj je, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, pravodobno odgovoreno, a da se potvrda izdaje isključivo na Autobusnom kolodvoru za jednu relaciju i da je predviđena važećim cjenikom. Na ovo obrazloženje M. G. nije imala primjedbi, te je postupak okončan utvrđenjem da nema povrede prava građana.

Protiv JP „Palić Ludaš“ pokrenuta je 1 pritužba.

M. Š. je pokrenula postupak na šutnju administracije Poljočuvarske službe, koja djeluje u okviru JP „Palić Ludaš“. U svom odgovoru JP je smatralo da nisu pasivno legitimirani jer je Poljočuvarska služba svoj dio posla odradila po propisima, uredno sastavila zapisnik o činjenicama na terenu i isti u predviđenom roku dostavila nadležnom tajništvu Gradske uprave, a koji je temeljem zapisnika nadležnom sudu podnio zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka.

Protiv Predškolske ustanove „Naša radost“ pokrenuta je 1 pritužba.

S. Č. je pokrenula postupak smatrajući da fotografiranje djece na priredbama koja organizira ustanova ne može biti uređen pravilnikom ustanove, jer je to područje koje se uređuje Ustavom i Zakonom, a uređenje pravilnikom je suprotno Zakonu. U svom odgovoru na pritužbu „Naša radost“ je odgovorila da su već postupali po zahtjevima S. Č. i to na temelju zahtjeva za ostvarivanje prava na pristup informacijama od javnog značaja, a da iz zakonske obveze da brinu o sigurnosti i sigurnosti njihovih maloljetnih korisnika smatrali su da je neophodno da donesu pravilnik koji bi bliže uredio materiju snimanja i fotografiranja djece, odnosno radi se o potrebi suglasnosti roditelja kao zakonskog zastupnika djece da odobre snimanje i fotografiranje djece. U predviđenom roku podnositelj pritužbe se nije izjasnio odnosno dao primjedbe na navode iz izjašnjenja PU „Naša radost“ i time je postupak okončan.

Protiv Narodnog kazališta Subotica, građanin N. A. iz Čantavira podnio je pritužbu dana 23. 02. 2017. godine, zbog „šutnje administracije“. N. A. je dana 23. 12. 2016. godine podnio ravnatelju Kazališta molbu u kojoj je naveo da je proračunska kontrola utvrdila 14. 06. 2016. godine da mu zarada treba biti obračunata, računajući je s koeficijentom 10,50, a ne 9,60, jer ima 4. stupanj školske spreme. Dalje je uputio molbu da mu se izračuna i isplati razlika od prvog dana zaključenja radnog odnosa, odnosno od 09. 11. 2015. godine. Nakon što je pritužba dostavljena ravnatelju Narodnog kazališta Subotica, ravnatelj je zaštitniku građana dostavio izjašnjenje u kojem je naveo da je prethodni ravnatelj sukladno članku 2. točka 7. Uredbe o koeficijentima za obračun i isplatu plaća zaposlenih u javnim službama („Sl. glasnik RS“, br. 44701, 100/11, 12/12 i 8/13) i temeljem diskrecijskoga prava odredio koeficijent od 9,60. Naime, uredba predviđa za rekvizitera s 4. stupnjem koeficijent 9,60 i 10,50, a pošto je N. A. prvi put zasnovao radni odnos i poslove rekvizitera nije mogao obavljati samostalno, određen mu je koeficijent 9,60. Nakon proračunske kontrole, v.d. ravnatelja mu je sukladno članku 2. točka 7. Uredbe o koeficijentima za obračun i isplatu plaća zaposlenih u javnim službama („Sl. glasnik RS“ br. 44701, 100/11, 12/12 i 8/13), člankom 23. Statuta Narodnog kazališta i temeljem Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Narodnog kazališta Subotica trajno dodijelio koeficijent 10,50 od 1. 12. 2016. godine.

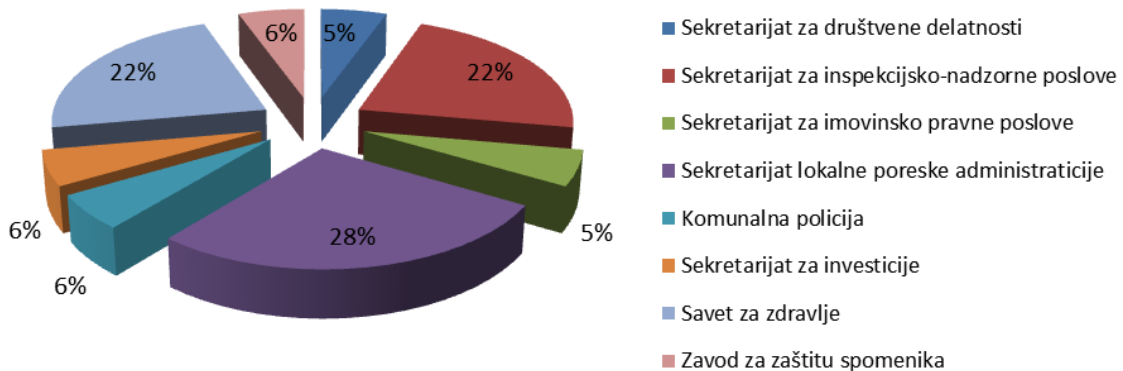
Temeljem ostvarivanja prava nacionalnih manjina na uporabu jezika i pisma vodili smo 1 postupak.

Mjesna zajednica Bački Vinogradi dana 14. 06. 2017. obratila se zaštitniku građana sa pritužbom na rad poduzeća „Boja“ Sombor i to iz razloga jer je natpis naseljenog mjesta na cestovnim pločama u

Zaštitnik građana Grada Subotice

smjeru Subotica - Bački Vinogradi i u smjeru Horgoš - Bački Vinogradi na E5 cesti pogrešno ispisan, odnosno umjesto „Királyhalom“ naziv naseljenog mjesta je ispisan kao „Bácsszőlős“, što je u suprotnosti sa službenim nazivom ovog naseljenog mjesta na mađarskom jeziku. Mjesna zajednica je navela da se više puta obraćala ovom poduzeću, a da nikakav odgovor nisu dobili, niti je izvršena ispravak naziva naseljenog mjesta. Ured se obratio navedenom poduzeću i ujedno priložio Statut grada Subotice i Odluku Autonomne pokrajine iz 2013. godine, koji dokumenti utvrđuju točan naziv ove mjesne zajednice na mađarskom jeziku, s napomenom da se naziv naseljenog mjesta uređuje ovim dokumentima i da svatko ima obvezu taj naziv koristiti u službenoj komunikaciji kao i na cestovnim pločama. Dana 20. 06. 2017. godine poduzeće „Boja“ Sombor je obavijestilo Ured da je investitor radova na postavljanju prometnih ploča JP „Putevi Srbije“, i da su se obratili investitoru radova koji se suglasio da se natpis „Bácsszőlős“ zamijeni natpisom „Királyhalom“. Ispravak je izvršen 07. 07. 2017. godine sukladno Statutu grada Subotice od 25. 09. 2008. godine, te su ploče zamijenjene.

ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Građani su u 2017. godini podnijeli ukupno 18 pritužba na rad upravnih tijela, inspekcijских služba i ustanova.

Protiv nadležnih gradskih tijela podnesene su pritužbe protiv:

- Tajništva za društvene djelatnosti - 1,
- Tajništva za inspekcijско-nadzorne poslove - 4,
- Komunalne policija - 1,
- Tajništva za imovinsko-pravne poslove - 1,
- Tajništva lokalne poreske administracije - 5,
- Tajništva za investicije - 1,
- Vijeća za zdravstvo - 4,
- Zavoda za zaštitu spomenika kulture - 1,

Protiv Tajništva za društvene djelatnosti pokrenuta je 1 pritužba.

M. B. je pokrenuo postupak jer mu je odbijen zahtjev radi prijena isplate invalidnine umjesto u Poštansku štedionicu u drugu banku, gdje imenovani želi podići stambeni kredit. Nadležno tajništvo je odgovorilo da se ova isplata temeljem Ugovora o poslovnoj suradnji o isplati novčanih primanja u

području boračko-invalidske zaštite i zaštite civilnih invalida rata između Ministarstva za socijalna pitanja i Poštanske štedionice A. D. može vršiti samo preko Poštanske štedionice. U ovom predmetu jasno je utvrđeno da sredstva za isplatu invalidnine M. B. ne osigurava Tajništvo za društvene djelatnosti, već da ista sredstva osigurava nadležno Ministarstvo i da tajništvo protiv koga je pokrenuta pritužba ničim nije povrijedilo pravo podnositelja pritužbe. Također, zaštitnik građana je utvrdio da se Tajništvo za društvene djelatnosti, protiv kojega je pokrenut postupak, u svemu ponašao sukladno principima dobre uprave i podnositelju pritužbe dostavio kako izjašnjenje, tako i objašnjenje nadležnog Ministarstva s obavijesti o načinu realizacije kredita.

Protiv Tajništva za inspeksijsko-nadzorne poslove imali smo 4 predmeta.

Đ. M. je podnijela pritužbu na rad Tajništva za inspeksijsko nadzorne poslove jer joj je odbijen zahtjev za naknadu odvjetničkih troškova. Naime, inspekcija je zabranila Đ. M. iz Subotice, korisniku dimnjaka na adresi C. L. korištenje dimnjaka i dimovodnih kanala zbog narušene sigurnosti i to do saniranja oštećenja na istom. Đ. M. je putem odvjetnika podnijela dopuštenu i pravodobnu žalbu na predmetno rješenje. Prvostupanjsko tijelo 27. 02. 2017. godine usvaja žalbu Đ. M. i poništava rješenje inspektora, međutim, odbija isplatu odvjetničkih troškova. Ured zaštitnika građana ja upozorio inspekciju da po ZUP-u naknada troškova za angažiranje stručne pravne pomoći – odvjetnika, je sukladna zakonu jer tijelo uprave troškove prouzrokovane postupkom pokrenutim po službenoj dužnosti ili u javnom interesu, a koje stranka, odnosno druga osoba u postupku nije prouzrokovala svojim ponašanjem, snosi samo tijelo. Prihvaćen je stav ureda u cijelosti i tijelo je podnositelju pritužbe isplatilo odvjetničke troškove za podnošenja žalbe.

D. M. je dana 26. 01. 2017. godine podnio pritužbu na rad Službe za inspeksijsko nadzorne poslove s opisom prava povrede da je 26. 05. 2016. godine podnio prigovor u svezi šutnje administracije, a da ni nakon više od 8 mjeseci nije dobio nikakav odgovor. U odgovoru na pritužbu Inspekcija je navela da je komunalni inspektor izašao na licu mjesta i uvidom u kopiju plana utvrdio činjenično stanje, a budući da je za utvrđivanje potpuno točnog mjesta postavljanja ograde i kapije bilo neophodno mjerenje ovlaštenog geometra, inspektor je u nedostatku sredstava obustavio postupak. Ured je poučio stranci da u ovakvim slučajevima podnošenjem zahtjeva treba naznačiti sukladno ZUP-u da želi biti stranka u postupku da bi ga Inspekcija redovito obavještavala o stanju konkretnog predmeta. Stranka je prihvatila odgovor Ureda.

Građanin R. M iz Subotice podnio je pritužbu dana 11. 10. 2017. godine protiv Službe za inspeksijsko nadzorne poslove Tajništva za inspeksijsko-nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice, jer smatra da su prilikom očevida, po njegovu zahtjevu zbog nezakonite dogradnje objekta, propustili utvrditi pravo činjenično stanje. U svom odgovoru Služba za inspeksijsko-nadzorne poslove Tajništva za inspeksijsko-nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice navela je da je građevinski inspektor izvršio reviziju projektiranog stanja i izvedenog na licu mjesta i ponovnom usporedbom podataka dobivenih geodetskim snimanjem, te je utvrdio da je došlo do odstupanja u visinskom gabaritu izgrađenog sljemena objekta u odnosu na projektom dopuštenu visinu sljemena, dopuštena je + 6,2 m, a izvedena + 6,35 m od 0,00, što znači da je objekt viši za 15 cm. Na licu mjesta je izmjerena širina strehe od zida i utvrđena širina strehe je 30 cm, koliko je projektom predviđena širina strehe koja prelazi zamišljenu međnu liniju, što se ne može utvrditi iz grafičkih priloga u projektu, jer isti ne sadrži detalj strehe, tako da se izvedeno stanje ne može usporediti s projektiranim. Sukladno novoutvrđenom činjeničnom stanju građevinski inspektor je pokrenuo upravni postupak protiv investitora, zbog odstupanja u izgradnji od građevinske dozvole. Zaštitnik građana obavijestio je građanina R. M. iz Subotice o novoutvrđenom činjeničnom stanju, i imajući u vidu da je građanin uspio s pritužbom, odnosno tijelo je otklonilo nepravilnosti, obustavio je daljnje vođenje postupka.

Četvrti predmet Ž. R. je u tijeku i za sada nije riješen.

Protiv Tajništva za imovinsko-pravne poslove imali smo 1 pritužbu.

Protiv Službe za imovinsko-pravne poslove, stambena pitanja i građevinsko zemljište Tajništva za imovinsko-pravne poslove Gradske uprave Grada Subotice, dana 21. 08. 2017. godine građanin K. B. iz Subotice podnio je pritužbu iz razloga što je dana 26. 04. 2017. godine predao molbu za pomoć u plaćanju stanarine i do 24. 08. 2017. godine nije dobio nikakav odgovor. Dana 24. 08. 2017. godine, zaštitniku građana je dostavljen odgovor tajnika Tajništva za imovinsko-pravne poslove, u kom odgovoru je navedeno da je građanin u više navrata dolazio u ured 213/a na drugom katu interesirati se o podnesenoj molbi, kada mu je bilo objašnjeno da je stupanjem na snagu novoga Zakona o stanovanju i održavanju zgrada došlo do promjena, te da se sjednica Povjerenstva za stambene odnose neće moći zakazati dok se ne donesu podzakonski akti, odnosno neće se moći odlučivati o zahtjevima za pomoć kod plaćanja najamnine, s obzirom na to da Ministarstvo nadležno za poslove stanovanja nije donijelo podzakonske akte. Sukladno gore navedenom, očito je da je isti bio usmeno obavještavan o tijeku postupka. Postupak i kategorije osoba čije se stambene potrebe rješavaju odobrenjem naknade troškova najma bio je reguliran Odlukom o stanovanju Grada Subotice, čije odredbe koje se odnose na ovu problematiku, danom stupanja na snagu Zakona o stanovanju i održavanju zgrada ne mogu se primjenjivati. Člankom 95. stavak 1 u svezi stavka 2 Zakona o stanovanju i održavanju zgrada („Sl. glasnik RS“, broj 104/2016) propisano je da subvencioniranje najamnine stana u bilo kojem obliku vlasništva predstavlja pružanje stambene podrške, među ostalim i u plaćanju najamnine na najam stana u privatnom vlasništvu, koja ne smije prelaziti najviši iznos neprofitne najamnine obračunate prema metodologiji iz članka 94. stavak 13. Nadalje, člankom 95. stavak 2. navedenoga zakona, propisano je da se bliži postupak odobravanja stambenog dodatka utvrđuje odlukom nadležnog tijela jedinice lokalne samouprave. Kako ministar nadležan za poslove stanovanja još nije propisao jedinstvenu metodologiju obračunavanja neprofitne najamnine, Grad Subotica nije bio u mogućnosti donijeti akt kojim bi regulirao ovo područje, te ni Povjerenstvo za stambene odnose nije moglo odlučivati o podnesenim zahtjevima i donositi odluke, samo bi mogla konstatirati da je podnesen zahtjev o kojem će se odlučivati nakon donošenja akata kojima bi se reguliralo područje stambene podrške u vidu subvencioniranja najamnine stana u privatnom vlasništvu. Smatraju da navodi građanina K. B. nisu adekvatni, s napomenom da se rješenje koje isti zahtijeva da se donese po hitnom postupku nije moguće donijeti, imajući u vidu da nema zakonske osnove za isto. S obzirom na to da je tijelo protiv koga je podnesena pritužba u toku postupka pred zaštitnikom građana dostavio putem zaštitnika građana, građaninu K. B. pismeno obrazloženi odgovor na njegovu molbu, te time otklonio posljedice „šutnje administracije“ daljnje vođenje postupka je obustavljeno.

Protiv Tajništva lokalne porezne administracije podneseno je 5 pritužba.

Dana 28. 08. 2017. godine zaštitniku građana podnio je pritužbu građanin N. P. s Palića protiv Tajništva lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice. U pritužbi ističe da mu se pogrešno oporezuje poljoprivredno zemljište, kao građevinsko zemljište. Na rješenja je uložio žalbe, ali ni nakon 60 dana nije dobio odgovore. Kao dokaz koji potkrjepljuje pritužbu, priložio je Informaciju o namjeni čestice od strane Tajništva za građevinarstvo Gradske uprave Grada Subotice, Broj IV-05-353-329/2017 od 15. 08. 2017. godine. U informaciji je navedeno da je Uvidom o važeću plansku dokumentaciju Prostorni plan Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 16/2012) utvrđeno da se predmetna čestica nalazi u izvangrađevinskom području Grada Subotice i namjena joj je poljoprivredno zemljište. U odgovoru Tajništva lokalne porezne administracije navedeno je da je zemljište bilo pravilno oporezovano, i to temeljem službenog podatka Republickog geodetskog zavoda, Katastra nekretnina, gdje je navedeno da se radi o građevinskom zemljištu izvan GGZ, međutim nakon što im je pritužitelj dostavio Informaciju o namjeni zemljišta, iako u Katastru nekretnina stoji da je građevinsko zemljište, Tajništvo je usvojilo žalbu, sukladno odredbama članka 144. Zakona o poreznom postupku i poreznoj administraciji i izmijenilo ožalbeno rješenje u korist žalitelja. Na terenu je utvrđeno da je na dijelu zemljišta izgrađena kuća, te da taj dio zemljišta služi za redovitu uporabu izgrađenog objekta, tako je i utvrđen porez na imovinu, za okućnicu kao građevinsko, a za ostali dio od ukupne čestice kao poljoprivredno. S obzirom na to da je u Katastru nekretnina i dalje ostalo navedeno da se radi o građevinskom zemljištu izvan granica GGZ, odnosno

Zaštitnik građana Grada Subotice

da nije izvršen povratni upis sukladno službenom planskom dokumentu, te da je građanin i dalje ostao u pravno nesigurnoj situaciji, građaninu je zamjenica zaštitnika građana Grada Subotice sastavila molbu-zahtjev za promjenu namjene zemljišta bez naknade – povratni upis RGZ Službi za katastar nekretnina.

U molbi je navedeno da je građanin vlasnik nekretnina na u 1/1 dijela, gdje je kao vrst zemljišta navedeno – gradsko građevinsko zemljište izvan granica GGZ, s obiteljskom stambenom zgradom, koja ima odobrenje za uporabu.

U odnosu na vrst zemljišta uložio je zamolbu za promjenu namjene u poljoprivredno zemljište, a iz sljedećih razloga:

1. Termin gradsko građevinsko zemljište izvan granica GGZ u važećim propisima ne postoji, postoji ili građevinsko ili poljoprivredno zemljište.

2. Tijelo zaduženo za davanje informacija o namjeni čestice, Tajništvo za građevinarstvo Gradske uprave Grada Subotice je dana 15. 08. 2017. godine, pod brojem IV-05-353-329/2017 izdalo informaciju o namjeni čestice u kojoj je navedeno da je uvidom u važeću plansku dokumentaciju – Prostorni plan Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 16/2012) utvrđeno je da se predmetna čestica upisana u KO Palić nalazi u izvangrađevinskom području Grada Subotice i namjena joj je **poljoprivredno zemljište**.

3. Odredbama članka 26. Zakona o poljoprivrednom zemljištu („Sl. glasnik RS“ broj 62/2006, 65/2008 – dr. zakon, 41/2009, 11/2015 i 80/2017) propisano je da se naknada za promjenu namjene **ne plaća** u slučaju **izgradnje ili rekonstrukcije obiteljske stambene zgrade poljoprivrednog kućanstva u cilju poboljšanja uvjeta stanovanja članova tog kućanstva ili u slučaju prirodnog razdvajanja kućanstva najviše do 200 m2 stambenog prostora**.

Imajući u vidu da se namjena zemljišta utvrđuje temeljem važećeg planskog dokumenta, a kao trenutak promjene namjene smatra se dan stupanja na snagu planskog dokumenta kojim je ta promjena izvršena, te da RGZ Služba za katastar nekretnina Subotica do dana današnjeg nije izvršila promjenu namjene sukladno važećem planskom dokumentu, to je ovim putem zahtijevao – zamolio, da to u što kraćem roku Služba za Katastar nekretnina izvrši, imajući u vidu da trpi posljedice zbog razrezivanja poreznih obveza. Praktično, dodao je da se izgradnja kuće na poljoprivrednom zemljištu, u smislu namjene zemljišta (salaši) tretirala kao građevinsko zemljište isključivo u dijelu ispod objekta, tj. okućnice.

Dana 06. 10. 2017. godine, građanin N. P. s Palića telefonskim putem obavijestio je zamjenicu zaštitnika građana Grada Subotice da mu je molba za promjenu namjene zemljišta, povratni upis usvojena i izvršena je promjena namjene zemljišta, po službenoj dužnosti, bez naknade, u poljoprivredno zemljište, od strane RGZ Službe za Katastar nekretnina, o čemu su obaviješteni Tajništvo lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice i Porezna uprava Republike Srbije, Područni ured Subotica.

Protiv Tajništva lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice, građanin B. L. iz Subotice je dana 22. 08. 2017. godine podnio pritužbu, ističući da ga je tijelo nezakonito zadužilo porezom, odnosno da je otpisan dug do 2008. godine kao zastario, a iste godine su prestali biti porezni obveznici, tj. vlasnici nekretnine, a 2017. godini ih zadužuju bez osnove s 91.245,00 dinara. Nakon podnesene pritužbe Tajništvo lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice je dana 25. 08. 2017. godine izvršilo otpis poreza na imovinu uslijed apsolutne zastarjelosti prava na naplatu, u iznosu od 11.076,34 dinara glavnice i 50.443,35 dinara kamate. Zaštitnik građana obavijestio je građanina B. L. da je nakon podnesene pritužbe dodatno izvršen otpis, odnosno da je predmet riješen odmah po podnesenoj pritužbi.

Č. R. je podnio pritužbu jer ne postoje podaci o dugovanju i kamati na uplatu samodoprinosu niti dokaz da joj je poslana opomena ili rješenje o zaduženju čime se prekida rok zastarjelosti. Tajništvo

Zaštitnik građana Grada Subotice

je prihvatilo navode stranke i izvršen je otpis osnovica zaduženja u iznosu od 12.000 dinara, kao i 50% kamate, stranka je bila zadovoljna ovim rješenjem čime je predmet okončan.

R. Lj. je pokrenuo postupak zbog dobivene opomene na iznos od 12.245,97 dinara kako je on tvrdio za nepoznato razdoblje nastanka obveze, tvrdio je da su evidencije Porezne administracije netočne. U svom izjašnjenju Tajništvo je taksativno iskazalo dospjele, a nepodmirene obveze poreznog obveznika R. Lj. koji se u danom roku nije izjasnio, te je postupak obustavljen.

Protiv Komunalne policije podnesena je 1 pritužba.

R. M. se u ime zgrade u kojoj živi žalila na rad Komunalne policije, odnosno kontrolu rada ugostiteljskog objekta koja u njihovoj zgradi. Komunalna policija se izjasnila da je više puta vršila kontrole objekta, osobito na buku koja dopire iz ugostiteljskog objekta. Komunalni policajci nisu konstatirali buku s obzirom na to da se glazba u lokalu nije emitirala putem glazbenih uređaja, a pritužiteljica nije dopuštala ulazak u stan ili hodnik stambene zgrade, te se zapisnički nije moglo konstatirati remećenje kućnog reda. Samo je jedna prijava bila osnovana i to na buku. Smatramo da iako je Komunalna policija utvrdila da je ova prijava bila osnovana da isto treba promatrati, osobito u odnosu na datum kada se to dogodilo, odnosno da se radi o dočeku pravoslavne Nove godine, a kako već utvrđeno u drugim danima nije bilo problema buke iz navedenog ugostiteljskog objekta i zaštitnik građana je obustavio postupak protiv Komunalne policije zbog ne postupanja, odnosno smatrao je da je Komunalna policija uradila sve iz svoje nadležnosti.

Protiv Tajništva za investicije imali smo 1 pritužbu.

E. I. je podnio pritužbu na rad Tajništva za investicije s opisom povrede prava da je dana 31. 01. 2017. godine predao zahtjev Tajništvu, ali odgovor na isti ni nakon isteka zakonskog roka nije dobio, a stanovništvo ulice čeka rješavanje odvodnje atmosferskih voda i asfaltiranje ulice. Tajništvo za investicije u odgovoru na izjašnjenje je napisao da u više navrata je razgovaralo s podnosiocem pritužbe i da se problem odvodnje atmosferskih voda može riješiti isključivo iskopom kanala, a za to je širina ulice nedovoljna. S obzirom na to da izgradnja kanalizacije u ovom dijelu nije planirana u narednom razdoblju i sa tog stanovišta je rješavanje problema u ulici otežano. Kao jedini način za rješavanje problema je predloženo da se građani odreknu dijela čestice kako bi se stvorili uvjeti za proširenje ceste i rješavanje odvodnje. Stranka je prihvatila izjašnjenje Tajništva.

Protiv Vijeća za zdravstvo S. J. je podnio 4 pritužbe.

U ovim predmetima možda je i sporna stvarna nadležnost zaštitnika građana, jer se radi o skupštinskom tijelu, ali dok je podnosio pritužbe zbog šutnje administracije zaštitnik građana je prihvaćao njegove pritužbe, a Vijeće za zdravstvo se izjašnjavalo i obavještavao podnosiocem pritužbe o svojim odlukama o njegovim zahtjevima. Zaštitnik građana se nije miješao u odlučivanje Vijeća za zdravstvo, međutim, imenovani nije bio zadovoljan odlukama Vijeća za zdravstvo, a podnosio je i u istom predmetu žalbe Povjerenstvu za molbe žalbe, koje je također odbilo sve zahtjeve i prijave imenovanog.

Protiv Zavoda za zaštitu spomenika pokrenuto je 2 pritužbe.

Dana 03. 07. 2017. godine zaštitniku građana obratio se građanin H. L. iz Subotice u svojstvu predsjednika Skupštine zgrade kolektivnog stanovanja, u privatnom vlasništvu, koja među ostalim predstavlja i zaštićeni spomenik kulture. Dana 16. 10. 2015. godine, kako vlasnici zgrade smatraju, došlo je do štetnog događaja, točnije zabat se srušio na jedan balkon s ulične strane, i to uslijed neorezivanja granja od strane JKP „Čistoća i zelenilo“, što tvrde vlasnici zgrade. Obraćali su se poduzeću, ali nisu dobivali adekvatne odgovore. Također su se obraćali i građevinskom inspektoratu, Ravnateljstvu za izgradnju Grada Subotice i Međuopćinskom zavodu za zaštitu spomenika kulture

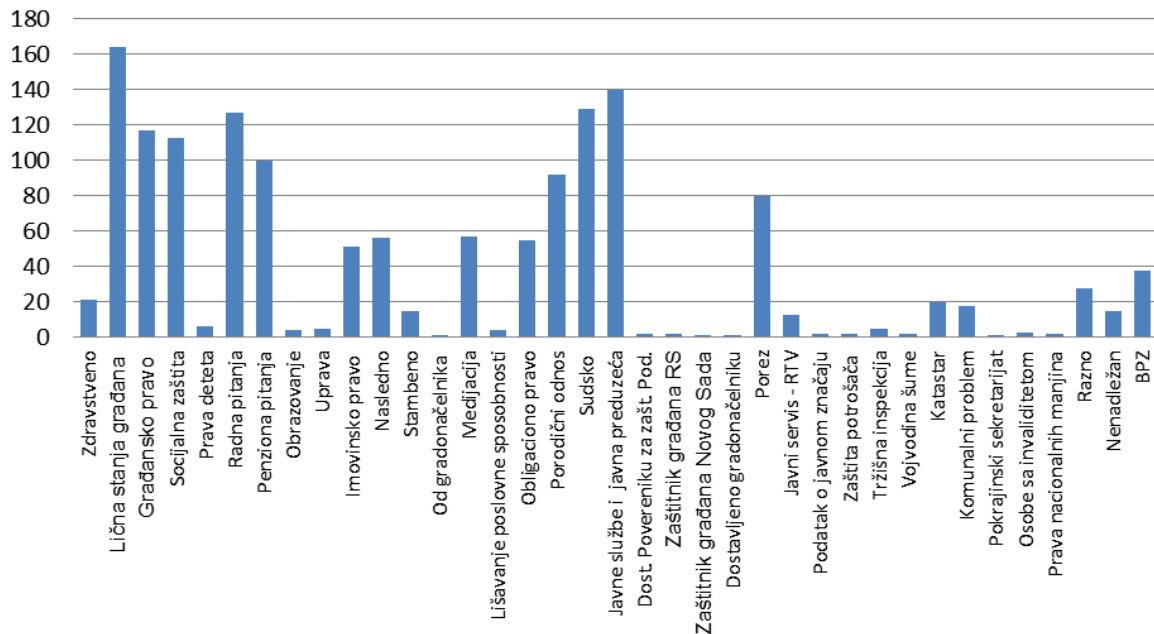
Zaštitnik građana Grada Subotice

Subotica. Smatraju da u odnosu na štetu nastalu na navedenoj zgradi, očekuju da se razriješi ovo pitanje, a u odnosu na odredbu Zakona o stanovanju i održavanju zgrada, koja propisuje bespovratno sufinanciranje aktivnosti na investicijskom održavanju i unaprjeđenju svojstava zgrade, jer se ista nalazi u centru grada, spomenik je kulture, građena je početkom prošloga stoljeća, u njoj je živio tadašnji gradonačelnik Subotice, tako da bi Grad trebao sudjelovati u održavanju ovoga svojevrsnog spomenika kulture. Međuopćinski zavod za zaštitu spomenika kulture obavijestio je zaštitnika građana Grada Subotice da je izradio Uvjete za poduzimanje mjera tehničke zaštite za investicijsko održavanje – uređenje pročelja objekta br. 42-1/13 od 21. 01. 2016. godine, a na zahtjev stanara objekta, te smatra da je učinio sve predmetne radnje koje su od njega tražene i koje je u mogućnosti učiniti. Isti akt je uredno dostavljen predsjedniku skupštine stanara objekta. U odnosu na navode da JKP „Čistoća i zelenilo“ treba da nadoknade nastalu štetu na objektu pokrenut je postupak pripreme medijacije, i održane su dvije sesije s predstavnicima skupštine stanara. Na posljednjoj sesiji, dan je prijedlog da se sačeka donošenje akta lokalne samouprave, kojim će se bliže regulirati bespovratno sufinanciranje aktivnosti na investicijskom održavanju i unaprjeđenju svojstava zgrade, iz sredstava jedinice lokalne samouprave, kao i postupak dodjele sredstava, te da se nakon toga nastavi medijacija.

U 2017. godini nastavljena je iznimna dobra suradnja sa zaštitnikom građana Republike Srbije, a osobito po predmetima kada su pritužbe podnesene protiv republičkih tijela. Dostavili smo mu 14 pritužba koji su se odnosili na rad Republičke porezne uprave, Policijske uprave Subotica, Tržišne inspekcije, Fonda MIO, i drugih područnih ureda republičkih tijela u Subotici. Također, dostavili smo 2 pritužbe i Pokrajinskom ombudsmanu, kao i 2 pritužbe povjereniku za zaštitu ravnopravnosti. Kod ovih predmeta bih izdvojio predmet naše sugrađanke N.H.M. iz razloga što prilikom kontrole rada za koju kontrolu je zaštitnik građana Grada Subotice imao ovlaštenje Republičkog zaštitnika građana, a radi se o kontroli izdavanja sada već ne novih osobnih iskaznica i putovnica, naš Ured je uočio da postoji pogreška u programu, odnosno softveru za izdavanje ovih osobnih dokumenata, odnosno da ne postoji mogućnost njihova izdavanja ukoliko se radi o mješovitom prezimenu, osobito ako jedno od tih prezimena zahtijeva uporabu znakova interpunkcije. Napominjem da je ova kontrola i uočena pogreška utvrđena još 2012. godine i od tada nije ispravljena. Zaštitnik građana RS nas je obavještavao o preuzimanju predmeta i izvještavao o načinu okončavanja istih.

OBRAĆANJA - PREDSTAVKE GRAĐANA u 2017. godini – 1.492 PREDMETA (ukupno od početka rada 17.762)

**PREDSTAVKE - OBRAĆANJA GRAĐANA
brojčani prikaz**



Pravni okvir djelovanja u značajnoj mjeri utječe na mogućnost ostvarivanja specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica očekuju od institucije zaštitnika građana. Priroda institucije zaštitnika građana dopušta široku lepezu mogućnosti njegova djelovanja.

Tijekom 2017. godine, Ured zaštitnika građana Grada Subotice je funkcionirajući u okviru svojih nadležnosti, poduzimao niz aktivnosti u funkciji zaštite individualnih i kolektivnih ljudskih prava građana na području grada Subotice, pri tomu posredujući, te dajući savjete iz gotovo svih područja prava te upućujući građane na prava na podnošenje adekvatnih pravnih sredstava, kao i na obaveze poduzimanja određenih procesnih radnja, u cilju ostvarenja određenih interesa, a sukladno pozitivno-pravnim propisima. Djelujući u ovom smjeru, osobito se vodilo računa o posebno ranjivim skupinama, osobama s invaliditetom, djeci, trudnicama i roditeljama, umirovljenicima i socijalno ugroženim osobama.

Ne samo iz podnesenih pritužba, već i iz ovih obraćanja – predstava, zaštitnik građana Grada Subotice može izraziti svoje mišljenje da prije svega ekonomska situacija utječe u pojedinim slučajevima na slabljenje vladavine prava i pravnu sigurnost, poštovanja principa „dobre uprave“, organizaciju i kapacitet administracije koji nisu osigurali razinu poštovanja građana potreban za dostojanstven život svih. Građani ne ostvaruju uvijek u razumnim rokovima prava koja im jamči pravni poredak. Kao što smo i u prethodno iskazanom pregledu pritužba naveli, administracija se u nekim slučajevima nepravodobno i nemarno odnosi prema poslu, građanima je na taj način onemogućeno u potpunosti ostvarivanje Ustavom zajamčenih i Zakonom uređenih prava na zdravstveno, mirovinsko i socijalnu skrb kroz obvezno zakonom propisano osiguranje. I u Subotici su nadležna državna tijela nedovoljno učinkovita u suzbijanju pojave da poslodavci ne izvršavaju zakonsku obvezu uplate doprinosa u zdravstveni i mirovinski fond. Ne znamo zašto je to tako, jer su podatci lako dostupni od strane nadležnih tijela. Nepojmljivo je da i danas imamo poduzeća koja ne uplaćuju ove obveze i s rokovima od 4 do 5 godina ne uplatom ovih obveza lišavaju se svojih prava najčešće kako trudnice, tako i stariji radnici koji ostvaruju uvjete za odlazak u starosnu mirovinu, a koja im se ili umanjuje zbog nedostatka uplaćenog staža osiguranja, ili uopće ne mogu ostvariti pravo na odlazak u starosnu mirovinu.

Nažalost, kao i u prethodnim godišnjim izvješćima i ocjeni o stanju ljudskih prava u gradu Subotica, možemo reći da je najugroženije od svih ljudskih prava, pravo na rad. Obratilo nam se 127 sugrađana s raznim pitanjima iz radnih odnosa. Ostvarili smo dobru suradnju s Inspekcijom rada, osobito u predmetima zaštite trudnica i roditelja gdje Inspekcija na upućivanje od strane Ureda odmah reagira i donosi privremena rješenja o vraćanju na posao. Imali smo dosta primjera i neisplaćenih zarada i doprinosa, osobito kod tvrtki koje imaju sjedište registrirano u Beogradu, a obavljaju poslove na području grada Subotice. To su najčešće tvrtke koje se bave osiguranjem, kako gospodarskih objekata tako i ustanova u gradu.

U područja poreznih prava, odnosno obveza, sugrađani su nam se obratili u 80 predmeta u kojim predmetima 70 je riješeno upoznavanjem s pravnim mogućnostima za ostvarivanje svojih prava, a u 10 je postupano. Pitanja su bila oko nepoznavanja sustava naplate poreza, problema oko promjena vlasnika nekretnina, izmjene površine nekretnina koja predstavlja osnovicu za razrez poreza, kao i oko plaćanja poreza kod suvlasnika. Kod svih ovih slučajeva Ured je davao odgovore na postavljena pitanja. Odnos problema je bio i kod poljoprivrednika koji su bili u reprogramu dugova, koji su često izlazili iz tog reprograma, zbog nemogućnosti plaćanja dospjelih obveza odnosno obroka, te su vrlo često postavljena pitanja oko mogućnosti plaćanja zaostalih prispjelih obroka. U situacijama kada je Porezna uprava masovno izdavala opomene poreznim obveznicima, građani-porezni obveznici naveliko su se obraćali našem Uredu s raznim pitanjima, odnosno postojalo je nerazumijevanje samih opomena, kao i sustava funkcioniranja naplate porezne uprave. U ovim slučajevima dajemo odgovore građanima na njihova pitanja, upoznajemo ih s propisima, osobito iz područja zastarjelosti, mogućnosti otpisa kamate i na druga njihova prava i obveze.

Iz područja zdravstvenog osiguranja obratio nam se 21 sugrađanin i to najčešće zbog nemogućnosti ovjere zdravstvene knjižice nezaposlenima i poljoprivrednicima zbog, kako smo već naveli, postojanja duga na temelju obveznog zdravstvenog osiguranja, i to vrlo često djeci zaposlenih, kojima poslodavac nije uplaćivao doprinose na temelju obveznog zdravstvenog osiguranja. Na temelju mišljenja zaštitnika građana Republike Srbije da djeca moraju imati zdravstveno osiguranje, ovi predmeti su riješeni. Suradnja s Područnim uredom u Subotici je i ove godine bila iznimno dobra.

Znatni broj građana, 100, obraćao se zaštitniku građana Grada Subotice i po pitanjima iz područja mirovinskog invalidskog osiguranja, najčešće po pitanju zakonskog roka za donošenja rješenja, dugotrajnog važenja privremenog rješenja o umirovljenju, priznanja prava na dodatak za tuđu njegu i pomoć druge osobe. Također, građani su se često obraćali za savjete u svezi ostvarivanja prava na starosnu mirovinu, na invalidsku mirovinu, kao i obiteljsku mirovinu. Osobito su bili interesantni predmeti u bivšim republikama. Osobito smo ostvarili dobru suradnju s Fondom MIO iz Sarajeva, pomogli da naši sugrađani ili dobiju mirovine ili da im bude nastavljena isplata mirovina, odnosno čak su dobivali i zaostale isplate zbog prekida. Bilo je više predmeta i pitanja oko nadležnosti ovjere potvrde o životu, na kraju je riješeno tako da je dovoljan formular i potvrda od Područnog ureda Subotica, odnosno nije trebalo plaćati ovjere kod javnog bilježnika. Potvrde i dokumentacija dobivena na ovakav način pomogle su našim sugrađanima da ostvare svoje pravo. Zaštitniku građana se dana 5. 12. 2017. godine obratio građanin P. M. iz Subotice, navodeći da smatra da mu je Fond MIO Područni ured Subotica povrijedio pravo na jednokratnu novčanu potporu i to uslijed „šutnje administracije“, jer mu je rješenje o ostvarivanju prava na starosnu mirovinu doneseno 15. 12. 2017. godine, primio ga je 23. 11. 2017. godine, a trebalo je biti doneseno najkasnije do 18. 05. 2017. godine, jer je postupak pokrenut 17. 03. 2017. godine. Zbog toga nije u studenom ostvario pravo na jednokratnu novčanu potporu u iznosu od 5.000 dinara, koju bi ostvario da je rješenje formalno doneseno u zakonitom roku. Razmatrajući navode pritužbe, zaštitnik građana ocijenio je da se radi o osnovanoj sumnji da je njegovo pravo povrijedilo republičko tijelo, te je sukladno zakonu uputio predmet zaštitniku građana Republike Srbije na daljnje postupanje. Nastavljena je iznimno dobra suradnja s nadležnim područnim uredom u Subotici. Svaki predmet se obradi u suradnji s navedenim tijelom. Organizacija rada u ovom području je takva da se uvijek možemo obratiti za podatke, mišljenje, kao i savjet kod nadležnog službenika, jer često stranke ne znaju na pravi način iznijeti problem. Ovdje u ovom području pomažemo strankama i u sastavljanju žalbi, a to su najčešće žalbe na odluku o nepriznavanju prava na invalidsku mirovinu i prava na dodatak za tuđu njegu i pomoć

Zaštitnik građana Grada Subotice

druge osobe. Također, u ovoj godini imali smo i predmete beneficiranog radnog staža, odnosno uspjeli smo u 5 predmeta da naši sugrađani ostvare ovo pravo. Tu je bio problem pronaći uplatu ovog posebnog doprinosa.

Ugovor o doživotnom izdržavanju je vrlo značajan pravni institut koji se koristi za izdržavanje starih osoba i za stjecanje nekretnine za mlađe osobe. Najčešće su nam se obraćali stariji ljudi s primjedbama na način pružanja dvorbe od strane davatelja izdržavanja. Dosta često se javila situacija da su se davatelji dvorbe osiromašili i nisu imali potrebna materijalna sredstva za izdržavanje starih osoba sukladno utvrđenim pravilima iz ugovora. Često se pojavila i situacija da su davatelji dvorbe nemarno izvršavali svoje obveze i na taj način, primatelji dvorbe su bili zapušteni u svojim svakodnevnim životnim problemima. Ove probleme smo rješavali davanjem pravnih savjeta i uključivanjem socijalnih radnika iz Centra za socijalni rad, jer je ova problematika interdisciplinarnog karaktera. One situacije koje su nastale zbog osiromašenja davatelja izdržavanja ove institucije nisu mogle rješavati, te su one na sudu našle svoj epilog.

Pitanja u svezi zakonskog nasljeđivanja, oporučnog nasljeđivanja, mogućnosti prijenosa prava vlasništva na nekretninama za života su vrlo česta pitanja, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnih sredstava ne znaju same rješavati probleme iz ovoga područja.

I ove godine bilo je dosta predmeta zastarjelosti potraživanja RTV i kabelske pretplate je u značajnoj mjeri interesiralo naše sugrađane, te nakon izdavanja opomena od strane RTV-a, odnosno nakon pokretanja ovršne naplate ovih potraživanja, građani su nam se masovno javljali. Građanima je objašnjeno da je rok zastarjelosti ovih potraživanja po zakonu godinu dana, pa nakon toga treba izjaviti prigovor zastarjelosti potraživanja i na taj način potraživanje se ne može naplatiti ovršnim putem. Novim propisima ova obveza je uvedena kao pristojba i time se mijenjaju rokovi zastarjelosti. Što će biti s dospjelim potraživanjima ovisit će o javnom servisu.

Problemi obiteljske prirode su česta pitanja i imali smo 92 obraćanja – koje smo riješili savjetom. To su predmeti u svezi izdržavanja roditelja, punoljetne djece, bračnog i izvanbračnog druga i daljnje rodbine, kao i nasilje u obitelji je problem kojima su se obraćali građani. Upoznali smo osobe koje su nam se obratile s pravima i obvezama iz Obiteljskoga zakona, a u slučaju potrebe uputili smo ih na daljnju nadležnost Centra za socijalni rad, Policijske uprave i pravosuđa, ukoliko smo nailazili na problem obiteljskog nasilja. Povećan je broj prijavi zbog nasilja u obitelji u 2017. godini. Nakon što su se građani obraćali zaštitniku građana s ovakvim problemima, zaštitnik građana je sukladno odredbama Sporazuma o suradnji u provedbi zaštite žrtava nasilja u obitelji i žena u partnerskim odnosima na području Grada Subotice, dostavljao prijave protiv nasilja Centru za socijalni rad na postupanje.

U području socijalne skrbi mali smo 113 predstavi, 101 su zaključene upoznavanjem s pravnim mogućnostima za ostvarivanje svojih prava, a u 12 je postupano, što znači da smo pomogli strankama u pisanju žalbi, popunjavanju raznih formulara, osiguranja potrebne dokumentacije za ostvarivanje ovih prava. U više slučajeva smo intervenirali i kod Crvenog križa i kod Centra za socijalni rad, da bi se osigurala pomoć u vidu paketa za socijalno ugrožene sugrađane. Ovim putem navedenim organizacijama i zahvaljujemo na suradnji i poštovanju preporuke zaštitnika građana, jer su na naš prijedlog uvijek pozitivno odgovarali i pružali pomoć ovim ljudima.

Osobna stanja građana - 164 predmeta, od toga 32 riješeno upoznavanjem s pravnim mogućnostima za ostvarivanje svojih prava, a u 132 predmeta smo postupali. U ovim predmetima najčešće se radi o raseljenim osobama s Kosova, za koje smo postali jedna vrsta servisa kod pribavljanja osobnih dokumenata, odnosno izvadaka iz MR i uvjerenja o državljanstvu. Također se radi i o predmetima ispravaka ili usuglašavanja ovih dokumenata, jer su vrlo neuredni i neprecizni, pa naši sugrađani prilikom dobivanja novih osobnih dokumenata, novih osobnih iskaznica i putovnica imaju velikih problema. Što se tiče samih stranaka koje nam se obraćaju, najčešće se radi o nepismenima i socijalno ugroženima, tako da naš rad, koji je uvijek besplatan za stranke mnogo pridonosi rješavanju osobnih stanja ovih osoba. Problem koji se javlja ove godine je upis djece rođenih u državama, najčešće Njemačke, Belgije i Francuske čiji roditelji su vraćeni u Republiku Srbiju, a djeca nemaju

Zaštitnik građana Grada Subotice

međunarodni upis u matice, već samo potvrdu iz bolnice da su rođeni ondje. U ovim slučajevima obraćamo se za međunarodnu pravnu pomoć pri Ministarstvu pravosuđa, koje na naš zahtjev za ove osobe pribavlja originalne dokumente. Postupak je složen i dugotrajan.

U području obrazovanja imali smo 4 predmeta. Roditelji učenika obratili su nam se u četiri slučaja, smatrajući da su obrazovni djelatnici, odnosno nastavnici ili profesori u svom radu povrijedili prava njihove djece. Ovi slučajevi riješeni su savjetom, odnosno naši sugrađani su upućeni na Prosvjetnu inspekciju.

Građani su se u velikom broju obraćali i s predstavkama protiv poslovnih banaka, kao i mobilnih operatora. Najčešće su to bile predstavke kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uvjetima, mijenjane kamatne stope na kredite. U ovim slučajevima građani su upućivani da se, sukladno Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. Glasnik RS“, br. 36/2011), pritužbom obrate centrali banke, i ovlaštenom posredniku Narodne banke Srbije, koji je prema navedenom Zakonu ovlašten vršiti nadzor nad njegovom primjenom, te izvršiti kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja da banka posluje na štetu klijenta.

Uprava 4 predmeta, ovdje se misli na pitanja iz područja eksproprijacije, odnosno pitanja u svezi otvaranja ulica i prolaza jer se razvojem urbane sredine u mjesnim zajednicama stvara usko grlo u komunikaciji, odnosno izgradnji cesta. Poznati su ovi problemi u gradskim mjesnim zajednicama Željezničko naselje i Aleksandrovo. Ured je u razrješenju ovih problema sudjelovao u smislu prihvaćenih detaljnih urbanističkih planova, kao i pravilima imovinskog prava.

Javne službe i javna poduzeća – 140 predmeta. Kao što se može vidjeti iz tabličnog prikaza strukture i statistike primljenih predstavi, to su građani koji nam se obraćaju u slučajevima kada nije započeo ili je u tijeku postupak pred nadležnom upravnom službom ili javnim poduzećem. Sukladno principu dobre uprave građani budu upućeni koja su njihova prava i na koji se način trebaju obratiti ovim službama.

Imovinska prava - 51 predmet, 49 riješeno savjetom, a u 2 predmeta postupano. Ovo su predmeti kada sugrađani traže savjete u prometu nekretnina, odnosima upisane imovine u Katastru, pitanja darova, doživotnog održavanja, plodouživanja. Ove stranke se za rješenje nastalog problema upućuju kod odvjetnika ili javnog bilježnika.

Nasljedno pravo – 56, od kojih 55 riješeno savjetom, a u jednom predmetu postupano. To su pitanja dokumenata potrebnih za ostavinsku raspravu, pitanja u svezi naknadno pronađene imovine, pitanje u svezi zakonskog nasljeđivanja, oporučnog nasljeđivanja, mogućnosti prijenosa nekretnine za života, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnog sredstava ne mogu ili ne znaju same rješavati probleme iz ovoga područja.

Stambeno 15 obraćanja – predstavi, od kojih smo 15 riješili savjetom. Ovdje spadaju savjeti na koji način uz pomoć grada, odnosno koja prava pruža grad u ovom području. Također, u ovom području se pojavio problem tužbi za iseljenje ili tužbi za naplatu zaostalih stanarina kod tzv. „socijalnih“ stanova. Svi naši sugrađani koji su nam se obratili po ovoj osnovi ostvarili su pravo na besplatno pravno zastupanje i predmeti su u tijeku rješavanja na sudu. Većina je prihvatila naš savjet da nezastarjeli dio potraživanja isplati obročno. Neki su uspeli prikupiti potrebni iznos i protiv tih su povlaćene tužbe za iseljenje ili prisilnu naplatu.

Predstavke koje možemo svrstati u odnosu prema sudovima, odnosno sudsko izvršenje, bilo ih je 129, odnosno 98 je riješeno savjetom, a u 31 je postupano. U ovim predmetima najvažnije je da nam se sugrađani obrate na vrijeme, odnosno u roku kada mogu uložiti prigovor po našem savjetu, ili na osnovanost potraživanja ili najčešće na zastarjelost. Osim ovakvih predmeta bilo je predmeta koji su pravomoćno okončani na sudu i to su predmeti u kojima nemamo nadležnosti, nikada ni ne preuzimamo ni predmete, niti bilo kakvu dokumentaciju koju nam stranke donose uz predmete. Ovdje se susrećemo često i sa tzv. „teškim strankama“ kojima je vrlo teško objasniti nadležnost lokalnog zaštitnika građana, strankama koje su uvjerenе u loš rad sudova, korumpiranost, te da im je

Zaštitnik građana Grada Subotice

konačnim i pravosnažnim odlukama sudova nanесena velika nepravda. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da osobito u ovim predmetima treba paziti na nadležnost zaštitnika građana i razdvojiti kontrolnu funkciju zaštitnika građana od pravosudnih tijela kao posebnih tijela vlasti u državi.

Ove godine bavili smo se i predmetima zaštite potrošača i to 2 predmeta u kojima smo uspjeli posredovati u korist naših sugrađana.

Građanka M. R. iz Subotice, dana 9. 06. 2017. godine, obratila se zaštitniku građana jer je od jednog poduzeća kupila suprugu magnetni jastuk, ali je on odmah nakon prvog korištenja imao alergijsku reakciju na njega. Željela je vratiti jastuk, međutim, nisu htjeli prihvatiti. U više navrata ih je zvala telefonom, o čemu je imala dokaze – listinge telefonskih poziva. Ista je zaštitniku građana podnijela dokaze da je invalid, slabovidna osoba, starija osoba. Poučena je da pismenim putem da treba tražiti raskid ugovora, što je i učinila, međutim reklamaciju i zahtjev za raskid ugovora dostavila je izvan zakonskog roka, što su tvrdili u poduzeću. Imajući u vidu da se radi o invalidu, slabovidnoj osobi, starijoj osobi, građanka M. R. pozvana je da ponovno zaštitniku građana dostavi svu dokumentaciju.

Zaštitnik građana je nakon što je ponovno razmotrio dokumentaciju, i sukladno odredbama članka 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice, kojima je propisano da zaštitnik građana Grada Subotice posreduje u mirnom rješavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na području grada, uputio poduzeću poziv za mirno rješavanje spora, imajući u vidu da je iz navedene dokumentacije zaključeno da nisu točne tvrdnje M. R. da robu nije platila, nego je bila u zabludi, i potpisala je i ugovor o potrošačkom kreditu. Na žalost, rok od 14 dana je propustila, jer ne samo što je neuka stranka, nego i osoba koja po više osnova spada u veoma osjetljivu kategoriju potrošača, u smislu odredaba članka 18. stavak 4. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, broj 62/2014 i 6/2016-dr. Zakon), kojim odredbama je propisano da poslovna praksa koja prijeti da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene skupine potrošača, koji su **zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, dobi ili lakomislenosti** osobito osjetljivi na tu vrstu poslovne prakse ili na dani proizvod, pod uvjetom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procjenjuje se prema prosječnom potrošaču te skupine potrošača. Odredbe ovoga članka također definiraju pojam nepoštenе poslovne prakse, koja je u smislu odredaba članka 17. navedenoga zakona zabranjena. Potrošači koji spadaju u smislu navedenih odredaba u osjetljive skupine su djeca, **stare osobe**, bolesne osobe, **osobe s invaliditetom, potrošači s niskim primanjima**, nacionalne manjine i sl.

Imajući u vidu da poduzeće s M. R. nije samo zaključilo ugovor o kupoprodaji robe, nego i ugovor o potrošačkom kreditu, a morali su znati da je starija, i umirovljenik s veoma niskim primanjima, kao i da prima invalidsku mirovinu što su već tri osnove iz članka 18. stavak 4. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, broj 62/2014 i 6/2016-dr. Zakon), te ove okolnosti ukazuju na osnovanu sumnju da se radi o nepoštenoj poslovnoj praksi, s toga je poduzeće pozvano da prihvati raskid ugovora, dok bi se M. R. obvezala da će bez odgađanja vratiti robu, a poduzeće bi joj vratilo novac.

Poduzeće je dana 13. 07. 2017. godine pismenim putem obavijestilo zaštitnika građana da će prihvatiti raskid ugovora o kupoprodaji koji je gospođa M. R. iz Subotice potpisala s tvrtkom i to prvenstveno kao gestu dobre volje, u cilju održavanja dobrog renomea tvrtke te prakse da se, kada je god to moguće, izađe u susret potrošačima, odnosno klijentima tvrtke, čak i kada klijenti nemaju pravo zahtijevati raskid ugovora uslijed proteka roka u kom isti mogu zahtijevati. Osim toga što će prihvatiti raskid ugovora, izvršit će povrat do sada uplaćenog iznosa na ime kupoprodajne cijene, ali u odnosu na potrošački kredit, građanka će isti morati regulirati s bankom. Prilikom potpisivanja izjave o vraćanju robe od strane građanke i poduzeća dana 18. 07. 2017. godine u izjavi je navedeno da će poduzeće poništiti kreditni zahtjev u iznosu od 64.990,00 dinara pod brojem 790035 i preuzeti troškove zatvaranja kredita.

Od gradonačelnika grada Subotice primili smo 1 predmet na rješavanje

Gradonačelniku Grada Subotice se dana 6. 03. 2017. godine obratila građanka D. A. iz Subotice, a po pitanju vraćanja kredita Delta banci, sada Banci Inteza. Gradonačelnik Grada Subotice, imajući u vidu da se radi o obligacijsko pravnom odnosu između banke i građanke, istu je uputio na Službu pravne pomoći u Osnovnom sudu u Subotici i na zaštitnika građana. Zaštitniku građana Grada Subotice je dana 3. 05. 2017. godine pod brojem II-42-3/2017 upućen ovaj predmet na daljnje postupanje. Dana 11. 05. 2017. godine građanka je pozvana na razgovor. Nakon toga su poduzete sljedeće radnje u smislu pružanja pravne pomoći građanki. Dana 15. 05. 2017. godine obavljen je savjetodavni razgovor, a uz suglasnost građanke s direktoricom Banka Inteza Sanpaolo AD Beograd, ekspozitura u Subotici, kako bi se detaljno razmotrilo komu se građanka treba obratiti u okviru banke. Dana 22. 05. 2017. godine građanka je obaviještena o mogućim načinima rješavanja njenog problema. Dana 23. 05. 2017. godine u Subotici obavljen je savjetodavni razgovor s direktoricom Centra za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga Narodne banke Srbije. Dana 29. 05. 2017. godine pružena joj je pravna pomoć pri sastavljanju molbe banci. Dana 29. 05. 2017. godine pod brojem 07-05-1/17-2 gradonačelniku Grada Subotice dostavljeno je izvješće o postupanju zaštitnika građana, u kojem izvješću je navedeno što je poduzeto u cilju ukazivanja pravne pomoći građanki D. A. iz Subotice, te pojašnjeno da je u konkretnom slučaju građanka s Delta bankom zaključila ugovor o gotovinskom kreditu, koji je dospio na plaćanje, te je banka kao vjerovnik svoja potraživanja zatražila putem izvršnog postupka. Izvršenje se već provodilo obustavom od mirovine, međutim, građanka zbog izvršnog postupka nema mogućnost dobiti bilo kakvu pozajmicu, u bilo kojoj banci, jer joj je „negativno“ izvješće kreditnog biroa. Imajući u vidu da joj je novac potreban radi daljnjeg liječenja, o čemu ista posjeduje dokaze, te da bi u slučaju da joj banka izađe u susret i odobri joj pozajmicu koja bi pokrila prethodni dug i dodatna sredstva za liječenje, načinjena joj je molba, jer jedino banka vjerovnik može odlučivati o ovom pitanju.

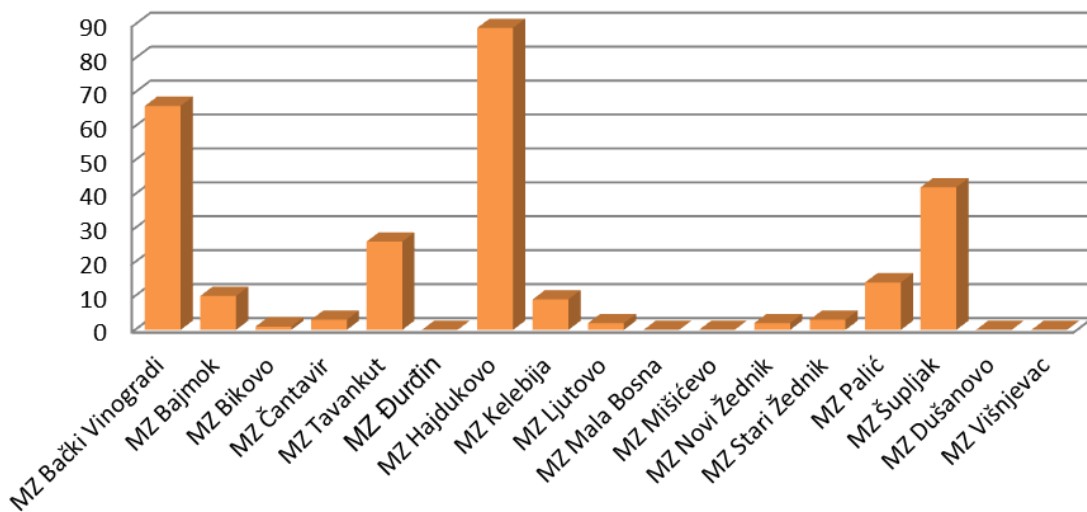
Pod razno vodimo 28 predstavljeni građana, od kojih 26 riješeno savjetom, u 2 je postupano, a ove predstavljeni ne mogu se svrstati ni u jedno od navedenih područja koje prikazujemo u ovom izvješću. Tu nam se građani obraćaju zbog npr. pomoći popunjavanja raznih formulara, tumačenja ili dobivenog rješenja ili nekog propisa koji ih interesira, studentskog smještaja, prijepisa registracije automobila ili upućivanja na nadležno tijelo za izdavanje potrebnih dokumenata, kada ne znaju komu se obratiti za rješenje problema i sl.

Nenadležnim smo se oglasili u 15 predmeta, a to su predmeti kada nam se građani obraćaju na temelju pravomoćnih sudskih presuda ili izvršenja. U ovim predmetima postupamo vrlo oprezno, odnosno otvoreno reći ne postupamo, jer smo nenadležni, a također ni ne komentiramo sudske odluke, a pošto se u ovim predmetima najčešće pojavljuju i odvjetnici, ne postupamo, jer ne želimo narušavati dobre odnose s kolegama odvjetnicima, zbog provedbe programa besplatno pravnog zastupanja, a i samim Pravilnikom o BPZ predviđeno je da se ne smije pružati bilo kakva usluga ukoliko se u predmetu pojavljuje odvjetnik.

Kao i prethodnih godina zaštitnik građana Grada Subotice imao je suradnju s gradskim rukovodstvom, Kabinetom predsjednika Skupštine, Kabinetom gradonačelnika i članovima Gradskog vijeća. Ova suradnja doprinosi međusobnom efikasnijem radu, tako i rasterećenju pojedinih funkcija grada.

RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 267 obraćanja

**OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA
brojčani prikaz**



Smatramo da je rad u prigradskim mjesnim zajednicama vrlo značajan. Ovakav prijem građana ured obavlja od 2013. godine. Mislimo da ovakvim radom pokazujemo da grad skrbi i o svojim sugrađanima iz prigradskih mjesnih zajednica i oni u svom mjestu stanovanja mogu ostvariti svoja prava. Završno s ovim izvještajnim razdobljem primljeno je ukupno **267** građana.

Po novom Zakonu o ozakonjenju objekata zakonodavac je uveo novi sustav u svezi legalizacije objekata koji se pokreće rješenjem građevinskog inspektora i to nalogom da se izvrši rušenje protuzakonito podignutog objekata. Kod većine građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti trebaju li u stvarnosti porušiti objekt ili ipak se dopušta legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako s pravnom procedurom, tako i s njihovim pravima i obvezama koji proistječu iz novog Zakona. Većina njih je kontaktiralo ured zaštitnika građana u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negdje ne pogriješe i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspješno završili legalizaciju svojih objekata. Tijekom postupka pojavili su i drugi pravni problemi primjera radi oko uknjižbe legaliziranog objekta, pribavljanje suglasnosti suvlasnika, Ured je u svim situacijama upoznao stanke s pravima i obvezama iz danoga slučaja.

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

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

Zaštitnik građana Grada Subotice

I ove godine više građana se obraćalo uredu zaštitnika građana s problemom da Republička porezna uprava, Područni ured Subotica i nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja razmjerni dio mirovine. Ured u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu prava umirovljenicima, građanima na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji s Poreznom upravom, odnosno s Republičkim zaštitnikom, ukoliko Porezna uprava u zakonskom roku ne donese rješenje o ostvarivanju prava stranke.

Zbog nastanka štete na elektrouređajima i to koja je nastala putem električne energije više građana se obratilo radi davanja pravnog savjeta u ostvarivanju svojih prava za naknadu štete. U ovim slučajevima stranke su pitale za svoja prava odnosno na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektrodistribuciju, nadalje na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu podršku sve do naplate naknade štete.

U području poreza na imovinu puno stranaka se obratilo s problemom da im je čestica, odnosno dvorište veće od 1000 m², te po Gradskoj Odluci u ovim slučajevima porez na imovinu je znatno veći. U kontaktu s Lokalnom poreznom upravom postignuto je rješenje da građani koji žive na obodu naselja imaju mogućnost promijeniti kulturu zemljišta, te da po toj osnovi smanje porez na imovinu koji je po njihovom utisku bio irealno visok.

Nadalje, u mjesnim zajednicama građanstvo se masovno obraćalo uredu, vrlo često zbog pitanja u svezi poreza na imovinu načina otplate poreznog duga, zastare poreza i poreznog duga kao i reprograma istog. Pitanja su bila česta i svezi ostvarivanja prava na starosnu, prijevremenu i invalidsku mirovinu, osobito od kada je za žene pomaknuta duljina staža osiguranja i godine života za stjecanje pune starosne mirovine.

U svezi držanja domaćih životinja, redovito se postavlja pitanje koliko domaćih životinja može građanstvo držati u urbanoj sredini, a svaka izmjena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Obiteljski problemi u svjetlu novih zakonskih rješenja su također aktualni i građanstvo se redovito obraća uredu s ovim problemima kako i u svezi rastave braka, smještaja djece, prava i obveze oko viđenja maloljetne djece tako i u svezi oduzimanja djece u smislu Zakona o obiteljskim odnosima i u svezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad.

Pitanja u svezi prava na ostvarenje na tuđu njegu i pomoć, oporučnog nasljeđivanja i u svezi prava i obveze izdržavanja srodnika su zanimala građanstvo kao i prava na naknadu troškova pokapanja.

Pravni problemi u svezi konkuriranja na stipendiju za učenike i studente se ciklično pojavljuju i razdoblju raspisanih natječaja.

Često je traženo da upoznamo stranku s postupkom lišavanja poslovne sposobnosti maloljetnih i punoljetnih osoba kao i ostvarivanja prava na nasljeđe u ostavinskom postupku.

Više građana su se obraćalo uredu u svezi svojih prava i obveza iz izvanbračne zajednice, odnosno informirali su se kako mogu ostvariti svoja imovinska prava proisteklih iz ovih zajednica.

Vrlo česta su pitanja u svezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom izdržavanju općenito, jer stanovništvo na selu vrlo često sklapa ovaj ugovor jer se ovaj pravni institut koristi da bi osigurali sebi materijalnu sigurnost za starost, međutim, često samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem zbog osiromašenja davatelja izdržavanja te često se pojavljuju problemi i oko raskida ugovora o doživotnom izdržavanju i stariji sugrađani postavljaju puno pitanja u svezi razrješenja ovog pravnog odnosa.

Nadalje, pojavljuju se pitanja u svezi raznih ugovora iz nasljednog prava, izvršavanja ugovora koji su sklopljeni s javnim poduzećem (Vodovod, Suboticaplin, Toplana itd.), stjecanja prava temeljem nezaposlenosti, stjecanja zdravstvenog osiguranja maloljetnih osoba u situaciji kada su roditelji nezaposleni, problemi oko gubljenja zdravstvene zaštite su isto bila česta pitanja.

Pitanja u svezi susjedskih odnosa redovito se pojavljuju i to u svezi pravnih mogućnosti i pravila postavljanja ograda između susjeda, zajedničke međe, septičke jame, ometanja posjeda, obveza vađenja drveća, nadalje gradnje i praznjenja septičke jame i drugih spornih odnosa, u svezi nedoumice kada treba pribaviti građevinsku dozvolu, za koje objekte, redovito je zanimalo građanstvo. Imali smo puno pitanja iz područja građevinarstva i primjene urbanističkih planova, jer su to pitanja koja intenzivno interesiraju stanovništvo.

Iz područja poljoprivrede tražena je pomoć oko sastavljanja zahtjeva za poticaj poljoprivrednika, u svezi poljoprivredne štete puno građana je tražilo pravni savjet, kao i oko problematike izdavanja u

najam poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovane najamnine poljoprivrednog zemljišta, oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, pitanja u svezi zastarjelosti potraživanja, pojavila su se i pitanja u svezi pravnog statusa gospodarstava. Česta su bila pitanja u svezi prava prvenstva najma zemljišta kod susjeda, oko principa podjele zajedničke imovine, načina i postupka premjera čestice, dijeljena čestice kao i rada Katastra kao i novih rješenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obveza u odnosu na njihove čestice, prava i skidanje tereta s nekretnina. Pojavljivala su se i pitanja u svezi korištenja kolske ceste u privatnom vlasništvu, plodouživanja i brisanja ovog tereta s nekretnina. Pitanja u svezi prekategoriacije poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u svezi formiranja ulice u selu, stjecanja i promjene kućnog broja puno puta je predstavljalo problem koji nije bio rješiv za građane.

Iz područja radnih odnosa često su postavljana pitanja u svezi otkaza radnog odnosa, mogućnosti naplate zaostale zarade potraživanja i drugih potraživanja od poslodavca. Nadalje, u svezi mogućnosti za priključak na vodovodnu mrežu i kanalizaciju.

Dosta česta su bila pitanja iz nadležnosti Gradske uprave, Tajništva lokalne porezne administracije, a dobrom suradnjom s ovim tajništvom, vrlo smo često provjeravali postoji li dug za konkretnog poreznog obveznika, osobito kod starijih osoba, koje nisu bile u mogućnosti izravnom komunikacijom s Poreznom upravom prekontrolirati svoje stanje duga odnosno doći u Ured Gradske uprave. Česta su bila i pitanja u svezi tumačenja samoga rješenja za utvrđivanje poreza, jer su nakon obrazloženja građani došli do saznanja da samo za svoju nekretninu plaćanju porez i da nema nepravilnih rješenja, a kad je postojala pogreška, porezna služba je odmah izvršila ispravak Rješenja. Pitanja u svezi mogućnosti stjecanja socijalne pomoći, gubitka prava na ovu pomoć su predstavljala pitanja s kojim su se Uredu građani često obraćali.

Računi za ekologiju u prigradskim mjesnim zajednicama isto su često predstavljali problem za građanstvo.

Pitanja u svezi buke od ugostiteljskih objekata, plaćanja računa Elektrodistribuciji i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju su redovita pitanja građana.

Porezna uprava, Područni ured Subotica prošle godine je ponovno dostavila rješenja za odvodnjavanje. Građani su se masovno javljali u svezi toga i iskazivali svoje nezadovoljstvo i nemogućnost plaćanja ovog novog nameta i ukazivali na pogreške u ovim rješenjima što se podataka tiče. Ured je više puta davao izjave u sredstvima informiranja i upućivala građanstvo na postupak kako mogu ispravljati postojeće pogreške, a istodobno je davao obavijesti da su rješenja zakonita bez obzira vrši li se na konkretnom melioracijskom području odvodnja ili ne. Građani su se masovno javili uredu uvijek nakon primitka opomene za plaćanje dugovanih obveza kao poreza na imovinu, naknade okoliša i naplate reprograma poreznog duga.

U području naknade štete imali smo stranke koje su pretrpjele štetu zbog nastanka prometne nezgode pa su se informirale u svezi svojih prava, kao i postupka naknade ove štete. Građani su više puta tražili da im ured protumači složenije odluke i rješenja gradskih službi, da bi znali ostvariti svoja prava odnosno izvršiti svoje obveze.

BESPLATNA PRAVNA POMOĆ

Ured zaštitnika građana je i u 2017. godini nastavio uspješno provoditi Projekt besplatne pravne pomoći. Ovaj Projekt se provodi u suradnji s Odvjetničkom komorom u Subotici temeljem zaključenog Sporazuma iz 2011. godine. Sporazumom su preuzeti već utvrđeni uvjeti i osnove za pružanje besplatnog pravnog zastupanja koji su određeni u Pravilniku Odvjetničke komore Vojvodine, formulari kao i već postojeća organizacija. Samim Pravilnikom utvrđeni su kriteriji koji posebno pomažu naše siromašne sugrađane, nezaposlene i socijalno ekonomski ugrožene osobe kojima je put do ostvarenja sudske zaštite otežan. Naglašavam da su sve potrebne potvrde ili uvjerenja koja se podnose uz zahtjev oslobođene pristojba, osim usluge RGZ Katastar nekretnina, tako da je ovo prava pomoć za siromašne. Pošto su to najčešće predmeti Osnovnog suda u Subotici, isti u ovim predmetima odlaže ili oslobađa stranke od dospjelih sudskih pristojba do okončanja ovakvih predmeta. U 2017. godini primili smo 38 zahtjeva za pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Zaštitnik građana Grada Subotice

Naglašavamo da je ova odvjetnička usluga potpuno besplatna za sugrađane i da Grad ne sudjeluje finansijskim sredstvima. Zaštitnik građana i ovaj put zahvaljuje svim kolegama odvjetnicima koji su sudjelovali u ovome Projektu.

POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE

Ovdje bismo posebno izdvojili naš rad na obilježavanju Dana ljudskih prava.

I ove godine, odnosno 2017. godine, obilježavanje Dana ljudskih prava smo posvetili i fokus usmjerili ka angažiranju srednjoškolske mladeži kroz raspisani natječaj za literarne sastave na temu iz područja ljudskih prava. Na literarni natječaj smo dobili 41 rad, imali smo dvije teme: „Reći ili šutjeti“ i „Stvarnost i ono što čitamo“. Naši srednjoškolci su se iznimno potrudili i angažirali u svojim sastavima. Čitajući ove radove bilo je jasno koliko mladi ljudi osjećaju pravdu, odnosno nepravdu koja ih okružuje, koliko žele promjene i koliko zamjeraju nama starijima što im ne osiguravamo sigurnu budućnost. Najbolje radove smo nagradili novčano, za svaki rad na jeziku nacionalnih manjina koje imaju pravu na uporabu službenog jezika u gradu, prva nagrada je bila 8.000,00 dinara, a druga 6.000 i treća nagrada 4.000,00 dinara. U organizaciji su nam pomogli kako profesori, članovi Povjerenstva tako i predsjednik Skupštine grada. Prvonagrađeni radovi su pročitani skromnoj svečanosti, a svi nagrađeni radovi postavljeni su na internetsku stranicu grada, a ukoliko netko želi pročitati i ostale radove, može se obratiti uredu jer su radovi primani putem e-maila i sačuvani su.

MEDIJACIJA

U 2014. godini predstavnici ureda zaštitnika građana su sudjelovali na Osnovnoj obuci za medijatore koje su organizirali Partneri za demokratske promjene Srbija i stekli Certifikat o završenoj obuci. Također, postali smo članovi Udruge građana „Nacionalna udruga medijatora Srbije“.

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

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

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

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

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

Zaštitnik građana Grada Subotice

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

Ova usluga našim sugrađanima je također besplatna.

Tijekom 2017. godine medijaciju su vršili zaštitnik građana, zamjenica zaštitnika građana Ljiljana Vuković Simić i stručna suradnica Noémi Csákány jer svi posjeduju licenciju za posredovanje, upisani su u Registar posrednika pri Ministarstvu pravde RS i imaju pravo vršiti medijaciju.

Tijekom 2017. godini medijatori su pohađali specijalizirane obuke za posrednika u sporovima obiteljske medijacije i sporovima iz područja zlostavljanja na radu (mobing).

Medijacije su održane u Uredu zaštitnika građana Grada Subotice, a po zahtjevu i pozivu građana medijatori su tijekom 2017. godine po prvi put izašli u prigradske mjesne zajednice gdje su održali sesiju posredništva, što predstavlja novost u odnosu na prethodne godine.

U 2017. godini po prvi put su upućeni predmeti od Osnovnog suda u Subotici i od Gradske uprave Grada Subotice.

Tri predmeta su upućena od strane Osnovnog suda u Subotici, a tri od strane Gradske uprave Grada Subotice. Ovo je značajan napredak u razvoju medijacije, jer su se strane u sporu, u odnosu na prethodne godine, osobno odnosno neposredno obraćale medijatorima.

U odnosu na 2014. godinu primjećuje se tendencija rasta broja zainteresiranih građana za rješavanje sukoba putem postupka posredovanja u svim područjima gdje strane u sporu mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, a osobito u imovinskim, gospodarskim, obiteljskim, potrošačkim, radnim sporovima i susjedskim odnosima.

U 2017. godini imali smo ukupno 57 zainteresiranih strana za rješavanje sukoba putem posredovanja, od kojih smo imali 34 obraćanja za rješavanje sukoba putem posredovanja. Dva predmeta su uspješno riješena u fazi priprema. Zaključeno je ukupno 18 sporazuma o pristupanju posredovanja, od kojih je 13 predmeta okončano zaključenjem sporazuma o rješavanju spora posredovanjem, 1 predmet je u fazi postupka, a ostali predmeti okončani na drugi način, odlukom jedne ili obje strane da odustaju od daljeg vođenja medijacije ili odlukom samog medijatora da odustaje od postupka.

Od Osnovnog suda u Subotici zaprimili smo predmet radi utvrđivanja prava na nasljeđe radi isplate i radi naknade štete. U predmetu radi utvrđivanja prava na nasljeđe, druga strana se nije odazvala pozivu, nije potpisan sporazum o pristupanju a medijacija nije mogla biti ni započeta, o čemu smo obavijestili i sud.

U drugom predmetu stranke su bili brat i sestra, obje strane su imali opunomoćenika u postupku. Predmet medijacije je bila isplata. Potpisali su sporazum o pristupanju, održali prvu sesiju posredovanja, na zakazani drugi sastanak druga strana se nije odazvala o čemu nas obavijestila, nakon toga se pismenim putem izjasnila da odustaje od daljnjeg postupka medijacije zbog toga što se njihovi stavovi nisu približili poravnanju.

U trećem predmetu gdje se radilo o naknadi štete spor je okončan uspješno. Strane su se sporazumjele o iznosu novčane naknade, načinu i roku isplate iste, o obvezi isplate pristojbe na sudsko poravnanje i potpisale sporazum o rješavanju spora posredovanjem. Nadalje, suglasile se da parnični postupak nastave i da se parnični postupak okonča pred sudom zaključenjem sudskog poravnanja, prema navedenom u Sporazumu o rješavanju spora posredovanjem, zaključenim pred opunomoćenicima strana i medijatorima.

Zaštitnik građana Grada Subotice

Od strane jedinice lokalne samouprave Subotica upućena su nam tri predmeta, od kojih su dva spora iz domene susjedskih odnosa, a jedan iznos najamnine između jedne srednje škole i restitucijskog vlasnika prostora, koje je škola koristila.

U predmetima iz susjedskih odnosa u prvom predmetu susjed se žalio na buku i vibraciju koju stvara toplinska crpka, koja se nalazi u podrumu pomoćne prostorije susjeda, a također i na oluk i krov koji prelazi s pomoćne zgrade susjeda na njegov posjed. Inicijator medijacije tražio da se mjerenje buke i vibracije izmjeri noću, jer je to nešto što njemu i supruzi smeta. U ovom predmetu angažirali smo stručnu pomoć od strane izvršitelja za praćenje stanja okoliša i samostalnog građevinskog inspektora Tajništva za inspeksijsko nadzorne poslove. Inicijator medijacije je od strane stručne osobe upućen na Ministarstvo za mjerenje buke i vibracije ili Institut za sigurnost i sigurnost na radu iz Novog Sada, o vlastitom trošku. Samostalni inspektor je izjavio da je oluk postavljen sukladno pravilima struke i da ne pravi nikakvu štetu.

U drugom susjedskom sporu, inicijator medijacije su fizičke osobe koje u postupku medijacije žele riješiti problem buke i vibracije, koja proistječe iz proizvodnog objekta, izgrađenog blizu stambenog objekta, što im smeta. Inicijator medijacije se žalila na tvrtku da se u ljetnom razdoblju i noću proizvodnja obavljala pored otvorenih prozora i vrata, iako zabrana inspekcije postoji. Postupak je u tijeku.

U trećem predmetu medijacija je okončana sklapanjem sporazuma o najmu poslovnog prostora između zakupodavca – restitucijskog vlasnika prostora i zakupnika – jedne osnovne škole, strane su se sporazumjele o visini, načinu i roku plaćanja mjesečne najamnine i o tomu tko će biti obveznik plaćanja poreza na najamninu.

Uspješno su riješena dva predmeta u fazi pripreme, jedan predmet iz obiteljskih odnosa u svezi uređenja obiteljskih odnosa s djecom i drugi predmet iz susjedskih odnosa u svezi s otklanjanjem problema prokišnjavanja kuće i garaže. U oba slučaja sam čin poziva je bio dovoljan da strane u sukobu same nađu zajedničko rješenje bez medijacije.

Najveći broj predmeta medijacije su obavljena u komedijaciji.

Prosječno vrijeme trajanja postupka medijacije je 1-3 mjeseca. Da bi stranke došle do zajedničkog rješenja i zaključile sporazum o rješavanju spora posredovanjem potrebno je bilo održati od jedne do četiri sesije, ovisno o složenosti sukoba. Prosječni broj održanih sastanka je dva. Sesije odnosno sastanci su pojedinačno trajali oko 45 minuta do najviše 60 minuta. U obavljenim medijacijama sudjelovale su dvije do šest strana u postupku. Strane uglavnom samostalno sudjeluju u postupcima medijacije bez opunomoćenika, ali postoji tendencija povećanja broja medijacije u kojima strane zastupa odvjetnik, što predstavlja novost u odnosu na prošlu godinu. Ove godine imali smo 8 predmeta medijacije gdje su opunomoćenici zastupali strane. U ovim predmetima strane brže dolaze do sporazuma jer posjeduju stručnu pomoć odvjetnika.

Predmeti medijacije:

- 14 imovinsko-pravni odnosi,
- 14 susjedski odnosi,
- 4 obiteljski sporovi,
- 1 potrošački,
- 1 radni.

Najviše predmeta imali smo iz područja sporova iz susjedskih odnosa i imovinsko-pravnih odnosa. Sporazumom je uređen susjedski odnos, putem postavljanja žičane ograde na zajedničkoj međi između dvije strane u sporu.

Imali smo više predmeta posredovanja u svezi uređivanja raslinja i drveća koja prelaze na susjednu česticu i tako nanose štetu susjedu. Oba predmeta su uspješno riješena, jedan je u fazi pripreme, a kod drugog postignut dogovor, u oba slučaja je postojao dogovor da se radnja orezivanja izvrši nakon ubiranja plodova.

Zaštitnik građana Grada Subotice

Nadalje, imali smo više obraćanja u svezi uređenja zajedničkih odnosa u obiteljskoj kući u zajedničkom dvorištu. Postignut je dogovor oko poštovanja kućnog reda od strane novih stanara. Također, u fazi pripreme je riješen problem oko prokišnjavanja susjedne kuće i garaže. Na temelju rješavanja susjedskih odnosa dva predmeta su vezana za buku i vibraciju iz okoliša. Također, javio se problem otjecanja vode s nadstrešnice susjeda i sa susjedne čestice, kao i spor oko naknade štete zbog prokišnjavanja stana. Uspješno je riješen spor između susjeda, uzrok spora je dimenzija prozora na kući koja se nalazi na međi, način i vrijeme otvaranja prozora, kao i tretiranje i prskanje biljaka od strane susjeda.

Iz samog postupka posredovanja proizašlo je da prozor i biljke nisu glavni predmet sporenja, nego se radi o ljubomori ili lošim međuljudskim odnosima. U ovim predmetima medijacija je način rješavanja sporova koji pomaže stranama da poprave poremećene susjedske odnose.

Imovinsko-pravni sporovi zbog bespravnog korištenja čestice od strane susjednog vlasnika riješen je sporazumom tako da su se strane sporazumjele da će pozvati poljočuvara i s njim izaći na teren i zajednički izvršiti premjer čestice i utvrditi među, a da će o tome poljočuvar u svojstvu službene osobe sastaviti zapisnik. Sporazumom je također uspješno uređen imovinski odnos između nasljednika, odnosno postignut je dogovor o kupoprodajnoj cijeni suvlasničkog udjela i roku isplate iste. Imali smo 4 pokrenuta postupka medijacije zbog isplate naknade štete od kojih su 3 predmeta riješena pozitivno, jer je postignut sporazuma o visini naknade štete, o načinu i roku isplate iste. Također, postignut je dogovor o visini najamnine između jedne srednje škole i restitucijskog vlasnika prostora.

U sporu povodom isplate troškova zbog sanacije zajedničkog dimnjaka u postupku medijacije dugovna strana je isplatila dugovani iznos za popravku zajedničkog dimnjaka i za potrošeni materijal, a druga strana se obvezala da će predati preostali dio građevinskog materijala, o čemu je načinjena i potpisana potvrda, dok strane nisu zahtijevale pismeni sporazum.

Iz područja radnog prava inicirano je posredovanje zaposlene nastavnice u jednoj školi, koja je u jednom razdoblju bila odsutna, nalazila se na stručnom usavršavanju, te joj ravnateljica za to razdoblje nije prijavila radni staž.

Posredovanje inicirano u području potrošačkog prava odnosilo se na reklamaciju obuće.

Tijekom postupka medijacije uglavnom smo vodili zajedničke sesije, ali radi prevladavanja teškoća u komunikaciji kao i zbog poticanja druge strane da prihvati medijaciju nekada je bilo poželjno voditi odvojene sesije. Vodili smo odvojene sesije po potrebi ili po zahtjevu stranke.

SURADNJA S MEDIJIMA

Suradnja i potpora medija veoma je značajna i potrebna u radu zaštitnika građana. Naš Ured ima iznimno dobru suradnju s lokalnim medijima, pa čak i na republičkoj razini. „Pannon televizija“ je pratila naš obilazak i rad u prigradskim mjesnim zajednicama, isti je promicala i dano je više intervjua u području specifičnih problema prigradskih mjesnih zajednica. Davani su intervjui i lokalnim radijskim postajama, kako u nekim pojedinačnim predmetima tako i o našem radu, o odnosima sa strankama, građanima i riješenim predmetima. Smatramo da i dalje uživamo potporu medija koji prate rad našega Ureda.

FINANCIJSKA SREDSTVA

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

Odobrena proračunska sredstva su utrošena na funkcioniranje samoga Ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenih. Financijskim planom za 2017. godinu za rad Ureda je odobreno ukupno 12.264.000,00 dinara.

Zaštitnik građana Grada Subotice

Izvršenje sredstava proračuna grada Subotica za troškove funkcioniranja Ureda zaštitnika građana Subotica za 2017. godinu

Red. broj	Vrsta rashoda	Planirano	Ostvareno
1.	Plaće na temelju cijene rada	5.849.000,00	5.578.174,05
2.	Dodatak za vrijeme provedeno na radu (minuli rad)	449.000,00	427.498,50
3.	Naknada zarade za vrijeme odsustvovanja s rada na dan praznika (blagdani) koji je neradni dan, godišnjeg odmora, plaćenog odsustva, vojne vježbe i odazivanja na poziv državnog tijela	810.000,00	809.870,45
4.	Doprinos za mirovinsko i invalidsko osiguranje	822.000,00	817.889,29
5.	Doprinos za zdravstveno osiguranje	460.000,00	351.010,81
6.	Doprinos za nezaposlenost	75.000,00	51.117,98
7.	Naknade troškova za prijevoz na posao i s posla	120.000,00	105.849,29
8.	Jubilarnе nagrade	88.000,00	79.317,82
9.	Usluge mobilnog telefona	230.000,00	161.044,19
10.	Najam ostalog prostora	1.000,00	0,00
11.	Troškovi smještaja na službenom putu	90.000,00	23.623,02
12.	Troškovi dnevnica za službeni put u inozemstvo	77.000,00	0,00
13.	Troškovi prijevoza za službeni put u inozemstvo (zrakoplov, autobus, vlak i sl.)	50.000,00	0,00
14.	Troškovi smještaja na službenom putu u inozemstvo	68.000,00	0,00
15.	Kotizacija za seminare	39.000,00	28.500,00
16.	Usluge vještačenja	495.000,00	158.320,22
17.	Ostale stručne usluge	17.000,00	0,00
18.	Ugostiteljske usluge	50.000,00	9.305,00
19.	Reprezentacija	50.000,00	31.500,00
20.	Darovi	70.000,00	64.285,65
21.	Ostale opće usluge	325.000,00	18.000,00
22.	Uredski materijal	243.000,00	237.441,32
23.	Stručna literatura za redovite potrebe zaposlenih	131.000,00	121.550,00
24.	Potrošni materijal	13.000,00	0,00
25.	Ost. dotacije po zakonu	905.000,00	904.902,89
26.	Donacije ostalim neprofitnim institucijama	20.000,00	0,00
27.	Ostali porezi	10.000,00	0,00
28.	Ostale naknade štete	400.000,00	0,00
29.	Namještaj	37.000,00	0,00
30.	Pisači	50.000,00	0,00
31.	Mobilni telefoni	220.000,00	184.890,00
	SVEGA :	12.264.000,00	10.164.090,48

ZAKLJUČAK

U razdoblju koje obrađuje ovo izvješće od 01. siječnja 2017. do 31. prosinca 2017., došlo je do neznatnog smanjenja u ukupnom broju i pritužba i predstavi – obraćanja koji su građani podnijeli zaštitniku građana. Trend u postupanju kontroliranja subjekata – Gradske uprave, gradskih javnih komunalnih poduzeća i ustanova čiji osnivač grad Subotica uočen je i u razdoblju koji je predmet ovoga izvješća. Svi kontrolirani subjekti konstantno i vrlo često veoma iscrpno dostavljaju svoja izjašnjenja u postupcima koja zaštitnik građana vodi po pritužbama građana. Uspostavljeni trend

Zaštitnik građana Grada Subotice

dobre komunikacije između zaštitnika građana i kontroliranih subjekata nastavljen je i tijekom 2017. godine.

Uloga zaštitnika građana, kao korektivnog tijela u postupanju javne uprave postaje značajna, npr. 2017. godine za razliku od prethodnih godina nismo imali ni jedan predmet odbijanja zahtjeva za postupanje. Smatramo to značajnim napretkom u komunikaciji i uređenju rada lokalnih upravnih tijela. U radu s upravnim tijelima ili JKP, kao što je navedeno, zaštitnik građana je predmete rješavao u suradnji i nije bilo tijelo koje je presuđivao ili zauzelo ulogu sudskog tijela. Za razliku od drugih ureda zaštitnika građana, čak i Republičkog zaštitnika građana, nikada ne dajemo savjete ili rješavamo predmete telefonskim. Izravni kontakt sa strankama, debirokratizirani pristup i to što je zaštitnik građana svakodnevno dostupan građanima omogućava učinkovito pravno postupanje i zaštitu prava naših sugrađana.

Značajni broj građana, sve češće i kroz neformalne i interesno formirane skupine obraća se zaštitniku građana sa zahtjevima koji baš i nisu u nadležnosti zaštitnika građana (uređenje ulica, objekata i sl.), ali u suradnji s nadležnim institucijama pokušavamo pomoći i u tim i takvim slučajevima. Jasno je da institucija zaštitnika građana postoji u svijesti velikog broja građana Subotice koji samostalno i preko zaštitnika građana aktivno sudjeluju u rješavanju problema koje smatraju važnim za njihov život.

Viša razina kooperativnosti sa zaštitnikom građana kod kontroliranih subjekata, kao i ojačana svijest o potrebi zaštite i promicanja prava među samim građanima, ukazuje da je profesionalnost, transparentnost i dosljedno poštovanje propisa, uz korektni odnos s građanima nezaustavljiv trend u razvitku dobre administracije.

U analizi stanja prava građana grada Subotice i prigradskih mjesnih zajednica sagledavanjem svih čimbenika i okolnosti potrebno je da institucije, tijela, ustanove i javna komunalna poduzeća lokalne samouprave u suradnji i bez animoziteta prema zaštitniku građana grada Subotice zajedničkim snagama prepoznaju prava građana, otklone nedostatke u radu nastale povredom prava građana i postupaju preventivno u ovom području. Smatramo da smo svi zajednički na istom zadatku, a to je da olakšamo i debirokratiziramo, odnosno pružimo i olakšamo sve usluge našim sugrađanima. Greške u radu događaju se svakomu, a zajednički rad na njihovom otklanjanju postoji da bi se one otkrile, otklonile i da nam se ne bi ponavljale. Ne treba zaboraviti, kao što sam to već naveo, da smo svi mi u tijelima jedinice lokalne samouprave servis građanima i jedino tako možemo postupati, zajedničkim snagama, suradnjom, da se prava građana ne dovode u pitanje.

Ovo Godišnje izvješće su zajednički sastavili zaštitnik građana sa zamjenicama Erikom Tóth Szalai i Ljiljanom Vuković Simić.

Subotica, 27. 03. 2018.

ZAŠTITNIK GRAĐANA
GRADA SUBOTICE

Zlatko Marosiuk
dipl. pravnik

STRUKTURA I STATISTIKA

PRITUŽBE

		Primljeno	Riješeno	U postupku
Javna poduzeća i ustanove	JKP „Toplana“	8	8	0
	„Suboticaplin“	1	1	0
	JKP „Vodovod i kanalizacija“	12	11	1
	JP za gospodarenje cestama	1	1	0
	Centar za socijalni rad	12	12	0
	JKP „Čistoća i zelenilo“	3	3	0
	JKP „Suboticatrans“	1	1	0
	JP „Palić Ludoš“	1	1	0
	PU „Naša radost“	1	1	0
	Narodno kazalište - Népszínház	1	1	0
	JKP „Parking“	2	2	0
	Prava nacionalnih manjina	1	1	0
Tijela uprave i inspeksijske službe	Tajništvo za društvene djelatnosti	1	1	0
	Tajništvo za inspeksijsko-nadzorne poslove	4	3	1
	Tajništvo za imovinsko pravne poslove	1	0	1
	Tajništvo lokalne porezne administracije	5	5	0
	Komunalna policija	1	1	0
	Tajništvo za investicije	1	1	0
	Vijeće za zdravstvo	4	4	0
	Zavod za zaštitu spomenika	1	1	0
Predmeti dostavljeni državnim tijelima	Zaštitniku građana	14	14	0
	Pokrajinskom ombudsmanu	2	2	0
	Povjerenik za zaštitu ravnopravnosti	2	2	0
UKUPNO		80	77	3

Zaštitnik građana Grada Subotice

PREDSTAVKE

	Primljeno	Način rješavanja		U postupku
		Savjet	Postupanje	
Zdravstveno	21	18	3	
Osobna stanja građana	164	32	132	
Građansko pravo	117	111	6	
Socijalna skrb	113	101	12	
Prava djeteta	6	6	0	
Radna pitanja	127	123	4	
Umirovljenička pitanja	100	83	17	
Obrazovanje	4	4	0	
Uprava	5	5	0	
Imovinsko pravo	51	49	2	
Nasljedno	56	55	1	
Stambeno	15	15	0	
Od gradonačelnika	1	0	1	
Medijacija	57	23	34	
Lišavanje poslovne sposobnosti	4	4	0	
Obligacijsko pravo	55	55	0	
Obiteljski odnos	92	92	0	
Sudsko	129	98	31	
Javne službe i javna poduzeća	- Komunalna policija	1	1	0
	- Tajništvo za insp. nadzor.	21	21	0
	- Građevinska inspekcija – legalizacija	34	32	2
	- Tajništvo za društvene djel.	1	1	0
	- JP putevi i urb. planiranje	3	3	0
	- Elektrovojdina	10	7	3
	- Pogrebno	3	3	0
	- Toplana	3	3	0
	- Čistoća	6	4	2
	- Parking	2	1	1
	- Gerontološki	1	1	0
	- Nac. služba za zapošljavanje	5	5	0
	- Naša radost	1	1	0
	- Vodovod	30	30	0
	- Dimnjačar	8	6	2
- Suboticatrans	3	2	1	
- Pošta	8	8	0	
Dostavljeno povjereniku za zaštitu podataka	2	1	1	
Zaštitnik građana RS	2	2	0	
Zaštitnik građana Novog Sada	1	1	0	
Dostavljeno gradonačelniku	1	1	0	
Porez	80	70	10	
Javni servis - RTV	13	12	1	
Podatak o javnom značaju	2	2	0	
Zaštita potrošača	2	2	0	
Tržišna inspekcija	5	5	0	
Vojvodina šume	2	2	0	
Katastar	20	18	2	
Komunalni problem	18	14	4	

Zaštitnik građana Grada Subotice

Pokrajinsko tajništvo	1	1	0	
Osobe s invaliditetom	3	1	2	
Prava nacionalnih manjina	2	2	0	
Razno	28	26	2	
Nenadležan	15	15	0	
BPZ	38	38	0	
UKUPNO	1.492	1.216	276	

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA

Mjesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	66
MZ Bajmak	10
MZ Bikovo	1
MZ Čantavir	3
MZ Tavankut	26
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	89
MZ Kelebija	9
MZ Mirgeš	2
MZ Mala Bosna	0
MZ Mišićevo	0
MZ Novi Žednik	2
MZ Žednik	3
MZ Palić	14
MZ Šupljak	42
MZ Dušanovo	0
MZ Višnjevac	0
UKUPNO	267

SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Pritužbe	80
Predstavke	1.492
Predmeti u mjesnim zajednicama	267
UKUPNO	1.839