

Iratszám: O.02-35-03/18

Dátum: 2018.03.27.

BESZÁMOLÓ

A 2017. ÉVRE

BEVEZETŐ

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

Szabadka Város Ombudsmani Hivatala 2006.06.16-án kezdte meg működését. Az azóta eltelt időben számos jogszabály-alakításon esett át, s működése össze lett hangolva a helyi önkormányzatról szóló törvénnyel. A 2014.02.20-án megtartott 18. ülésén Szabadka Város Képviselő-testülete új rendeletet hozott Szabadka város polgári jogvédőjéről, melynek alapján ismételten megválasztotta a polgári jogvédőt és helyetteseit, 6 éves megbízási időre. Ezzel megtörtént az ombudsmani hivatal jogszabályozása, amely mára szervezetileg egy olyan intézménnyé nőtte ki magát, amely összhangban áll az érvényes pozitív jogszabályokkal. A hivatalt a 2017. év folyamán Marosiuk Zlatko polgári jogvédő vezette helyetteseivel, Tóth Szalai Erikával és Vuković Simić Ljiljanával.

A 2017. évre készült beszámoló különösen a panaszok és folyamodványok számára és összetételére vonatkozó adatokra összpontosít és tartalmazza a közigazgatási szervek működésének általános értékelését az előírások betartása és az észlelt mulasztások tekintetében, és ajánlásokat ad azok kiküszöbölésére. A beszámoló feloleli az elmúlt évben észlelt problémákat, és a korábbi évek gyakorlatához hűen bemutatja az egyes ügyeket, amelyekkel az iroda foglalkozott. A statisztikai adatok mellett a beszámoló rövid leírásokat is tartalmaz az elmúlt évben vezetett legjelentősebb ügyekről, végső állásfoglalással, az adott ajánlásokkal és magyarázatokkal, illetve a még folyamatban lévő ügyek felvázolásával. Számos probléma, amelyre polgártársaink az elmúlt időszakban rámutattak, még ma is fennáll.

Szabadka polgárai a 2017. évben számos különféle problémával fordultak a polgári jogvédőhöz, például többek között azzal, hogy a hatóságok nem döntöttek az ügyfél kérelmét illetően, nem válaszoltak a beadványokra, hogy a hivatalos ügyek elhúzódtak, a közműszámlák összegére, az utcák közművesítetttségére, a háziállatok tartásával kapcsolatos problémákra, a vendéglátó-ipari létesítmények okozta zajra, a közműdíj-támogatások megszűnésére, a kóbor kutyákra i és hasonlókra.

A polgári jogvédő hatáskörébe tartozó területeken érvényesülő emberi jogok állapotára vonatkozó megfigyelések a „jó közigazgatás” területét ölelik fel, vagyis a „jó közigazgatás” elvének betartását, a jog érvényesülését és a jogbiztonságot szorgalmazzák. A polgári jogvédőhöz a 2017. év folyamán néhány olyan szóbeli folyamodvány is érkezett, melyek a nemi egyenjogúságra vonatkoztak, és aktív részt vállalt úgy a szervezeti mint az egyes problémák megoldásában az illetékes intézményekkel, valamint a nemi egyenjogúság kérdésével foglalkozó szervezetekkel folytatott együttműködés révén. A kisebbségi jogokkal kapcsolatban az ombudsmani hivatal különösen a hivatalos nyelvhasználat terén keletkezett és észlelt problémák megoldásában vette ki a részét. Tóth Szalai Erika ombudsman helyettes lett megbízva az illetékes intézményekkel és a kisebbségek képviselőivel folytatott együttműködéssel. Megítélésünk szerint az ombudsmani hivatalon belül egyelőre még nem szükséges külön helyettest kinevezni a kisebbségi jogok védelmére, de ha idővel erre igény mutatkozik, módosítani fogjuk azokat a jogszabályokat, amelyek a polgári jogvédő működését szabályozzák, és azokat a városi képviselő-testület elé fogjuk terjeszteni.

AZ OMBUDSMAN INTÉZMÉNYÉRŐL

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

Szabadka Város Polgári Jogvédője

Az államhatóságok működése ellenőrzésének új formái különösen a 20. század második felétől kezdve indultak fejlődésnek a világban, mikor is a polgári jogvédő intézménye, mint „sui generis“ intézmény hirtelen terjedni kezdett. A polgári jogvédő hatáskörei, az intézmény 1809-es svédországi megalapítása óta napjainkig jelentősen nem változtak. Azok közvetlenül az emberi jogok érvényesítésének és védelmének eszméjéhez kapcsolódnak, minek következtében az ombudsmant ma is a polgárok jogainak védelmezőjeként definiálják, kinek legfőbb célja a szabálytalanságok és törvénytelenségek megakadályozása, illetve az ún. rossz hivatali bánásmód orvoslása. Az emberi jogok védelmezése iránti igény, illetve az államigazgatás új, a korszerű államkoncepciónak megfelelő, emberközpontú „külső” ellenőrzési és felügyeleti formák iránti igény következtében szükség mutatkozott arra, hogy új mechanizmusokat kutassanak fel az emberi jogok védelmezésére, elsősorban a hivatali szervek törvénytelen és igazságtalan működése ellen. Az idők során kiderült, hogy erre a legmegfelelőbb az ombudsman intézménye. A polgári jogvédő ma az emberi jogok és a polgárok jogainak védelmezője.

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

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

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

Szerbiában 2002. óta 20 önkormányzati ombudsmani hivatal alakult.

A JOGI KERET ÉS AZ EGYES PANASZOK ÜGYÉBEN FOLYTATOTT ELJÁRÁS

Az Ombudsmani Hivatal a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma), a helyi önkormányzatról szóló törvény 97. szakaszának 1. bekezdése (az SZK Hivatalos Közlönyének 129/07 száma) és Szabadka város alapszabályának 33. szakasz 1. bekezdés 6. pontja és 99. szakasz 3. és 5. bekezdése (Szabadka Község Hivatalos Lapjának 26/06 és 27/08 száma és Szabadka Város Hivatalos Lapjának 46/11 és 15/13 száma). A hivatal a Szabadság tér 1. alatti épület I. emeletének 132 – 135. irodáiban működik. 2017.12.31. napjával a hivatalban a polgári jogvédő mellett két helyettes és két ügyintéző hivatalnok áll alkalmazásban. A hivatal az ország jobban felszerelt ombudsmani irodái közé tartozik az ügyfelek fogadásához és a korszerű működéshez szükséges műszaki felszereltséggel.

Szabadka Város Polgári Jogvédője

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

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

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

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

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

A folyamodványok benyújtásának határideje a jogsértés, szabálytalanság elkövetését vagy a vitatott ügyről készült okirat meghozatalának napját követő egy év. Az ombudsman köteles a folyamodvány alapján eljárni (dönteni az eljárás megkezdéséről vagy a folyamodvány visszautasításáról) a folyamodvány benyújtását követő 3 napon belül. A jó közigazgatás kódexének (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 06/18 száma) elfogadásával a polgári jogvédő számára lehetővé vált, hogy a polgári jogsértés megtétele előtt, amennyiben azzal el lehet hárítani a kárt el, eljárást indíthat és azzal elháríthatja a polgári jogok megsértését.

Szabadka Város Polgári Jogvédője

A folyamodványt írott formában kell benyújtani, beleértve az elektronikus kommunikáció minden fajtáját is, meghatározott forma nélkül, de jegyzőkönyvbe is mondható szóban. Folyamodványt benyújthat fogvatartott személy is, lepecsételt borítékban. A folyamodványt benyújtó személy kérésére a polgári jogvédő köteles titokban tartani a személyes adatait. Annak érdekében, hogy a polgárok számára megkönnyítse a folyamodványok benyújtását, az ombudsman a munkája során egyszerű űrlapot használ, mely tartalmazza az eljárás elindításához és lefolytatásához fontos kérdéseket.

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

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

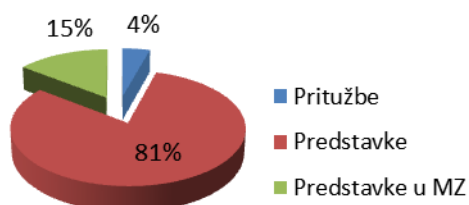
Ha a vizsgálatot követően az ombudsman úgy véli, hogy nem áll fenn a polgári jogok megsértése, és a szervek részéről nem történt szabálytalanság, a polgári jogvédő erről értesíteni fogja a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közigazgatási szervet, melynek a munkájára a folyamodvány vonatkozott.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

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

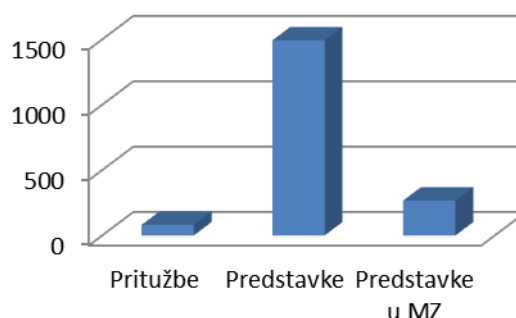
Az ombudsman nem segíthet olyan esetben, ha a panasz olyan ügyre vonatkozik, amely nem az ő hatáskörébe tartozik, mert a Kormány, a Parlament, a köztársasági elnök, az Alkotmánybíróság, a bíróságok és ügyészségek döntéseiről van szó, illetve, ha a folyamodvány nem a közigazgatási szervek vagy közvállalatok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

AZ ÜGYEK SZÁMA ÉS ÖSSZETÉTELE

**PREDMETI U 2017. GODINI
procentualni prikaz**



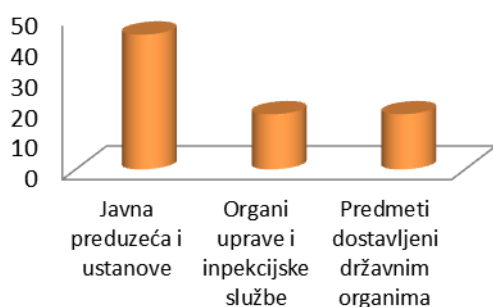
**PREDMETI U 2017. GODINI
brojčani prikaz**



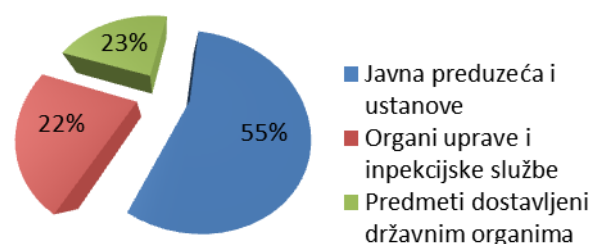
Az Ombudsmani Hivatal 2006.06.16-án kezdte meg működését. 2017.12.31. napjáig 19.103 polgár kért segítséget a polgári jogvédőtől, illetve csak a 2017. évben 1.839. Az ügyek a polgárok jogainak érvényesítésével voltak kapcsolatosak. A folyamodványokat két csoportba oszthatjuk: az egyik a polgári jogvédőről szóló rendelettel meghatározott hatáskörök szerinti polgári panaszok, a másik csoportba az emberi jogok védelmével kapcsolatos felterjesztések tartoznak.

**A KÖZVÁLLALATOK ÉS AZ ÖNKORMÁNYZATI SZERVEK MUNKÁJÁRA
VONATKOZÓ PANASZOK – 80 PANASZ**

**PRITUŽBE
brojčani prikaz**



**PRITUŽBE
procentualni prikaz**



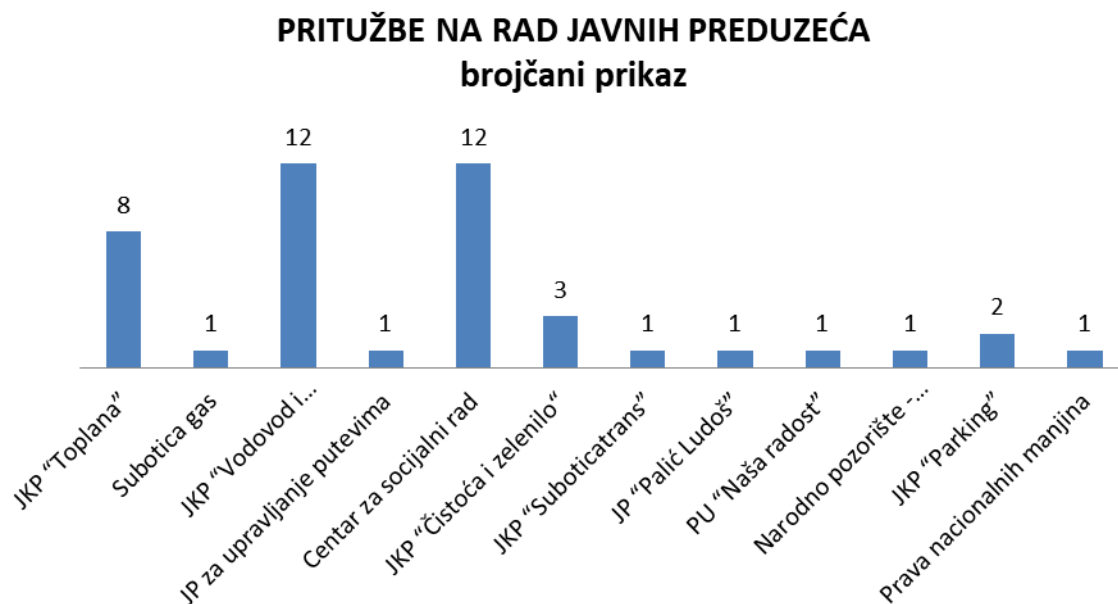
A z ombudsman hivatalba lépése óta a polgárok 1016 írásos panaszt nyújtottak be az önkormányzati szervek és közszolgálatok munkájára, ebből 80-at a 2017. évben. Minden közigazgatási szerv és közvállalat a polgári jogvédőről szóló rendeletben megszabott 15 napos határidőn belül válaszolt a panaszokra.

A közvállalatok és közintézmények ellen a polgárok 2017-ben összesen 80 panaszt tettek:

- Távfűtőművek KKV - 8,
- Vízművek és Csatornázási KKV - 12,

Szabadka Város Polgári Jogvédője

- Szabadkai Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalat – 1,
- Szociális Központ – 12,
- 'Parking KKV' – 2,
- Naša Radost IEI - 1,
- Subotica gas KKV – 1,
- Kisebbségi jogok – 1,
- Suboticatrans KV - 1,
- Köztisztasági és Parkosítási KKV – 3,
- Palics-Ludas KV – 1,
- Narodno pozorište – Népszínház - 1,



Mint azt említettük, a Szabadkai Távfűtőművek KKV ellen összesen 8 panaszt nyújtottak be.

Kiemeljük a legérdekesebb problémákat és a leggyakoribb okokat amiért a polgárok panaszt emeltek. E panaszokat négy csoportra oszthatjuk:

- kikapcsolással kapcsolatos problémák -1
- a vételezett energia elszámolása (számlák) – 5,
- műszaki gondok – 1,
- a közérdekű adatokhoz való hozzáférés – 1.

D.P. azzal a panasszal fordult az irodához, hogy megsértették arra való jogát, hogy lekapcsolódjon a távfűtési rendszerről. Azt állította, hogy többször is kérelmezte a közvállalatnál a kikapcsolást, de azt soha sem teljesítették. Ebben az ügyben az a legérdekesebb, hogy a panasztevő azt állította, hogy 2014-ben is kérelmezte a kikapcsolását, és mivel egyéni hőközpontját 2009-ben építették be, s így letelt a szerződésben vállalt 5 éves időszak, és a távhőellátás feltételeiről és módjáról szóló, akkor érvényes rendelet 21. szakasza szerint úgy vélte, hogy jogában áll lekapcsolódni a rendszerről. Az eljárás során a panasztevő apja is nyilatkozott, aki azt állította, hogy D.P. állítása nem igaz, és 2014-ben nem kérelmezték a rendszerről való lekapcsolást és a szerződés felbontását. D.P-t írásban értesítettük arról, hogy jogai nem sérültek, mert a jelenleg hatályos jogszabály szerint, ami 2016.03.01-től van érvényben a rendelet 61. szakasza előírja a távhőrendszerről történő lekapcsolás feltételeit és módját, és a panasztevőt felvilágosítottunk arról, hogyan forduljon a közvállalathoz, hogy megszakítsa a szerződést.

Szabadka Város Polgári Jogvédője

5 polgár tett panaszt a számlák összegére, leggyakrabban már miután megkapták a figyelmeztetést vagy már elindították a végrehajtást. Főképpen arról volt szó, hogy nem tudtak arról, hogy 2016.03.01-től módosult a tarifarendszer, és annak alapján az aktív fogyasztók a szolgáltatott hőenergiára az ár fix részére az év mind a 12 hónapján kapnak számlát, míg a fűtési idény alatt az elfogyasztott hőenergiát is leszámolazzák. Itt el kell mondani, hogy a már megindított végrehajtási eljárásban az ombudsman már nem illetékes, és ebben az esetben csak abban tudunk segíteni, hogy az adósságot részletekben lehessen törleszteni. Továbbá, különösen a nagyobb összegű adósságoknál sikerült elérni, hogy azokat részletekben, végrehajtási eljárás megindítása nélkül lehessen törleszteni, hogy az ügyfeleket ne terheljék még az eljárási költségek is. A többi esetben a panaszoknak nem volt alapja, és a közzállalattal folytatott konzultáció során kiderült, hogy a számlák szabályosak.

Ami a műszaki problémákat illeti, a panasz a közös áramhasználatra vonatkozott egy lakóépületen belül. A távfűtőművek megoldást ajánlott az említett problémára, amit a lakótanács elnöke el is fogadott, így ezzel az ügy megoldódott.

R.V. polgár a közérdekű adatokhoz való hozzáféréstől szóló törvény alapján kérte, hogy a távfűtőművek engedjen betekintést azokba a szerződésekbe, amit a Brunata, a Techem cégekkel és a Szerbiai Posta Közzállalattal kötött. A távfűtőművek azt válaszolta, hogy itt a közérdekű információkhoz való szabad hozzáféréstől szóló törvényről van szó, amely szabályozza a közérdekű információkhoz való hozzáférésre való jog érvényesítésének módját és eljárását, és ezért forduljon a közérdekű információkhoz való hozzáféréssel és a személyi adatokkal foglalkozó megbízotthoz, amivel Szabadka város jogvédője is egyetértett, és az ügyfelet a megbízotthoz utalta.

A Vízművek és Csatornázási KKV ellen 12 panasz volt.

J.B. szabadkai lakos 2017.12.26-án nyújtott be panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen, mert a közzállalat elutasította a kötelmi viszonyokról szóló törvény 378. szakaszának értelmében, elévülés címén benyújtott panaszát a vízfogyasztásból eredően, 2014-ből származó adóssággal kapcsolatban, arra hivatkozva, hogy az adósságot az Állami Számvevőszék ajánlása szerint nem lehet elengedni. A Vízművek és Csatornázási KKV válaszában elmondta, hogy az analitikus adatlap ismételt ellenőrzését követően a vállalat fenntartja a 2017.12.13-én kelt 69/432 – 1 – 2017 számú válaszában közölteket, amit 2017.12.15-én továbbítottak a fogyasztónak, és melynek másolata az ombudsmannak is megvan. Elmondták, hogy az adósságra nem adott ki végrehajtási meghagyást. Figyelembe véve az ügy iratanyagát és a reklamációra adott választ, amelyben leírták, hogy a 2016. év első felében az Állami Számvevőszék ellenőrzést végzett a Vízművek és Csatornázási KKV-nél és az ő ajánlásuk szerint a vállalat nem írhatja le az elévült tartozásokat, és erre az alapítótól sem kaptak engedélyt.

Ugyan ezzel a problémával kereste fel a polgári jogvédőt 2017.12.20-án N.K. szabadkai lakos is, aki panaszában elmondta, hogy szerinte a vállalat azzal, hogy a törvény szerint elavult tartozásra ad ki végrehajtási meghagyást, azt kockáztatja, hogy fölösleges eljárási költségeket generál, mert az elévült tartozás a végrehajtási eljárásban is le lesz írva. A vállalat N.K.-nak is ugyan azt válaszolta, mint J.B.-nek. Ebben a kérdésben az ombudsman konzultált a közigazgatási hivatal vezetőjével az elavult követelések leírásával kapcsolatban azokban az esetekben, amikor a polgárok a végrehajtási eljárás megindítása előtt tettek panaszt a végrehajtás előtti figyelmeztetésekre, és úgy döntöttünk, hogy a Pénzügyminisztériumtól kérelmezni fogjuk a kérdéses helyzet tolmácsolását, hogy megoldást találjunk erre a problémára. Miután választ kap a Pénzügyminisztériumtól, az ombudsman meghozza a megfelelő ajánlásokat a Vízművek és Csatornázási KKV-nek, bár hangsúlyozza, hogy őt a minisztériumi vélemény nem kötelezi.

M.I. polgár a szennyvíztisztítási díj megfizetésével kapcsolatban tett panaszt, mert tudomása szerint Palicson még csak most kezdik kiépíteni a szennyvíztisztítót, és jelenleg a szennyvizet tisztítás nélkül eresztik a Ludasi tóba. Az eljárásban megállapítottuk, hogy azokkal a fogyasztókkal, akiknek van csatlakozásuk a csatornára megfizetik a szennyvíz elvezetést és tisztítást is, mert az ő szennyvizüket elvezetik a palicsi vagy a szabadkai szennyvíztisztítóra további kezelésre. A

Szabadka Város Polgári Jogvédője

Vízművek és Csatornázási KKV válaszában több információt is nyújtott a panasztevőnek, és a magyarázatot egy részletes leírással is kiegészítette a Palics település szennyvizeinek tisztításáról, így a polgári jogvédő elfogadta a közzállalat által előadottakat és megállapította, hogy a panasztevő jogai nem sérültek.

L.A. polgár azért tett panaszt, mert hatalmas számlákat kapott a Vízművek és Csatornázási KKV-tól azt állítva, hogy ennek oka, hogy a szomszédja illegálisan és szabálytalanul van csatlakoztatva az ő vezetékére. A közterületi felügyelőséggel együttműködésben megállapítottuk, hogy valóban létezik az említett illegális csatlakozás és a felügyelőség elrendelte a különválasztást, illetve elrendelte a szomszédnak, hogy saját vízórát szereljen fel, amit az el is fogadott, mivel engedélyezték számára hogy 12 részletben fizesse ki, L.A. pedig rendkívül elégedett volt a megoldással, visszavonta a panaszt és így az ügy meg lett oldva.

D.T. azért indított eljárást, mert elutasították reklamációját a 2017 februári közműszámlákkal kapcsolatban. Az eljárás során megállapításra került, hogy a vízóra befagyott, de nem a panasztevő hibájából, és így ebben az ügyben hibás mérőműszerről van szó, melynek mérései alapján nem lehet megállapítani a vételezett víz mennyiségét és nem állítható ki számla a közműszolgáltatásért. A közzállalat elfogadta a polgári jogvédő véleményét és ajánlását, megsemmisítette a 2017 februárjára kiállított számlát és a vízellátásról szóló rendelet 49. szakaszának megfelelően adott ki számlát.

D.S. polgár arra tett panaszt, hogy 2017 októberére téves számlát kapott, melyben ún. blokktarifát számoltak el, saját nyilvántartása szerint pedig nem fogyasztotta el a számlázott mennyiséget, csak 24 m³-t. A közzállalat elutasította a panasztevő bármilyen okfejtését, magyarázatát vagy reklamációját, viszont az eljárásban megállapítottuk, hogy a reklamációra adott válasz pontatlan és ellentmondásos, hogy a panasztevő reklamációja megalapozott, így a polgári jogvédő meghozta véleményét és ajánlását, amit a közzállalat teljes egészében elfogadott és új számlát adott ki az októberi hónapra, a pontosan megállapított vízóraállás szerint.

M.B. és a vele közös címen élő más személyek azért tettek panaszt a Vízművek és Csatornázási KKV ellen, mert nem engedélyezték a csatlakozást a vízvezeték és csatornahálózatra, ugyanis a vízellátásról szóló rendelet szerint szükség van annak a lakónak az egyetértő nyilatkozatára, aki korábban csatlakozott a hálózatra. A panasztevő és a többi lakó nem fogadta el a közzállalat magyarázatát, vagyis hogy szükség van egyetértő nyilatkozatra, mert itt egy társasház különálló részeiről van szó, de a polgári jogvédővel megbeszéltek, hogy közvetítéssel megpróbálnak megállapodni azzal a lakóval, akinek már van csatlakozása. A közvetítés nem járt sikerrel, mert időközben a közzállalat szerződést kötött a csatlakozásról, a polgári jogvédő véleményét és ajánlását pedig elutasították és egyoldalúan felmondták a megkötött szerződéseket. M.B. 2018.01.17-én visszavonta a polgári jogvédő előtt tett panaszát, s ezzel az eljárás megszűnt, M.B.-nek és a többi lakónak pedig azt javasoltuk, hogy bírósági úton érvényesítsék a vízellátásra való jogukat.

L.Lj. panasza a Vízművek és Csatornázási KKV ellen a 2017. júniusi magas vízfogyasztásra vonatkozott. A közzállalat nem fogadta el a panasztevő okfejtését. Ez az ügy még nincs lezárva, a polgári jogvédő úgy döntött, hogy ebben a kérdésben véleményt kér az újvidéki Igazságügyi Szakértői Intézetől.

A többi panasz a számlák összegére vonatkozott, de az eljárásban kiderült, hogy a számlák pontosak, így az ügyfelek elálltak a további eljárástól.

A Szociális Központ ellen 12 panaszt nyújtottak be.

2017. folyamán Szabadka polgárai gyakran fordultak az önkormányzati ombudsmanhoz a szociális ellátással kapcsolatos ügyekkel. Ezek leggyakrabban olyan esetek voltak, amikor a polgárok túl hosszú ideig, a törvénnyel előírt 60 napos határidőn túl vártak az ügyük elbírálására, hogy valamilyen jogukat érvényesíthessék. A túl hosszú várakozási idő mellett, különösen az egyszeri pénzsegélyt illetően, ami egyébként a gyorssegély egy formája. Ezt a segélyt a Szociális Központ 2017-ben a korábbi 4.000 dinárról 2.000 dinárra csökkentette. Figyelembe véve, hogy ezt a segélyt többnyire

Szabadka Város Polgári Jogvédője

idős és beteg személyek igénylik, kiknek arra sürgősen szükségük van a kezelési költségek fedezésére, a polgári jogvédő úgy véli, hogy a kifizetés ütemének kérdést sürgősen meg kellene oldani, ezért 2018-ban javaslatot fog kidolgozni e probléma gyorsabb megoldására.

Ž.A. szabadkai lakos 2017.04.27-én tett panaszt a Szociális Központra azért, mert más 2017 februárjának elején kért egyszeri pénzsegélyt, de a panasztétel napjáig nem kapott semmilyen választ. A 2017.04.27-én benyújtott panaszt 072-22/17 szám alatt a polgári jogvédő továbbította a Szociális Központhoz. 2017.05.15-én adott válaszában a Szociális Központ előadta, hogy Ž.A. szabadkai lakos 2017.02.03-án kérelemmel fordult a Szociális Központhoz, melyben egyszeri pénzsegélyt kért. Viszont a szociális munkás a Ž.A. által megadott címen nem talált senkit, és az általa megadott mobil számon sem jelentkezett senki. Amikor végre kapcsolatba léptek vele, 2017.04.07-én megjelent a Szociális Központban ahol kiadták számára az élelmiszer-csomagot, amit a Vöröskeresztnél fel is vett. Bár a határozat meg lett hozva, a pénzsegély a mai napig nem lett kifizetve, mert Ž.A. állítólag ismét nem jelentkezik a telefonra. Az ombudsman helyettes a válasz megvitatását követően kapcsolatba lépett Ž.A.-val, aki azonnal jelentkezett a megadott telefonszámon, és értesítette arról, hogy a Szociális Központban felveheti a pénzsegélyt. Bár a panasz ügyében a további eljárás megszűnt, ebben az esetben nyilvánvaló, hogy az intézményt irányító tisztségviselő nem a Szabadka Város Polgári Jogvédőjéről szóló rendelet 32. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/2014 száma) járt el, amely előírja, hogy arról a panaszról, amely eleget tesz az eljárás indítására előírt feltételeknek, a polgári jogvédő értesíti az intézményt illetve közszolgálatot vezető tisztségviselőt, amelyre a panasz vonatkozik, a tisztségviselő pedig köteles arról 15 napon belül nyilatkozni.

Azok a panaszok, melyek a 2017-ben a Szabadka Város Szociális Központja ellen lettek benyújtva a polgári jogvédőhöz, a családjogi törvényből eredő jogaik megsértésére panaszkodtak, főképpen a szülői felügyelet gyakorlásával kapcsolatban. Többek között e problémakör miatt, ami a válással kapcsolatban merül fel, Szabadkán egy egyesület alakult azokból a szülőkből akik úgy vélik, hogy megsértették a gyermekükkel folytatott kapcsolatra való jogaikat, mert gyanítják, hogy a szociális munkások részrehajlóak akkor, amikor a kapcsolattartás modelljét meghatározzák, és nem tartják tiszteletben a bírósági határozatokat. Az egyesület megkereste a polgári jogvédőt is aki a kérdés megvitatása után úgy értékelte, hogy ez a kérdés a köztársasági ombudsman hatáskörébe tartozik, és az ügyet hozzá utalta további eljárásra.

T.E. szabadkai lakos azért fordult a polgári jogvédőhöz, mert gondjai vannak a nála lakó nővérével, aki alkoholos befolyásoltság alatt többször is megverte. Azt szeretné ha elköltözne a lakásából. Miután az ügyet megvizsgálta, a polgári jogvédő értesítette a Szociális Központot, a kilakoltatást illetően pedig tájékoztatta az ügyfelet, hogy azt kérheti az illetékes bíróságnál.

K.N. szabadkai lakos a polgári jogvédőhöz benyújtott panaszában előadta, hogy a Szociális Központ ajánlatára fordult ehhez az intézményhez. Nincs jövedelme, a házastársa akitől el szándékozik válni, nyugdíjas, körülbelül 27.000 dináros havi jövedelemmel, alkoholizmus ellen kezelik, ellene nem jogerős bírósági ítéletet hoztak családban elkövetett erőszak miatt, az ítélet szerint 2017 júliusáig lesz elvonókúrán. Távoltartási ítélet nincs ellene, és kilakoltatást sem indítottak ellene mert nincs pénze. A polgári jogvédő felvilágosította az ügyfelet, hogy Szabadka Város Ingyenes Jogsegély Bizottságánál kell kérelmeznie az ingyenes jogsegélyt, hogy perelhesse férjét és kérje kilakoltatását, és joga szeressen a házastársi eltartásra.

D.J. szabadkai lakos családi problémák miatt kért segítséget a polgári jogvédőtől. Férje és lánya folyamatosan veszekszenek, mióta a lánya válása után ismét hazaköltözött, négy évvel ezelőtt. Bejelentést tett a Szociális Központban és a rendőrségen is, de senki semmit nem tesz. A polgári jogvédő a családi erőszak áldozatainak védelmében folytatott együttműködésről szóló megállapodás rendelkezéseinek megfelelően bejelentést tett a Szociális Központnál.

2017.06.26-án J.K. panaszt tett a Szociális Központ munkájára amiben előadta, hogy a központ jogalap nélkül elvette tőle a gyerekeit. A Szociális Központ válaszában leírta, hogy az állapotot többször is felmérték a helyszínen, és minden alkalommal rendkívül piszkos és elhanyagolt

Szabadka Város Polgári Jogvédője

környezetet találtak, a lakáson nincs ablak, tele van szeméttel, és a kiskorú gyermekeknek nem volt egészségügyi ellátása. Mivel ezek az életkörülmények jelentős kockázatot jelentenek a gyermekek, különösen az újszülött egészségére és életére, ami az adott időben mindössze két hetes volt, a központ a rendőrségtől kért közbenjárást és a gyermekeket kivették a családból és a Kolevka Gyermekotthonban lettek elhelyezve. A panasztevő elfogadta a Szociális Központ választát.

A Szociális Központtal folytatott együttműködést illetően fontos megemlíteni, hogy 2017-ben a Szabadkai Város Polgári Jogvédőjének költségvetésében bizonyos összeg lett előirányozva a kiskorúsítási eljárásokban. Ezek a személyek nem csak saját biztonságukat és vagyonukat veszélyeztetik, de veszélyt jelentnek környezetükre és másokra is, viszont nincsenek közelebbi hozzátartozóik, akik ki tudnák fizetni a szakértői vélemény költségeit. Ezek nagyon szegény emberek, akik betegek és szemét gyűjtéséből tartják fenn magukat. Az eljárást a Szociális Központtal együttműködésben indítjuk meg, a szakértőknek díjat fizetünk, ami lényegében nem magas, de óriási problémákat tudunk így megoldani.

A Parking KKV ellen a 2017. év folyamán csak 2 panasz érkezett.

Az egyik panasz megalapozatlan volt, míg a másik panasznak volt alapja.

B.J. 2017.06.29-én tett panaszt a Parking KKV munkájára amiben leírta, hogy a zsinagógánál parkolta le autóját, hogy egy rövid időre bemenjen a piacra. Az ő órája szerint 13 vagy 14 perc telt el, se a közcivilizáció dolgozója azt mondta, hogy két perccel túllépte a megengedett időt és kiállította a napi jegyet. A közcivilizáció válaszához mellékelte a nyilvántartási adatokat, melyekből kitűnik, hogy a panasztevő járművét 09,00-kor és 09,16-kor jegyezték fel és a parkolási díj fizetésének elmulasztása miatt 9,19-kor napijegyet állítottak ki részére, a közparkolókról szóló rendelet 19. szakaszának 9. bekezdése értelmében. Az Ombudsmani Hivatal ismertette az ügyfél előtt a tárgyat képező rendelet konkrét rendelkezését, és mivel a közcivilizáció annak megfelelően járt el és nem sértette meg a polgár jogait, az ügyet lezárta.

P.I. azért indított eljárást, mert a közcivilizáció elutasította a kiadott napi jegyre tett reklamációját. Azt állította, hogy járművével a parkolási zónán kívül parkolt, és ezt a melléklet fényképekkel igazolta. A közcivilizáció válaszához szintén csatolt fényképeket, melyek alapján megállapítottuk, hogy a jármű olyan helyen állt, ami nincs kijelölve a közlekedésbiztonsági előírásoknak, konkrétan a közúti jelzésekről szóló szabályzatnak megfelelően, vagyis a jármű bal oldala felül nincs fehér csík felfestve, ami jelölné a parkolóhelyet, és így a hely, ahol a szóban forgó jármű parkolt, nem volt a közparkolókról szóló rendelet 5. szakaszában leírtakkal összhangban kijelölve. A közcivilizáció elfogadta a polgári jogvédő véleményét és ajánlását és megsemmisítette a kérdéses napi jegyet.

Az Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési KV ellen 1 panaszt nyújtottak be.

N.U. szabadkai lakos azért fordult a polgári jogvédőhöz, mert az Interšped céggel szemben lakik, egy kanyarban, és ismeretlenek többször is nekihajtottak a kerítésének és megrongálták azt. Nyugdíjas, maga javíthatja a kerítést, és a közlekedési felügyelő 2017.05.12-étől háromszor is elrendelte az Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalatnak, hogy az ügyfél háza elé fényvisszaverő védőkorlátot állítsanak, de a közvállalat 2017.06.05-éig sem járt el a közlekedési felügyelő ajánlása szerint. A polgári jogvédő közvetítőként N.U. és a közvállalat között felvette a kapcsolatot a közvállalattal, amely azonnal teljesítette a közlekedési felügyelő utasítását és a következő napon felállította a védőkorlátot.

Az Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalattal az Ombudsmani Hivatal a 2017. év folyamán rendkívül jó együttműködést folytatott, jelentős formalitások és eljárások nélkül. A hivatal ajánlására felhajtókat építettek a mozgássérültek számára a Tito marsall fasoron, és különösen örülünk annak, hogy ez a Prozivka lakótelepi sétányon is megtörtént. Továbbá megállapodtunk abban is, hogy megjavítják a Nyugdíjbiztosítási Alap épületénél lévő mozgássérült felvonót, ami már több mint két éve üzemképtelen. Az önkormányzat, illetve a közvállalat biztosítja a védelmet, a biztosítási alap pedig megjavíttatja a felvonót.

A Köztisztasági és Parkosítási KKV ellen 3 panaszt nyújtottak be.

D.K. polgár panasz arra vonatkozott, hogy a közvállalat, mint arra illetékes nem hajtotta végre a Felügyeleti Titkárság utasítását és nem vágta ki a panasztevő háza előtti fát. A polgári jogvédő ajánlására a fát kivágták, vagyis végrehajtották a Felügyeleti Titkárság utasítását és a polgári jogvédő ajánlását.

A két másik ügy a közvállalat által kiadott számlákra vonatkozott. Megállapítottuk, hogy a kiadott számlák megalapozottak és pontosak, vagyis a közvállalat nem követett el jogsértést.

A Szabadkai Gázművek ellen 1 panaszt nyújtottak be

I.G. azért nyújtott be panaszt a Szabadkai Gázművek Közvállalat ellen, mert felszólították, hogy fizesse ki tartozását a gázcsatlakozás kiépítéséről szóló szerződés alapján, és abban az időszakban a közvállalat ingyenesen szerelte fel a csatlakozásokat a polgároknak. A közvállalat úgy nyilatkozott, hogy nem sértette meg a panasztevő jogait, mert a kötelmi viszonyokról szóló törvény 133. szakasza értelmében a módosult körülmények intézményével az ügyfél csak akkor élhet, ha nincs késedelem. Tény viszont, hogy az ügyfél a szerződés végrehajtását illetően késésben van, így indokolt a közvállalat álláspontja a szerződés felbontását illetően. Viszont az ügyfél nehéz anyagi helyzete miatt a közvállalat elfogadta az adósság részletekben való törlesztését, ami az ügyfél számára jelentősen megkönnyítette a kötelezettségeinek teljesítését, így folytatták a szerződés teljesítését, új határidővel.

A Subotica trans KV ellen 1 panaszt tettek.

M.G. polgár azért indított eljárást, mert az utazás díjáról szóló igazolásért 400 dinárt fizettettek meg fele. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a panasztevő reklamációt nyújtott be és a fogyasztóvédelmi törvénnyel összhangban időben kapott rá választ, hogy az igazolást kizárólag a Szabadkai Autóbusz Állomáson adják ki, egy útvonalra, az érvényes árjegyzék szerint. Erre az indoklásra M.G-nek nem volt észrevétele, így az eljárást lezártuk azzal, hogy nem történt jogsértés.

A Palics Ludas KV ellen 1 panaszt tettek.

M.Š. elhúzódo ügyintézés miatt tett panaszt a mezőri szolgálat ellen, ami a Palics-Ludas KV keretében működik. Válaszában a köztársaság úgy vélte, hogy nem vétettek hibát, mert a mezőri szolgálat a munka ráeső részét a előírásosan elvégezte, a helyszínen jegyzőkönyvet készített a tényállásról és azt az előírt határidőn belül továbbította a közigazgatási hivatal illetékes titkárságához, amely a jegyzőkönyv alapján az illetékes bíróságnál kérelmezte a szabálysértési eljárás megindítását.

A Naša Radost Iskoláskor Előtti Intézmény ellen 1 panaszt tettek.

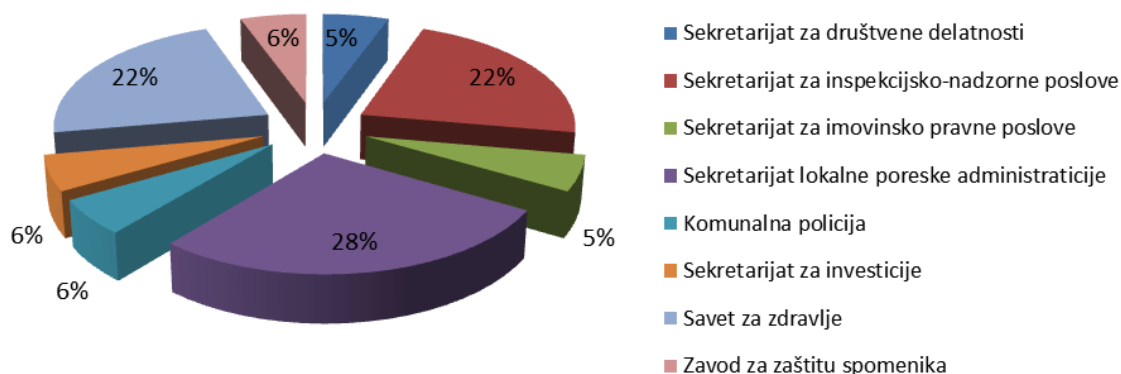
S.Č. eljárást indított mert úgy véli, hogy a gyermekek fényképezését az intézmény által szervezett rendezvényeken nem lehet az intézmény szabályzatával szabályozni, mert azt az Alkotmánnyal és a törvényekkel kell rendezni, a szabályzattal történő rendezés pedig törvénytelen. A panaszra adott válaszában a Naša Radost elmondta, hogy már eljártak S.Č. kérelme ügyében a közérdekű információkhoz való hozzáférésre való jog érvényesítésére irányuló kérelem alapján, és hogy azon kötelezettségükből eredően, hogy gondot viseljenek a rájuk bízott kiskorúak biztonságáról úgy gondolták, hogy szabályzatot kell hozniuk, amely közelebből szabályozná a gyermekek fényképezésének kérdését, vagyis a szülőknek, mint a gyermekek törvényes képviselőinek egyetértő nyilatkozatot kell aláírniuk amellyel engedélyezik a gyermekek fényképezését. A megadott határidőn belül a panasztevő nem nyilatkozott, vagyis nem tett észrevételt a Naša Radost IEI válaszára, így ezzel az eljárás lezárult.

A szabadkai Népszínház ellen N. A. csantavéri lakos tett panaszt 2017.02.23-án, elhúzódo ügyintézés miatt. N.A. 2016.12.23-án kérelmet nyújtott be a színház igazgatójához amelyben előadta, hogy a költségvetési ellenőr 2016.06.14-én megállapította, hogy munkabérét 10,50-es szorzóval kell elszámolni, és nem 9,60-as szorzóval, mivel 4. fokozatú végzettséggel rendelkezik. Kérte, hogy az ebből eredő különbséget a munkaviszony létesítésétől, vagyis 2015.11.09-étől visszamenőleg fizessék ki. Miután a panaszt továbbítottuk a Népszínház igazgatójához, az igazgató a polgári jogvédőnek adott válaszában előadta, hogy az előző igazgató a köztársaságati alkalmazottak bérszorzóiról szóló kormányrendelet 2. szakaszának 7. pontja (az SZK Hivatalos Közlönyének 44701, 100/11, 12/12 és 8/13 száma) összhangban és a diszkrecionális jog alapján határozta meg a 9,60-os bérszorzót. Ugyanis a kormányrendelet a kellékes munkakörre 4. fokú iskolai végzettséggel 9,60-as és 10,50-es szorzót ír elő, és mivel N.A. először létesített munkaviszonyt és a kellékes munkafeladatait nem tudta önállóan ellátni, ezért számára 9,60-as bérszorzó lett megszabva. A költségvetési ellenőrzés után a megbízott igazgató a köztársaságati alkalmazottak bérszorzóiról szóló kormányrendelet 2. szakaszának 7. pontjával (az SZK Hivatalos Közlönyének 44701, 100/11, 12/12 és 8/13 száma), a Népszínház alapszabályának 23. szakaszával összhangban és a Népszínház szervezeti és működési szabályzata alapján 2016.12.01. napjától a panasztevő bérszorzóját 10,50-ra emelte.

A kisebbségek nyelvhasználati jogának érvényesítése kapcsán 1 eljárást folytattunk le.

A Királyhalom Helyi Közösség 2017.06.14-én a zombori Boja cég ellen tett panaszt a polgári jogvédőnél, ugyanis az E5-ös út menti útjelző táblákon Szabadka – Királyhalom és Horgos – Királyhalom irányban is a település neve tévesen van kiírva, vagyis “Királyhalom” helyett “Bácsszőlős” áll, ami nem felel meg a település hivatalos magyar elnevezésének. A helyi közösség előadta, hogy már többször megpróbálták felvenni a kapcsolatot a céggel, de egyszer sem kaptak választ, és a hiba sem lett kijavítva. Az Ombudsmani Hivatal levélben megkereste a szóban forgó céget és mellékelte Szabadka város alapszabályát és a tartomány 2013. évi rendeletét, mely dokumentumom pontosan megszabják e település magyar nevét, azzal a megjegyzéssel, hogy a település nevét ezek a dokumentumok szabályozzák, és azt a hivatalos kommunikációban és az útjelző táblákon kötelezően alkalmazni kell. 2017.06.20-án a zombori Boja cég tájékoztatta az Ombudsmani Hivatalt, hogy az útjelző táblák kihelyezésének beruházója a Szerbiai Utak Közvállalat, továbbá hogy értesítették a beruházót és az egyetértett azzal, hogy az útjelző táblákat kicserélje Bácsszőlősről Királyhalomra. A hibát Szabadka város 2008.09.25-én kelt alapszabályának megfelelően kijavították, vagyis a táblákat kicserélték.

ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



A polgárok a 2017. évben összesen 18 panaszt tettek a közigazgatási szervek, felügyeleti szolgálatok és intézmények munkájára

Az illetékes önkormányzati szervek ellen tett panaszok:

- Társadalmi Tevékenységek Titkársága 1,
- Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság 4,
- Kommunális Rendőrség 1,
- Vagyongyi Titkárság 1,
- Adóügyi Titkárság 5,
- Beruházási Titkárság 1,
- Egészségügyi Tanács 4,
- Műemlékvédelmi Intézet 1,

A Társadalmi Tevékenységek Titkársága ellen 1 panaszt tettek.

M.B. azért indított eljárást, mert elutasították arra vonatkozó kérelmét, hogy rokkantnyugdíjának folyósítását a Postai Takarékbank helyett más bankba irányítsák át, ahol lakáshitelt szeretne felvenni. Az illetékes titkárság azt válaszolta, hogy a kifizetés az üzleti együttműködésről és a harcos és rokkantellátás és a civil hadirokkantak ellátásával kapcsolatos járandóságok kifizetéséről szóló szerződés alapján történik, amit a Szociálisügyi Minisztérium és a Postai Takarékbank Rt. kötöttek meg, és hogy a kifizetés csak a Postai Takarékbankon keresztül történhet. Ebben az ügyben egyértelműen megállapítottuk, hogy a rokkantnyugdíj kifizetése M.B. részére nem a Társadalmi Tevékenységek Titkárságán keresztül történik, hanem azt az illetékes minisztérium biztosítja, és hogy a mi titkárságunk, aki ellen a panasz irányult, semmilyen módon nem sértette meg a panasztevő jogait. Továbbá a polgári jogvédő megállapította, hogy a Társadalmi Tevékenységek titkársága mindenben a jó közigazgatás elveinek megfelelően járt el, és a panasztevőnek továbbította az illetékes minisztérium levelét és magyarázatát tájékoztatással az hitel felvételének módjára.

A Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság ellen 4 ügyben indítottak eljárást.

Đ.M. azért emelt panaszt a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság ellen, mert elutasították az ügyvédi költségek térítésére vonatkozó kérelmét. Ugyanis a felügyelőség Đ.M. szabadkai lakosnak megtiltotta a kémény és füstelvezető járatok használatát a C.L. címen, azok veszélyessége miatt, mindaddig, amíg azokat meg nem javíttatja. Đ.M. ügyvédje révén megfellebbezte a tárgyat képező határozatot. Az első fokú hatósági szerv 2017.02.27-én elfogadta Đ.M. fellebbezését és megsemmisítette a felügyelő határozatát, viszont elutasította az ügyvédi költségek megtérítését. Az Ombudsmani Hivatal figyelmeztette a felügyelőséget, hogy a közigazgatási eljárásról szóló törvény értelmében a jogi szaksegítség – ügyvéd alkalmazásának költségtérítése összhangban van a törvénnyel, mert a hivatalból vagy közérdekből megindított eljárással okozott költségeket, melyeket nem az ügyfél illetve az eljárásban szereplő más személy miatt keletkeztek, maga a hivatali szerv viseli. Az Ombudsmani Hivatal álláspontját teljes mértékben elfogadták, és a hivatali szerv kifizette a panasztevőnek a fellebbezésből eredő ügyvédi költségeket.

Đ.M. 2017.01.26-án nyújtott be panaszt a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság munkájára és elmondta, hogy 2016.05.26-án tett panaszt ügyintézés elhúzódása miatt, de több mint nyolc hónap után sem kapott semmilyen választ. A panaszra adott válaszában a felügyelőség elmondta, hogy a közterületi felügyelő kiszállt a helyszínre és a térképmásolatba való betekintéssel megállapította a tényállást, de mivel a kerítés és kapu pontos helyének kijelöléséhez arra jogosult földmérő általi mérésekre lett volna, szükség, a felügyelő megfelelő eszközök hiányában megszüntette az eljárást. Az Ombudsmani Hivatal tájékoztatta az ügyfelet, hogy ilyen esetekben a közigazgatási eljárásról szóló törvénynek megfelelően a kérelem benyújtásával jeleznie kell hogy ügyfélként szeretne szerepelni az eljárásban, hogy a felügyelőség rendszeresen tudja értesíteni a konkrét ügy állásáról. Az ügyfél elfogadta az Ombudsmani Hivatal válaszát.

R.M szabadkai lakos 2017.10,11-én tett panaszt a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság Felügyeleti Szolgálat ellen, mert szerinte az illegális épületbővítés miatti bejelentése kapcsán végzett helyszíni szemle során nem állapították meg a valós tényállást. Válaszában a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság Felügyeleti Szolgálat előadta, hogy az építési felügyelő felülvizsgálta a tervezett állapotot és a helyszínen a kivitelezett állapotot, és a földméréssel kapott adatok ismételt összevetésével megállapította, hogy a felépített épületrész magassága eltér az oromfal tervvel megengedett magasságától, ugyanis megengedett magasság + 6,2 m, a kivitelezett magasság pedig + 6,35 m ami azt jelenti, hogy az épület 15 cm-rel magasabb a megengedettnél. A helyszínen lemérték az ereszalja szélességét is és megállapították, hogy a faltól mérve 30 cm széles, mint a tervvel előírt irányított szélesség, amennyivel az eresz kilóg az elképzelt mezsgyevonalon túl, amit a terv grafikai mellékleteiből nem lehet megállapítani, mert azok nem tartalmazzák az eresz részleteit, így a kivitelezett állapotot nem lehet összehasonlítani a tervvel. A megállapított tényállásnak megfelelően az építési felügyelő közigazgatási eljárást indított a beruházó ellen, amiért eltértek az építési engedélyben foglaltaktól. A polgári jogvédő értesítette a szabadkai R.M-et az új tényállásról

Szabadka Város Polgári Jogvédője

és mivel az ügyfél panasza sikerrel járt, vagyis a hatósági szervek kiküszöbölték a szabálytalanságot, megszüntette a további eljárást.

A negyedik ügy amit Ž.R. indított jelenleg is folyamatban van.

A Vagyonjogi Titkárság ellen 1 panaszt nyújtottak be.

Szabadka Város Közigazgatási Hivatala Vagyonjogi Titkárságának Vagyonjogi, Lakás- és Telekügyi Szolgálatára ellen 2017.08.21-én K.B. szabadkai lakos nyújtott be panaszt azért, mert 2017.04.26-án kérelmet nyújtott be amelyben segílyt kért lakbérének fizetéséhez, és 2017.08.24-éig nem kapott semmilyen választ. 2017.08.24-én a Vagyonjogi Titkárság válaszolt a polgári jogvédőnek, mely válaszban előadta, hogy a polgár többször is járt a második emeleti 213/a irodában és érdeklődött a kérelme ügyében, mikor is elmagyarázták neki, hogy a lakhatásról és az épületek fenntartásáról szóló új törvény hatályba lépésével változások történtek, és a Lakásügyi Bizottság addig nem tud összeülni, amíg a megfelelő jogszabályokat meg nem hozzák, illetve nem tudnak a lakbértámogatás iránt benyújtott kérelmek ügyében dönteni, mivel a lakásügyekben illetékes minisztérium nem hozta meg a megfelelő jogszabályokat. A fentieknek megfelelően nyilvánvaló, hogy az ügyfél az eljárás során szóban tájékoztatva lett. Az eljárást és azoknak a személyeknek a kategóriáit, akik lakásigénye a bérleti díj támogatásával került megoldásra Szabadka város lakhatásról szóló rendelete szabályozta, melynek az e problémakörre vonatkozó rendelkezéseit a lakhatásról és a lakóépületek fenntartásáról szóló törvény hatályba lépésével nem alkalmazhatók. A lakhatásról és a lakóépületek fenntartásáról szóló törvény 95. szakaszának . bekezdése alapján és 2. bekezdésével kapcsolatban (az SZK Hivatalos Közlönyének 104/2016 száma) előírja, hogy a lakbértámogatás a lakás bármilyen tulajdonú lakások esetében lakhatási támogatásnak minősül, többek között a magántulajdonú lakások bérletének támogatása is, ami nem haladhatja meg a nem profitorientált bérlet legmagasabb összegét a törvény 94. szakaszának 13. bekezdésében leírt módszerrel számítva. Továbbá, az említett törvény 95. szakaszának 2. bekezdése előírja, hogy a lakbér-támogatási pótlék jóváhagyásának közelebbi eljárását az önkormányzati illetékes szerve szabja meg rendeletével. Mivel a lakhatási ügyekben illetékes miniszter még nem írta elő a nem profitorientált bérletek elszámolásának egységes módszertanát, Szabadka város sem tudta meghozni azt az okiratot, amellyel ezt a területet szabályozná, így a Lakásügyi Bizottság sem tudott dönteni a benyújtott kérelmek ügyében, csak konstatálni tudta, hogy kérelmet nyújtottak be, amiről majd a magántulajdonban lévő lakások bérleti díjának támogatását szabályozó jogszabályok meghozatalát követően tud majd dönteni. Úgy vélik, hogy K.B. azon állítása, hogy nem tájékoztatták a kérelmét illetően, nem áll, azzal a megjegyzéssel, hogy azt a döntést, amelynek meghozatalát az ügyfél sürgős eljárással kéri nem lehet meghozni, mivel annak nincs törvényes jogalapja. Mivel a hatósági szerb, amely ellen a panaszt tették az ombudsman előtt indított eljárás folyamán a polgári jogvédő révén továbbította K.B.-nek a kérelemre adott írásos választ és ezzel megszüntette az elhúzódó ügyintézés következményeit, a további eljárást megszüntettük.

Az Adóügyi Titkárság ellen 5 panaszt nyújtottak be.

2017.08.28-án N.P. palicsi lakos nyújtott be panaszt a polgári jogvédőhöz Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Adóügyi Titkársága ellen. A panaszban előadta, hogy termőföldjét tévesen építési telekként adóztatják meg. Megfellebbezte az adóhatározatot, de 60 nap elteltével sem kapott választ. A panaszt alátámasztó bizonyítékként mellékelte a földrészelt rendeltetéséről szóló információit, amit Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Építésügyi Titkársága adott ki 2017.08.15-én IV-05-353-329/2017 szám alatt. Az információban az áll, hogy a Szabadka város területi tervébe (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 16/2012 száma) való betekintéssel megállapították, hogy a tárgyat képező földrészlet Szabadka város külterületén található, rendeltetése pedig mezőgazdasági földterület. Az Adóügyi Titkárság válaszában az állt, hogy a földet szabályosan adóztatták meg, a Köztársasági Földhivatal Ingatlan-nyilvántartó Szolgálatára által megadott hivatalos adatok alapján, melyek szerint belterületen kívüli építési telekről van szó, viszont miután a panasztevő bemutatta a földrészlet rendeltetésére vonatkozó információit, annak ellenére hogy az a

Szabadka Város Polgári Jogvédője

kataszterben építési telkeként szerepel, a titkárság elfogadta a panaszt és az adóeljárásról és adóadminisztrációról szóló törvény 144. szakaszának megfelelően módosította a határozatot a panasztevő javára. A helyszínen megállapításra került, hogy a földrészlet egyik részén ház áll, és a telek azon része a ház használatát szolgálja, és a vagyonadó is ennek megfelelően lett kivetve: a ház körüli rész építési telkeként, a többi pedig mint mezőgazdasági földterület. Mivel az ingatlan-nyilvántartásban továbbra is úgy van vezetve mint belterületen kívüli építési telek, illetve azt nem módosították az érvényes hivatalos tervdokumentumoknak megfelelően, és a polgár vagyonjogilag továbbra is bizonytalan helyzetben van, az ombudsman helyettes kérelmet állított össze a Köztársasági Földhivatal Ingatlan-nyilvántartási Szolgálatának a földrészlet díjmentes átminősítésére.

A kérelemben előadottak szerint a polgár az ingatlan tulajdonosa 1/1 arányban, a földrészlet fajtája alatt belterületen kívüli építési telkeként van meghatározva, családi lakóházzal, amely rendelkezik használatbavételi engedéllyel.

A földrészlet rendeltetését szeretné átminősíteni mezőgazdasági földterületté, az alábbi okokból:

1. A belterületen kívüli városi építési telek kifejezés nem szerepel az érvényes jogszabályokban. Csak építési telek vagy mezőgazdasági földterület létezik.

2. A telek rendeltetéséről információt szolgáltató hatósági szerv, Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Építésügyi Titkársága 2017.08.15-én IV-05-353-329/2017 szám alatt információt adott ki a telek rendeltetéséről amelyben leírta, hogy az érvényes tervdokumentumba – Szabadka város területi tervébe (Szabadka Város Hivatalos Lapja 16/2012) való betekintéssel megállapítást nyert, hogy a tárgyat képező földterület a Palics KK területén, Szabadka város külterületén található és rendeltetése **mezőgazdasági földterület**.

3. A földtörvény 26. szakasza (az SZK Hivatalos Közlönye 62/2006, 65/2008 – más törv., 41/2009, 11/2015 és 80/2017) előírja, hogy a rendeltetés átminősítéséért **nem kell díjat fizetni ha parasztgazdaság családi házat épít vagy újít fel lakhatási feltételek javítása érdekében vagy a háztartás természetes megsztása esetén legfeljebb 200 m2 lakóterületig**.

Figyelembe véve hogy a földterület rendeltetését az érvényes tervdokumentumok alapján kell meghatározni, az átminősítés kezdetének pedig a módosítást okozó dokumentum hatályba lépésének napját kell tekinteni, és hogy a Köztársasági Földhivatal Ingatlan-nyilvántartási Szolgálat a mai napig nem végezte el a földterület átminősítését az érvényes tervdokumentumnak megfelelően, így ezúton kéri, hogy a legrövidebb időn belül ezt elvégezzék, tekintettel arra hogy az adó kivetéséből eredően kárt szenved. Hozzáadván, hogy a lakóház építése a földterület rendeltetése szempontjából (tanya) építési telkeként kizárólag az épület alatti részében lett meghatározva.

2017.10.06-én N. P. palicsi lakos telefonon értesítette az ombudsman helyettét, hogy a telekátminősítési kérelmét elfogadták és a Köztársasági Földhivatal Ingatlan-nyilvántartási Szolgálat a földrészletet hivatalból, díjmentesen átminősítette, amiről értesítve lett Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Adóügyi Titkársága és a Szerb Köztársaság Adóigazgatóságának szabadkai fiókintézete is.

Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Adóügyi Titkársága ellen B. L. szabadkai lakos 2017.08.22-én tett panasz mondván, hogy az említett hivatal törvénytelenül terhelte meg adóval, ugyanis a 2008-ig keletkezett adósága elévültként le lett írva, ugyanattól az évtől kezdve pedig megszűnt adóalanyi státusa, vagyis más nem ingatlantulajdonos, viszont 2017-ben alaptalanul 91.245,00 dinárral megterhelték. A panasztételt követően Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Adóügyi Titkársága 2017.08.25-én elévülés címén megszüntette a tartozást és leírta a 11.076,34 dinárnyi alapösszeget és az 50.443,35 dinárnyi kamatot. Az ombudsman értesítette B. L-t hogy a panaszt követően a hivatal leírta a tartozását, illetve hogy az ügy közvetlenül a panasz benyújtása után megoldódott.

Szabadka Város Polgári Jogvédője

Č. R. azért tett panaszt, mert nincsenek adatok az önkéntes járulékból eredő tartozásról és kamatokról, sem bizonyíték arról hogy figyelmeztetést küldtek volna vagy terhelési határozatot ami megszakítja az elévülési határidőt. A titkárság elfogadta az ügyfél panaszát és leírta a 12.000 dináros alaptartozást és a kamatok 50%-át, az ügyfél elégedett volt ezzel a megoldással, így az eljárást megszüntettük.

R. Lj. azért indított eljárást, mert figyelmeztetést kapott 12.245,97 dinárnyi tartozásra, ami saját elmondása szerint nem tudni melyik időszakban keletkezett. Azt állítja, hogy az adóhivatal nyilvántartása pontatlan. Válaszában a titkárság tételesen kimutatta R. Lj. esedékes kifizetetlen tartozásait, aki a megadott határidőn belül nem nyilatkozott, így az eljárást megszüntettük.

A Kommunális Rendőrség ellen 1 panaszt nyújtottak be.

R. M. lakóépületének nevében tett panaszt a Kommunális Rendőrség munkájára, pontosabban az épületükben működő vendéglátó-ipari egység nyitva tartásának ellenőrzésére. A Kommunális Rendőrség úgy nyilatkozott, hogy már többször végzett ellenőrzést az épületben, különösen az említett vendéglátó-ipari egységből származó zaj miatt. A kommunális rendőrök megállapították, hogy a vendéglátó-ipari egységben nem szólt zene, a panasztevő pedig nem engedte be őket az épületbe, így nem tudták jegyzőkönyvezni a házirend megsértését. Csupán egy bejelentés volt megalapozott, ami a zajra vonatkozott. Úgy véljük, hogy bár a Kommunális Rendőrség úgy találta, hogy a panasz megalapozott volt, itt figyelembe kell venni ennek az esetnek a dátumát is, ugyanis ez a pravoszláv újév idején történt, és mint ahogyan az megállapításra került, más napokon nem volt gond a zajongással a szóban forgó vendéglátó-ipari egységben, és a polgári jogvédő megszüntette a Kommunális Rendőrség ellen indított eljárást, illetve úgy vélte, hogy a Kommunális Rendőrség saját hatáskörében megtett mindent.

A Beruházási Titkárság ellen 1 panasz érkezett.

E.I. tett panaszt a Beruházási Titkárság ellen elmondta, hogy 2017.01.31-én kérelmet nyújtott be a titkársághoz, de választ a törvényes határidő lejártával sem kapott, az utca lakói pedig várják, hogy mikor oldódik meg a csapadékvizek elvezetése és mikor lesz az utca leaszfaltozva. A Beruházási Titkárság válaszában leírta, hogy már többször beszéltek a panasztevővel, és hogy a csapadékelvezetés az utcában csak árkok ásásával oldható meg, amihez viszont az utca túl szűk. Mivel a csatornavezeték építése ebben a városrészben egyelőre nincs tervben, ezért a problémát ebben az utcában nehéz megoldani. Egyedüli megoldásként a titkárság azt javasolta a lakóknak, hogy mondjanak le telkeik egy részéről, hogy ki tudják szélesíteni az utcát és árkot tudjanak ásni. Az ügyfél elfogadta a titkárság magyarázatát.

Az Egészségügyi Tanács ellen S. J. 4 panaszt nyújtott be.

Lehet, hogy ezekben az ügyekben kérdéses az ombudsman hatásköre, ugyanis képviselő-testületi szerről van szó, de az elhúzódo ügyintézés miatt tett panaszokat illetően a polgári jogvédő elfogadta panaszait, az Egészségügyi Tanács pedig tájékoztatta a panasztevőt a kéréseit illető döntéseiről. A polgári jogvédő nem avatkozott az Egészségügyi Tanács döntéseibe, viszont a panasztevő nem volt elégedett a tanács döntéseivel és ugyan ebben az ügyben a Panaszügyi és Felterjesztési Bizottságnál is panaszt tett, amely szintén elutasította nevezett személy kéréseit és panaszait.

A Műemlékvédelmi Intézet ellen 2 panaszt nyújtottak be.

2017.07.03-án H. L. szabadkai lakos egy magántulajdonban lévő társasház lakóközösségének elnökeként fordult a polgári jogvédőhöz, mely épület egyben védett kulturális értéket képez. 2015.10.16-án az épület tulajdonosai szerint egy káreset történt, mikor is az oromfal egy része rázuhant az egyik utcai erkélyre, az épület tulajdonosainak állítása szerint azért, mert a Köztisztasági

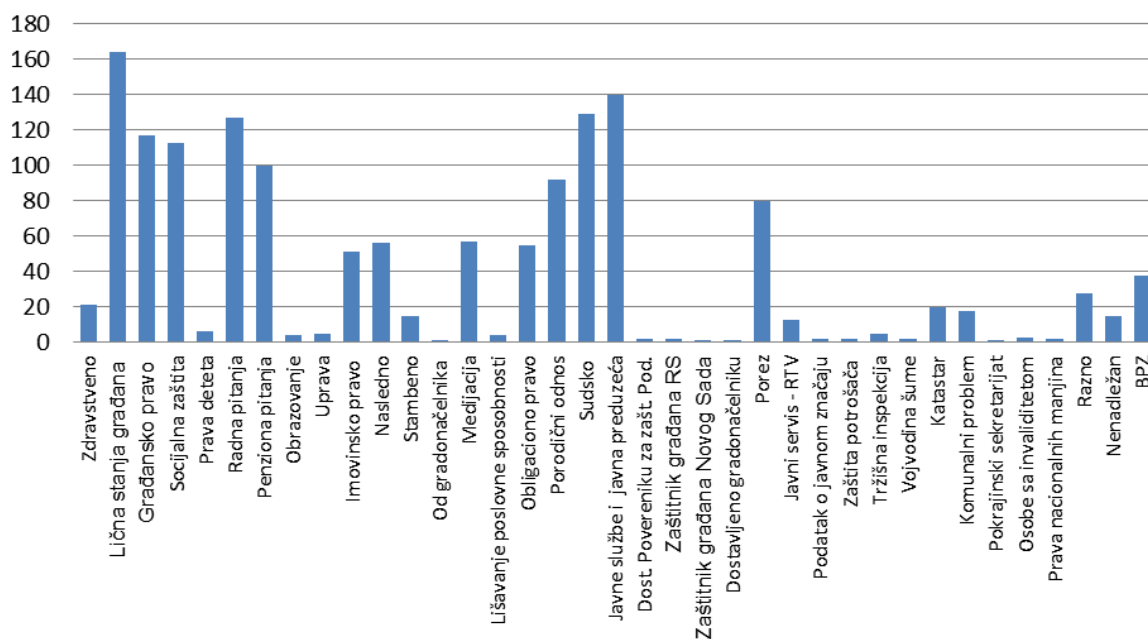
Szabadka Város Polgári Jogvédője

és Parkosítási Közvállalat nem metszette meg a ház előtti fákat. Az említett közvállalattól nem kaptak megfelelő választ. Kérésükkel felkeresték az építési felügyelőt, Szabadka Város Építési Igazgatóságát és a Községközi Műemlékvédelmi Intézetet is. Az említett épületen keletkezett kárra való tekintettel elvárják ennek a kérdésnek a megoldását, a lakhatásról és a lakóépületek fenntartásáról szóló törvény alapján, amely előírja az épület fenntartásán és állagmegóvásán végzett munkák vissza nem térítendő támogatását, mert az a város központjában áll, műemlék jellegű. A múlt század elején épült és az akkor polgármester élt benne, ezért városnak részt kellene vállalnia ennek a sajátos műemléknek a fenntartásában. A Községközi Műemlékvédelmi Intézet tájékoztatta Szabadka város polgári jogvédőjét, hogy 2016.01.21-én 42-1/13 szám alatt a lakók kérésére kidolgozta a műemlékvédelmi feltételeket az épület homlokzatának műszaki védelmére és állagmegóvására, és úgy véli, hogy megtette az ügyvel kapcsolatos minden lépést, amit kértek tőle és amit megtehet. A nevezett okiratot megküldték az épület lakótanácsa elnökének is. Azzal az állítással kapcsolatban, hogy az épületen keletkezett károkat a Köztisztasági és Parkosítási KKV-nek kell megtérítenie, mediációs eljárást indítottunk, és két ülést szerveztünk a lakóközösség képviselőivel. Az utolsó ülésen az a javaslat történt, hogy várjuk meg míg az önkormányzat meghozza azt az okiratot, amely közelebbről szabályozza majd az épületek fenntartásával és állagmegóvásával kapcsolatos költségek támogatását önkormányzati pénzekből, és az eszközök odaítélését, majd ezután folytassuk a mediációt.

A 2017. évben is rendkívül jó együttműködést folytattunk a köztársasági ombudsmannal, különösen az állami szervek ellen benyújtott panaszok ügyében. Összesen 14 panaszt továbbítottunk neki, melyek a Köztársasági Adóigazgatóság, a Szabadkai Rendőrkapitányság, a Piaci Felügyelőség, a Nyugdíjbiztosítási Alap és az állami szervek más szabadkai fiókintézetei ellen nyújtottak be. Továbbá 2 panaszt továbbítottunk a tartományi ombudsmanhoz, és 2 panaszt az esélyegyenlőségi megbízotthoz. Ezekből az ügyekből N. H. M. esetét emelném ki, mert az új személyi igazolványok és útlevelek kiadásának ellenőrzése során, amire a köztársasági ombudsman jogosított fel bennünket, a hivatalunk hibát észlelt az okmányok kiadására szolgáló programban, illetve szoftverben, vagyis a program a vegyes írású nevek esetében nem tudja kiadni az okmányt, különösen ha a névben különleges betű is szerepel. Megjegyezném, hogy ezt a hibát még 2012-ben észleltük, és az azóta nem lett kijavítva. A köztársasági ombudsman tájékoztatott bennünket az ügyek átvételéről és értesített azok megoldásának módjáról.

**LAKOSSÁGI FOLYAMODVÁNYOK - FELTERJESZTÉSEK a 2017. évben –1.492 ÜGY
(a hivatal működése óta összesen 17.762)**

PREDSTAVKE - OBRAĆANJA GRAĐANA
brojčani prikaz



A cselekvés jogi kerete jelentősen befolyásolja a konkrét tevékenységek és célok megvalósításának lehetőségét, melyeket egy többnemzetiségű közösségben, mint amilyen Szabadka város, a lakosság elvár a polgári jogvédőtől. Az ombudsman intézményének természete széles teret biztosít működéséhez.

A 2017. év folyamán Szabadka Város Ombudsmani Hivatala hatáskörének gyakorlása keretében egész sor tevékenységet folytattunk az önkormányzat területén élő polgárok egyéni és kollektív jogainak védelmére, közvetítői szerepben illetve tanácsot adva a jog majd minden területén, tájékoztatva a polgárokat arról, hogy milyen megfelelő jogi eszközökkel érvényesíthetik jogaikat, illetve milyen eljárási kötelességeik vannak melyekkel megvalósíthatják érdekeiket, a pozitív jogszabályoknak megfelelően. Ilyen irányban tevékenykedve különös gondot fordítottunk a sérülékeny csoportokra, a fogyatékkal élő személyekre, gyermekekre, terhes nőkre és kisgyermekes anyákra, a nyugdíjasokra és az anyagilag rászorulókra.

Nem csak a panaszokból, de ezekből a különféle folyamódványokból is leszűrhetjük, és kifejezhetjük azon véleményünket, hogy elsősorban a gazdasági helyzet hat ki egyes esetekben a jogállamiság és a jogbiztonság gyengülésére, a jó közigazgatás elvének betartására, az adminisztráció megszervezésére és kapacitására ami nem biztosította a megbecsülés megfelelő szintjét, ami egy méltóságteljes élethez szükséges. A polgárok nem tudják minden esetben ésszerű határidőn belül érvényesíteni a jogrend által garantált jogaikat. Mint azt már a panaszok ismertetésénél leírtuk, az adminisztráció egyes esetekben késésekkel és hanyagul végzi munkáját, így a polgárok nem tudják maradéktalanul érvényesíteni a nyugdíjra az egészségügyi és szociális ellátásra való jogaikat, melyeket az alkotmány és a törvények szavatolnak. Az illetékes állami szervek Szabadkán sem tudnak hatékonyan harcolni az a jelenség ellen, hogy a munkáltatók elmulasztják teljesíteni törvényi kötelességüket, hogy rendszeresen fizessék a munkavállalók után a társadalombiztosítási járulékokat. Nem tudjuk, hogy ennek mi az oka, hiszen az illetékes hatóságok könnyűszerrel hozzáférnek ezekhez az adatokhoz. Felfoghatatlan, hogy ma is vannak olyan cégek, melyek nem teljesítik ezeket a kötelezettségeiket, és azzal, hogy 4-5 évig elmulasztják befizetni ezeket a járulékokat, megvonják a lehetőséget leggyakrabban a terhes nőktől a támogatást, illetve a nyugdíjkorhatárt elért idősebb dolgozók esetében vagy alacsonyabb lesz a nyugdíjuk mert nincs elegendő fizetett munkakoruk, vagy nem is tudnak elmenni öregségi nyugdíjba.

Szabadka Város Polgári Jogvédője

Sajnos, mint a korábbi éves beszámolóban és az emberi jogok tiszteletben tartására vonatkozó értékelésekben, elmondhatjuk, hogy az emberi jogok közül a munkára való jog sérül leginkább. Összesen 127 polgár fordult hozzánk a munkaviszonnyal kapcsolatos különféle kérdésekkel. Jó együttműködést folytattunk a munkafelügyelőséggel, különösen a terhes nők és kismamák védelmét illetően, mely ügyekben a felügyelőség az Ombudsmani Hivatal utalására azonnal fellép és ideiglenes határozatot hoz a munkába való visszahelyezésről. Elég sok esetünk volt a ki nem fizetett munkabérekkel és járulékokkal kapcsolatban is, különösen azoknál a cégeknél, amelyek Belgrádban vannak bejegyezve és Szabadka város területén fejtik ki tevékenységüket. Ezek leggyakrabban vagyonzvédelmi cégek, melyek cégeket vagy intézményeket őriznek.

Az adókkal kapcsolatos jogok illetve kötelezettségek terén a polgárok 80 esetben kerestek tőlünk segítséget, mely ügyekből 70 alkalommal tájékoztattuk az ügyfelet arról, hogy milyen jogi eszközökkel tudja jogait érvényesíteni, és 10 esetben folytattunk eljárást. A kérdések az adóbehajtási rendszerrel, az ingatlanok tulajdonoscserejével, az adókvetés alapját képező ingatlan területének módosításával, valamint a társtulajdonosok adózásával voltak kapcsolatosak. Mindezekben az esetekben az Ombudsmani Hivatal megválaszolta a kérdéseket. Fordultak hozzánk olyan földművesek, akik az adóságaik átutemezésére szolgáló programokban vettek részt, de mivel így sem tudták fizetni az esedékes részleteket, kénytelenek voltak kilépni a programból, ők gyakran az elmaradt részletek kifizetésének lehetőségeivel kapcsolatban tettek fel kérdéseket. Amikor az adóhivatal tömegesen adott ki fizetési felszólításokat, az adóalanyok is tömegesen fordultak az Ombudsmani Hivatalhoz kérdéseikkel, mert nem értették a felszólításokat vagy a behajtási rendszer működését. Ezekben az esetekben megválaszoljuk a polgárok kérdéseit, ismertetjük előttük a jogszabályokat, különösen az elévülést és a kamatok leírásának lehetőségét illetően, és tájékoztatjuk őket egyéb jogaikról és kötelezettségeikről.

Az egészségbiztosítással kapcsolatban 21 polgár fordult hozzánk, leggyakrabban azért, mert munkanélküliként vagy földművesként nem tudták hitelesíteni az egészségügyi könyvecskéjüket, mert a már említett esetekhez hasonlóan adósságuk van a kötelező társadalombiztosítás címén, és gyakran a munkavállalók gyermekei után, akikre a munkáltatók nem fizették ki a kötelező társadalombiztosítási járulékokat. A tartományi ombudsman azon véleménye alapján, hogy a gyermekeknek rendelkezniük kell egészségbiztosítással, ezeket az ügyeket megoldottuk. A szabadkai kirendeltséggel ebben az évben is kitűnő együttműködést folytattunk.

100 polgár kérte a polgári jogvédő segítségét a nyugdíj és rokkantság-biztosítással kapcsolatos kérdésekben, leggyakrabban a határozat meghozatalának törvényes határidejével, az ideiglenes nyugdíjhatározat tartóssá válásával, az ápolási díjra való jogosultság érvényesítésével kapcsolatban. Emellett a polgárok gyakran fordultak hozzánk tanácsért az öregségi nyugdíjra való jogosultsággal, a leszállalékolással és a családi nyugdíjjal kapcsolatban. Különösen érdekesek voltak a volt tagköztársaságokkal kapcsolatos ügyek. Rendkívül jó együttműködést alakítottunk ki a szarajevói társadalombiztosítási alappal, amely segített abban, hogy polgáraink megkapják a nyugdíjat, vagy folytatódjon nyugdíjuk folyósítása, sőt még a megszakítás miatt elmaradt nyugdíjakat is megkapták. Több ügy és több kérdés volt azzal kapcsolatban, hogy kinek a hatáskörébe tartozik a tanúsítványok hitelesítése, végül az ügyet úgy oldottuk meg, hogy elég az űrlap és egy igazolás a szabadkai kirendeltségtől, vagyis nem szükséges a közjegyzői hitelesítést fizetni. Az ily módon kapott igazolások és dokumentáció segítettek abban, hogy polgáraink érvényesíteni tudják jogaikat. 2017.12.05-én P. M. szabadkai polgár azzal fordult a polgári jogvédőhöz, hogy szerinte a nyugdíjbiztosító szabadkai kirendeltsége az ügyintézés elhúzódásával megsértette az egyszeri pénzsegélyre való jogát, mert az öregségi nyugdíjra való jogosultságáról 2017.12.15-én hozták meg, 2017.11.23-án kapta kézhez, pedig legkésőbb 2017.05.18-ig meg kellett volna hozni, mert az eljárás 2017.03.17-én lett megindítva. Ezért novemberben nem kapta meg az 5.000 dináros egyszeri pénzsegélyt, amire jogosult lett volna, ha a határozatot formálisan a törvényes határidőn belül hozták volna meg. A panaszt megvizsgálva a polgári jogvédő úgy értékelte, hogy alapozott gyanú a fenn, miszerint a jogsértést a köztársasági szerv követte el, így a törvénynek megfelelően az ügyet további eljárásra a köztársasági ombudsmanhoz utalta. A szabadkai kirendeltséggel továbbra is kiváló együttműködést folytattunk. Minden egyes ügyet az említett hatósági szervvel közösen dolgozunk fel. A munka úgy van megszervezve, hogy bármikor fordulhatunk hozzájuk adatokért,

Szabadka Város Polgári Jogvédője

véleményért vagy tanácsért, mert az ügyfelek gyakran nem tudják megfelelő módon előadni a problémát. Ezen a területen segítünk az ügyfeleknek a fellebbezések megfogalmazásában, ami leggyakrabban a rokkantnyugdíjra való jogosultság elutasítása vagy az ápolási díjra való jogosultság elutasítása miatt akarnak felterjeszteni. Emellett ebben az évben voltak ügyeink a kedvezményes munkakorral kapcsolatban, és 5 ilyen ügyet sikerrel zártunk. Itt a problémát e külön járulék befizetésének megtalálása képezte.

Az eltartási szerződés egy rendkívül jelentős jogintézmény, amely az idős személyek eltartását szolgálja, és segít abban, hogy a fiatalabbak lakáshoz jussanak. Leggyakrabban az idősek fordultak hozzánk panasszal az eltartás módját illetően. Gyakran megtörténik, hogy az eltartók elszegényednek és nem tudnak a szerződésben vállalt, megfelelő szintű ellátást biztosítani az eltartott idős személynek. Nem ritka az az eset sem, hogy az eltartók gondatlanul végzik feladataikat, és egy az eltartottak igen elhanyagolt állapotba kerültek. Ezeket a problémákat tanácsadással kezeltük és bekapcsoltuk a Szociális Központ szakembereit is, mert ez a problémakör interdiszciplináris jellegű. Azokat az ügyeket, melyek az eltartó elszegényedése miatt kerültek elélnk, ezek az intézmények nem tudták megoldani, így azok a bíróságon folytatódtak.

A törvényes öröklés, a végrendelet szerinti öröklés és az ingatlanok feletti tulajdonjog átruházása gyakran feltett kérdések, mert az ügyfelek maguk nem ismerik, és anyagi helyzetük folytán nem tudnak ügyvédet fogadni, hogy ezeket a problémákat megoldják.

Ebben az évben is sok olyan ügy volt, ami a televíziós előfizetési díjak elévülésére vonatkoztak, mely kérdés jelentős mértékben foglalkoztatja polgárainkat, és miután az SZRT kiküldte a felszólításokat és megindították a kényszerbehajtásokat, a polgárok tömegesen fordultak hozzánk segítségért. Elmagyaráztuk nekik, hogy ezeknek a követeléseknek az elévülési ideje egy éve, és annak lejártával lehet panaszt tenni a követelés elévülése miatt, és így nem lehet azt kényszerrel behajtani. Az új jogszabályok ezt a kötelezettséget illetékként vezetik be, amivel módosul az elévülési határidő is. Hogy mi történik majd az esedékes követelésekkel, az a közszolgálattól függ.

Gyakran keresnek fel bennünket családi jellegű problémákkal. 92 ilyen ügyünk volt, melyeket tanácsadással oldottunk meg. Ezek többnyire a szülők, nagykorú gyermekek, házastárs vagy élettárs eltartásával, valamint a családon belüli erőszakkal voltak kapcsolatosak. A hozzánk forduló polgárokkal megismertettük a családjogi törvényből eredő jogaikat és kötelezettségeiket, és szükség esetén a Szociális Központhoz, illetve a rendőrséghez vagy a bírósághoz utaltuk őket, ha családon belüli erőszakról volt szó. A 2017. évben megnövekedett a családon belüli erőszakkal kapcsolatos ügyek száma. Az ilyen problémákkal hozzánk forduló polgárokat a polgári jogvédő a családon belüli erőszak áldozatainak védelmével kapcsolatos együttműködésről szóló megállapodás rendelkezéseinek megfelelően a Szociális Központhoz továbbította eljárásra.

A szociális védelem terén 113 folyamodványt nyújtottak be, 101 esetben az ügyfelet megismertettük a jogi lehetőségekkel, 12 esetben pedig eljártunk, ami azt jelenti, hogy segítettünk az ügyfélnek megírni a fellebbezést, kitölteni különböző űrlapokat és beszerezni a jogérvényesítéshez szükséges okmányokat. Több esetben léptünk közbe a Vöröskeresztnél és a Szociális Központnál a segélycsomagok biztosítására a rászorulóknak. Ezúton is köszönetet mondanánk az említett intézményeknek az együttműködésért és amiért elfogadták az ombudsman ajánlásait, mert mindig pozitív módon reagáltak ajánlatainkra és megsegítették ezeket az embereket.

A polgárok 164 esetben kértek segítséget az anyakönyvi ügyekkel kapcsolatban, ebből 32 a jogi lehetőségek ismertetésével zárult, 132 esetben pedig eljártunk. Ezekben az esetekben legfőképpen a Koszovóról kitelepült személyekről van szó, akik számára egyfajta okmány-beszerző szolgálattá váltunk. A beszerzés mellett javításokat és kiigazításokat is kell eszközölni ezekben az okmányokban, mert nagyon rendszertelenül és pontatlanul vannak vezetve, és így az ügyfelek komoly gondokkal küzdenek az új okmányok, személyi igazolvány vagy útlevel igénylésekor. A hozzánk forduló ügyfelek legfőképpen írástudatlan, anyagilag rászoruló személyek, így a mi szolgáltatásaink, melyek mindig ingyenesek, sokban hozzájárulnak ahhoz, hogy anyakönyvi ügyeiket megoldhassák. Ebben az évben merült fel egy probléma azoknak a gyerekeknek az

Szabadka Város Polgári Jogvédője

anyakönyvezésével kapcsolatban akik külföldön születtek, leggyakrabban Németországban, Belgiumban és Franciaországban, kiknek szülei vissza lettek toloncolva Szerbiába, és akik nem rendelkeznek nemzetközi anyakönyvi kivonattal, csak a születést tanúsító kórházi igazolással. Ezekben az esetekben az Egészségügyi Minisztériumtól kérünk nemzetközi jogsegélyt, amely a kérésünkre beszerzi a szükséges okmányokat ezeknek az embereknek. Az eljárás hosszadalmas és igen összetett.

Az oktatás terén 4 ügyünk volt. A szülők négy esetben fordultak hozzánk, azzal a panasszal, hogy a tanítók vagy tanárok megsértették gyermekeik jogait. Ezeket az ügyeket tanácsadással oldottuk meg, és a szülőket a tanügyi felügyelőséghez utaltuk.

A polgárok nagy számban nyújtottak be panaszokat a bankok és mobilszolgáltatók ellen is. Ezekben legtöbbször arra tettek panaszt, hogy a bankok a szerződésben foglaltakhoz képest módosították a hitelek kamatlábait. Ezekben az esetekben azt tanácsoltuk az ügyfeleknek, hogy a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevők védelméről szóló törvénnyel összhangban (az SZK Hivatalos Közlönyének 36/2011 száma) forduljanak panasszal a bank központjához és az SZNP arra jogosult közvetítőjéhez, amely az említett törvény értelmében jogosult a törvény alkalmazása felett felügyeletet gyakorolni, és ellenőrizni a bank működését, amennyiben fennáll a gyanú, hogy a bank kárt okoz az ügyfeleknek.

Közigazgatás – 4 ügy, elsősorban a kisajátítással, illetve utcák és átjárók nyitásával kapcsolatban, mert az urbanizálódással a növekvő forgalom egyre nagyobb gondot okoz. Ezek a problémák ismertek a Vasutas Település és a Sándor helyi közösségekben is. Az Ombudsmani Hivatal az elfogadott várostervezési terveknek és a vagyoni jogi szabályoknak megfelelően vett részt ezeknek a problémáknak a megoldásában.

Közszolgálatok és közvállalatok – 140 ügy. Mint az az átvett beadványok összetételének és statisztikájának táblázatából is látszik, a polgárok itt olyan esetekben jelentkeznek, amikor az illetékes közszolgálat nem indított eljárást, vagy amikor az folyamatban van. A jó közigazgatás elvének megfelelően ismertettük a polgárok előtt jogaikat és hogy milyen módon kell ezekhez a szolgálatokhoz fordulni.

Vagyon jogok - 51 ügy, 49 tanácsadással lett megoldva, 2 esetben folytattunk eljárást. Ezekben az ügyekben a polgárok tanácsot kérnek az ingatlanok eladásával és vételével kapcsolatban, az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett tulajdonviszonyokkal, az ajándékozással, eltartással, élvezeti joggal kapcsolatban. Ezeket az ügyfeleket a probléma megoldására ügyvédhez vagy közjegyzőhöz irányítjuk.

Örökösödési jog – 56 ügy, ebből 55 tanácsadással lett megoldva és egy ügyben jártunk el. Itt főleg a hagyatéki tárgyaláshoz szükséges okmányokról, az utólag fellelt vagyon, a törvényes és a hagyaték alapján történő örökösödéssel, és az ingatlan ajándékozással kapcsolatos kérdésekről van szó, mert az ügyfelek a jogszabályok ismeretének hiányában vagy anyagi eszközök hiányában nem tudják megoldani ezeket a problémákat.

Lakhatás – 15 folyamodvány, melyekből mind a 15-öt tanácsadással oldottunk meg. Például hogy milyen jogokat lehet érvényesíteni az önkormányzat segítségével, illetve milyen jogokat biztosít az önkormányzat ezen a téren. Ezen a területen jelentkezett a kilakoltatások és az ún. „szociális” lakások bérletének behajtása problémakör. Mindazok a polgárok, akik ezzel kapcsolatban fordultak hozzánk, ingyenes jogsegélyt kaptak, és az ügyek a bíróságon vannak folyamatban. A többségül megfogadta tanácsunkat, hogy a még el nem évült adósságot részletekben fizesse ki, egyeseknek pedig sikerült összeszedni a szükséges összeget és ellenük megszűnt a kilakoltatási vagy kényszerbehajtási eljárás.

A bírósági eljárásokkal illetve bírósági végrehajtásokkal kapcsolatos ügy 129 volt, ezekből 98 tanácsadással lett megoldva, 31 esetben pedig eljárást folytattunk. Ezekben az ügyekben az a legfontosabb, hogy a polgárok időben forduljanak hozzánk, illetve amikor még tudnak panaszt tenni,

Szabadka Város Polgári Jogvédője

vagy tanácsunk szerint fellebbezni a követelés jogossága vagy elévülés címén. Ezek mellett voltak olyan ügyek, melyekben a bíróság jogerősen döntött, és ezekben nincs hatáskörünk, és ilyen esetben nem is veszünk át azokat, sem az azzal kapcsolatos bármilyen dokumentációt, amit az ügyfelek hoznak magukkal. Itt gyakran találkozunk ún. „nehéz ügyfelekkel”, kiknek nagyon nehéz megmagyarázni az ombudsman jogköreit, akik meg vannak győződve arról hogy a bíróságok rosszul dolgoznak, hogy korrumpáltak, és hogy a végső és jogerős döntésével a bíróság nagy igazságtalanságot követett el ellenük. Szabadka Város Polgári Jogvédője úgy véli, hogy különösen ezekben az esetekben ügyelni kell az ombudsman hatáskörére és külön kell választani az ombudsman ellenőrző funkcióját az igazságügyi szervek hatáskörétől.

Ebben az évben foglalkoztunk fogyasztóvédelmi ügyekkel is, mégpedig 2 esetben, melyekben közvetésünkkel sikerült a polgáraink javára hozott döntést kieszközölni.

M. R. szabadkai lakos 2017.06.09-én azért fordult a polgári jogvédőhöz, mert egy cégtől férjének vásárolt egy mágneses párnát, akinek már az első használat után allergiás reakciója volt a termékre. A hölgy vissza szeretne volna küldeni a párnát, de a cégben nem fogadták ezt el. Többször is hívta őket telefonon, amiről bizonyítékként mellékelte a telefonhívásainak jegyzékét, és azt is bizonyította az ombudsman előtt, hogy idős és gyengén látó. Azt a tanácsot adtuk neki, hogy írásban kérje a szerződés felbontását, amit meg is tett, de a reklamációt és a szerződés felbontása iránti kérelmet a törvényes határidőn túl nyújtotta be, amit a cégnél is megállapítottak. Tekintettel arra, hogy idős és fogyatékkal élő személyről van szó, felkértük M. R.-t, hogy juttassa el az Ombudsmani Hivatalba az összes szükséges dokumentációt.

Miután ismételten megvizsgálta a dokumentációt, a polgári jogvédő a Szabadka Város Polgári Jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszának megfelelően, amely előírja, hogy Szabadka Város Polgári Jogvédője közvetíti az emberi jogok megsértésével kapcsolatos, a város területén folytatott perek békés úton való rendezésében, felhívást intézett a céghez a kérdés békés úton való rendezésére, tekintettel, hogy az említett dokumentációból megállapításra került, hogy M.R. állításai nem pontosak, hogy az árut nem fizette ki, hanem tévedett, és vásárlói hitelszerződést is kötött. Sajnos a 14 napos határidőt elmulasztotta, mert nem csupán csak nem ismeri a jogszabályokat, de több alapon is a fogyasztók rendkívül sérülékeny csoportjába tartozik, a fogyasztóvédelmi törvény 18. szakasz 4. bekezdésének rendelkezései értelmében (az SZK Hivatalos Közlönyének 62/2014 és 6/2016-más törv.), amely előírja, hogy az olyan üzleti gyakorlat, amely veszélyezteti a fogyasztók egy bizonyos csoportjának gazdasági viselkedését, akik fizikai vagy fizikai hátrányuk, koruk vagy hiszékenységük miatt különösen érzékenyek az ilyen jellegű kereskedelmi gyakorlatra vagy termékekre, feltéve, hogy a kereskedő várhatóan ezt meg tudta becsülni, az adott fogyasztói csoport átlagfogyasztója szerint kell értékelni. Az említett törvény szintén definiálja a tisztességtelen üzleti gyakorlat fogalmát, ami a törvény 17. szakasza értelmében tilos. A sérülékeny csoportba tartozna a gyerekek, **idősek**, betegek, **fogyatékkal élő személyek, alacsony jövedelműek**, nemzeti kisebbségek, stb.

Figyelembe véve, hogy a cég M. R.-rel nem csak adásvételi szerződést, de hitelszerződést is kötött, pedig tudniuk kellett arról, hogy idős kisnyugdíjasról van szó, továbbá hogy rokkantnyugdíjas, ami már három feltételt jelent a fogyasztóvédelmi törvény 18. szakaszának 4. bekezdése szerint (az SZK Hivatalos Közlönye 62/2014 és 6/2016-más törv.), ezek a körülmények alapján alapos a gyanú, hogy tisztességtelen üzletkötésről van szó, ezért felszólítottuk a céget, hogy bontsa fel a szerződést, és miután M. R. késelem nélkül visszaszámztatja az árut, a cég visszaadja a pénzét.

A cég 2017.07.13-án írásban tájékoztatta a polgári jogvédőt, hogy elfogadja az adásvételi szerződés felbontását, amit M.R. szabadkai lakos kötött a céggel, jószándékának jelül és a cég jó hírnevének megőrzése érdekében, illetve annak a gyakorlatnak alapján, hogy igyekszik mindig a vásárlók érdekeit megvédeni, még akkor is, ha azok a reklamációs határidőt elszalasztották, és így nincs joguk a szerződés felbontását kérni. Amellett, hogy elfogadják a szerződés felbontását, vissza is fizetik az eddig befizetett vételárat, de a fogyasztói hitelszerződést a bankkal kell rendeznie. Az áru visszavételi nyilatkozat aláírásakor, 2017.07.18-án a cég a nyilatkozatban kötelezettséget vállalt arra, hogy megemmisíti a 64.990,00 dinárra szóló 790035 számú hitelkérelmet és magára vállalja a hitel megszüntetésének költségeit.

Szabadka város polgármesterétől 1 ügyet kaptunk megoldásra

A szabadkai D. A. 2017.03.06-án fordult Szabadka város polgármesteréhez a Delta Banknál, most Inteza Banknál felvett hitel törlesztésével kapcsolatban. Szabadka város polgármestere, tekintettel hogy a bank és az ügyfél közötti kötelmi viszonyokról van szó, az ügyet a Szabadkai Alapfokú Bíróság jogsegély-szolgálatához, illetve a polgári jogvédőhöz utalta. Szabadka Város Polgári Jogvédője 2017.05.03-án II-42-3/2017 szám alatt kapta kézhez ezt az ügyet, további eljárásra. 2017.05.11-én az ügyfelet behívtuk beszélgetésre. Ezt követően az alábbi lépéseket tettük meg a jogi segítségnyújtás keretében: 2017.05.15-én az ügyfél beleegyezésével konzultációs beszélgetést folytattunk a Banka Inteza Sanpaolo AD Beograd szabadkai fiókintézetének igazgatónőjével, hogy pontosítsuk, kihez kell fordulnia az ügyfélnek a bankon belül. 2017.05.22-én értesítettük az ügyfelet a probléma lehetséges megoldásairól. 2017.05.23-án Szabadkán beszélgetést folytattunk a SZERB NEMZETI BANK Fogyasztóvédelmi és Képzési Központjának igazgatónőjével. 2017.05.29-én segítettünk az ügyfélnek a bankhoz intézett kérelem megfogalmazásában. 2017.05.29-én 07-05-1/17-2 számmal beszámoltunk Szabadka város polgármesterének az eljárás menetéről, mely beszámolóban leírtuk milyen lépéseket tettünk a szabadkai D.A. ügyfélnek nyújtott jogi segítség keretében, és elmagyaráztuk, hogy ebben a konkrét esetben az ügyfél a Delta banktól készpénzhitelt vett fel, melynek törlesztése esedékes, és a bank mint hitelező követeléseit végrehajtás útján kívánta behajtani. Az adósságot már megkezdték levonni a nyugdíjból, és az ügyfél ez miatt nem tud más kölcsönt felvenni, hogy rendezze hiteltartozását. Figyelembe véve, hogy a pénzre gyógykezelés miatt lenne szüksége, amiről az ügyfélnek bizonyítékai vannak, így ahhoz hogy a banktól kölcsönt tudjon igényelni az adósság törlesztésére és a gyógykezelésre, kérvényt írtunk a nevében, mert egyedül a hitelező bank tud dönteni ebben a kérdésben.

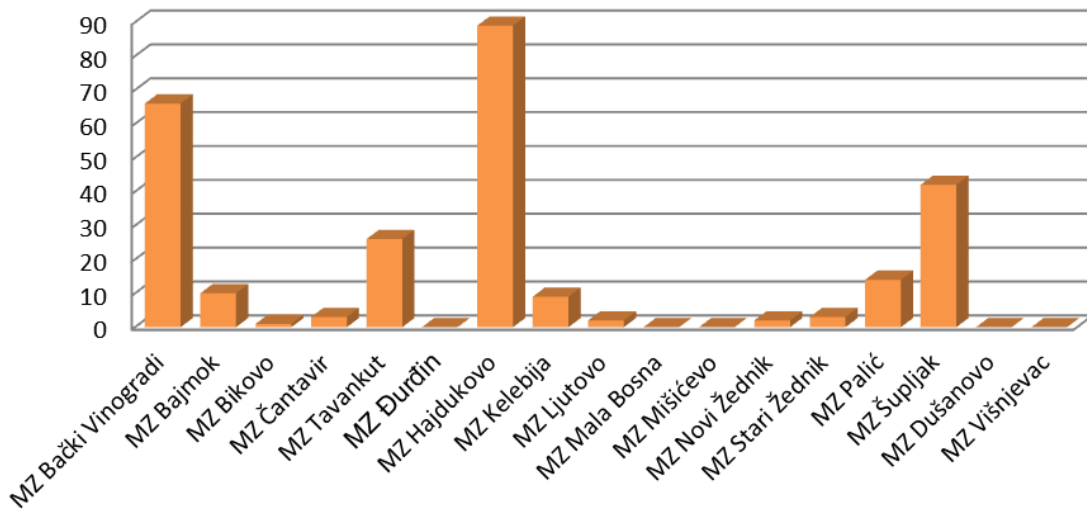
Egyéb ügyek alatt 28 folyamodványt vezettünk, melyekből 26 tanácsadással lett megoldva, 2 esetben pedig eljárást folytattunk. Ezek a beadványok nem sorolhatók a beszámolóban ismertetett egyik területhez sem. Itt a polgárok például a különböző űrlapok kitöltéséhez kérnek segítséget, vagy magyarázatot illetve tolmácsolást adott határozatokhoz vagy jogszabályokhoz, segítséget kérnek a kollégiumi elhelyezéshez, gépjárművek átíratásához és regisztrálásához, vagy azt kérték, hogy utaljuk őket a megfelelő okmányokat kiadó hatósághoz, amikor nem tudják kihez forduljanak egy adott probléma megoldásához, stb.

15 esetben nem voltunk illetékesek. Ezek olyan ügyek, amikor az ügyfelek jogerős bírósági ítéletek vagy végrehajtási határozatok ügyében fordulnak hozzánk. Ezekben az ügyekben rendkívül körültekintően járunk el, vagyis egyszerűen nem járunk el, mert illetéktelenek vagyunk, és nem is fűzünk kommentárt a bírósági döntésekhez, továbbá azért sem járunk el, mert ezekben az ügyekben többnyire ügyvédek is részt vesznek, nem kívánjuk megrontani a kollégákkal ápolat jó kapcsolatot az ingyenes jogsegély-szolgálattal, és az ingyenes jogi képviseltről szóló szabályzat is előírja, hogy abban az ügyben, amelyben ügyvéd is részt vesz, nem szabad semmiféle szolgáltatást nyújtani.

A korábbi évekhez hasonlóan Szabadka Város Polgári Jogvédője ebben az évben is együttműködött a városvezetéssel, a képviselő-testület elnökének kabinetjével, a polgármester kabinetjével és a városi tanács tagjaival. Ez az együttműködés hozzájárul ahhoz, hogy mindannyiunk munkája hatékonyabb legyen, és az önkormányzat egyes funkcióinak tehermentesítéséhez.

AZ ELŐVÁROSI HELYI KÖZÖSSÉGEKBE FOLYTATOTT MUNKA – összesen 267 ügy

OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA
brojčani prikaz



Az elővárosi helyi közösségekben folytatott munkát rendkívül fontosnak tartjuk. A félfogadás ezen formáját a hivatal 2013. óta alkalmazza. Ezzel azt bizonyítjuk, hogy az önkormányzat gondoskodik az elővárosi települések lakóiról is, és hogy saját lakóhelyükön is érvényesíthetik jogaikat. Ezzel a beszámolási időszakkal bezárólag eddig összesen **267** polgárt fogadtunk.

Az új legalizálási törvény új rendszert vezetett be az épületek legalizálását illetően, amit az építési felügyelő indít meg a jogtalanul épített építmény bontásának elrendelésével. A polgárok többsége ezt az eljárást nem értette és nem tudta értelmezni, mert nem volt világos hogy valóban le kell-e bontani az épületet vagy lehet legalizálni. Minden helyzetben megismertettük őket a helyes eljárással és az e törvényből eredő jogaikkal és köteleességeikkel. Többségük az eljárás minden szakaszában felkereste az ombudsmani hivatalt abbéli félelmükben hogy valamit elrontanak és valóban lebontják a házukat. Valamennyien sikeresen legalizálták építményeiket. Az eljárások során más jogi természetű problémák is jelentkeztek, például a legalizált épület telekkönyvezése körül vagy a társtulajdonosok egyetértő nyilatkozata, és az Ombudsmani Hivatal minden esetben ismertette az ügyfelek előtt az azzal kapcsolatos jogaikat és kötelezettségeiket.

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

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

Ebben az évben is több polgár azzal a panasszal fordult a polgári jogvédőhöz, hogy a Köztársasági Adóhivatal Szabadkai Fiókjának a nyugdíjjaradék címén fennálló adósság törlesztése után is levonja az arányos részt. Az ombudsmani hivatal ilyen esetekben jogvédelmet nyújt a

Szabadka Város Polgári Jogvédője

nyugdíjasoknak és elkészíti a megfelelő iratokat, illetve segít az adóhivatallal illetve a köztársasági ombudsmannal folytatott kommunikációban, ha az adóhivatal törvényes határidőn belül nem hoz határozatot az ügyfél jogainak érvényesítésére.

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

Az adóügyeket illetően sok polgár fordult hozzánk azzal a problémával, hogy udvaruk területe meghaladja a 1000 m²-t, s így a városi rendelet értelmében jóval nagyobb adót kell fizetniük. A helyi adóhatóságokkal együttműködve azt a megoldást értük el, hogy a város szélén élő polgárok átminősíthetik a telek rendeltetését, és így csökkenthetik a vagyonadó irreálisan magas összegét.

Továbbá a helyi közösségek lakossága gyakran fordult a polgári jogvédőhöz a vagyonadóval kapcsolatban és az adósság törlesztésének lehetőségeiről, az adótartozások elévüléséről és annak átütemezéséről érdeklődtek. Gyakoriak voltak a kérdések az öregségi, az idő előtti és a rokkantsági nyugdíjra való jogosultsággal kapcsolatban is, különösen amióta megemelték a nők nyugdíjkorhatárát.

A háziállatok tartásával kapcsolatban rendszeresen felteszik a kérdést, hány háziállatot lehet tartani az urbánus környezetben, és az e területet szabályozó rendelet minden egyes módosításakor ez a kérdés ismét felvetődik.

A családi viszonyok az új törvényes előírások tükrében szintén igen aktuálisak, és a polgárok gyakran fordulnak az Ombudsmani Hivatalhoz ezekkel a problémákkal, a válással, a gyermekek elhelyezésével, a kiskorú gyerekekkel való kapcsolattartással, valamint a gyermekek társadalmi gondozásba helyezésével kapcsolatban a családjogi törvény rendelkezéseinek megfelelően, és a Szociális Központ hatásköreivel kapcsolatban.

A polgárokat érdekelte az ápolási díjra való jogosultság, a végrendelet szerinti örökösödés és a rokonok eltartásának kötelezettsége, valamint a temetési költségek megtérítésére való jog.

A diák és egyetemista ösztöndíjakra való pályázással kapcsolatos jogi kérdések időszakonként, a pályázatok meghirdetése idején válnak aktuálissá.

Gyakran kérték tőlünk, hogy ismertessük meg velük a kiskorú és nagykorú személyek cselekvőképességének korlátozásával kapcsolatos eljárást, a hagyatéki tárgyaláson való öröklés érdekében.

Több polgár fordult hozzánk kérdéssel az élettársi közösségből eredő jogaikkal és kötelezettségeikkel kapcsolatban, illetve arról szerettek volna tájékozódni, hogy az élettársi közösségben hogyan tudják érvényesíteni vagyoni jogaikat.

Gyakoriak voltak az élethosszig tartó eltartási szerződések kötésével kapcsolatban, ugyanis falun ez gyakori módja annak, hogy az idősek anyagi biztonságot tudjanak maguknak biztosítani, de a szerződés teljesítése gyakran ütközik problémákba az eltartók elszegényedése, és gyakran fordul elő hogy ezt a szerződést felbontják, ezért az idősek sok kérdést tesznek fel ezzel kapcsolatban.

Továbbá voltak kérdések az örökösödési joggal kapcsolatban, a közvállalatokkal (vízművek, gázművek, távfűtőművek) kötött közműszerződések végrehajtásával, a munkanélküliségből eredő jogok érvényesítésével kapcsolatban, vagy a kiskorúak társadalombiztosításával kapcsolatban amikor a szülők munkanélküliek, illetve az egészségügyi biztosítás megszűnéséből eredő problémákkal kapcsolatban.

Rendszeresen felmerülnek a szomszédi viszonyokból eredő kérdések is, mint a kerítésállítási jogi lehetőségei és szabályai, a közös mezsgye, az emésztőgödör, a birtokháborítás, a fakivétel, az emésztőgödör építése és ürítése, és egyéb vitás kérdések. A polgárokat az is foglalkoztatja, mikor és milyen építményekre kell építési engedélyt kérni. Sok kérdést tesznek fel az építési ügyekkel és a településrendezési tervekkel kapcsolatban, mert ezek olyan kérdések, melyek intenzíven foglalkoztatják a lakosságot.

A mezőgazdaság terén a polgárok a támogatási kérelmek megírásában kértek segítséget, sokan kértek jogi tanácsot a kártérítések igénylésével kapcsolatban is, továbbá a föld bérbeadásával, az elmaradt bérleti díjak behajtásával, a földműves egészségbiztosítás fizetésével, a követelések elévülésével, valamint a parasztgazdaságok jogi státusával kapcsolatban. Gyakori témák voltak a földek elővásárlási joga szomszédos földek esetén, a közös vagyon megosztása, a telekmérés módja és

Szabadka Város Polgári Jogvédője

eljárása, a telekosztás, az ingatlan-nyilvántartás működése és a meghozott településrendezési tervekben megjelenő új megoldások, az azokból eredő jogok és kötelezettségek, az ingatlanok tehermentesítése, a magánkézben lévő utak használata, a haszonélvezeti jog és annak megszüntetése. A mezőgazdasági földterületek építési telekké való átminősítése, utca nyitása a faluban, a házsám igénylése és módosítása olyan kérdések, melyekkel a polgárok gyakran szembesülnek, és melyeket nem tudnak maguk megoldani.

A munkaviszonyok terén gyakran tettek fel kérdést a felmondással, az elmaradt munkabér és egyéb kötelezettségek behajtásával a munkáltatótól. Gyakori kérdés volt a vízvezeték illetve csatornahálózatra való csatlakozás lehetősége is.

Gyakoriak voltak a Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Adóügyi Titkársága hatáskörébe tartozó kérdések, és tekintettel a titkársággal folytatott jó együttműködésre, több esetben leellenőriztük, hogy az adott polgárnak van-e adótartozása, különösen ha idősebb személyről volt szó, akik nem tudnak közvetlenül kapcsolatba lépni az adóhivatallal, hogy leellenőrizzék adóhátralékukat, de gyakran tettek fel kérdést az adóhatározatok tolmácsolásával kapcsolatban is, és miután magyarázatot adtunk kérdéseikre, megértették, hogy csak a saját ingatlanjuk után fizetnek adót és nem történt hiba az adó kivetésébe, illetve azokban az esetekben, amikor hibát észleltünk, az adóhivatal azonnal kijavította a határozatot.

A szociális segélyre való jogosultság és az e jog megszűnése is olyan kérdések, melyekkel a polgárok gyakran keresték fel az Ombudsmani Hivalt.

Az ökológiai díjra szóló számlák is gyakran okoztak gondot az elővárosi helyi közösségekben.

A vendéglátó-ipari egységek okozta zaj, a villanyszámla fizetése és a vízvezeték- és csatornahálózatra való csatlakozás lehetőségei szintén gyakori kérdések.

Az Adóhivatal Szabadkai Fiókiintézete a múlt évben is kiküldte a vízvezetési díjról szóló határozatokat. A polgárok tömegesen jelentkeztek ezzel kapcsolatban, elpanaszolva hogy már nem tudják fizetni ezt az új közterhet, illetve rámutattak a határozatban szereplő hibás adatokra. Az Ombudsmani Hivatal többször is nyilatkozott a médiákban és tájékoztatta a polgárokat, hogyan tudják kijavítani a hibákat és ugyanakkor azt is elmondtuk, hogy a határozatok törvényesek, függetlenül attól, hogy az ingatlan konkrét meliorációs területen van-e vagy sem. A polgárok mindig akkor jelentkeztek nálunk tömegesen, amikor kézhez kapták az adótartozásukra vonatkozó figyelmeztetést, akár vagyoadóról, környezetvédelmi különdíjról vagy az adótartozás törlesztésének átütemezéséről volt szó.

A kártérítésekkel kapcsolatban voltak olyan esetek, amikor a polgárok közlekedési baleset folytán szenvedtek kárt, és hivatalunknál tájékoztak jogaikról és a kártérítés menetéről. A polgárok többször kérték tőlünk, hogy magyarázzuk el nekik az összetettebb önkormányzati rendeleteket vagy határozatokat, hogy érvényesíteni tudják jogaikat illetve teljesíteni kötelezettségeiket.

INGYENES JOGSEGÉLY

Az ombudsmani hivatal 2017-ben is sikeresen folytatta az ingyenes jogsegélyszolgálat működtetését. Ez a projekt a Szabadkai Ügyvédi Kamarával együttműködve valósul meg a 2011-ben kötött megállapodás alapján. A megállapodással átvettük a meghatározott feltételeket és az ingyenes jogi képviselő alapjait, melyek meg vannak határozva a Vajdasági Ügyvédi kamara szabályzatában, továbbá az űrlapok is és a már meglévő szervezet. A szabályzattal meg lettek határozva a kritériumok, melyek különösen a szegény, munkanélküli és veszélyeztetett polgároknak segítenek, akik számára nehéz az út a jogvédelem megvalósításáig. Hangsúlyozom, hogy a kérelem mellé benyújtandó minden bizonylat és igazolás mentesül az illetékek alól, kivéve a Köztársasági Földmérési intézetet, az ingatlan katasztert, tehát ez a szegényebbek számára jelent igazi segítséget. Mivel ezek általában a Szabadkai Alapfokú Bíróság ügyei, mely ezekben az ügyekben elhalasztja a beérkezett bírósági illetékek fizetését, vagy felmenti alóla a feleket az ilyen ügyek lezárásáig, 2017-ben összesen 38 kérelem volt az ingyenes jogsegély iránt.

Hangsúlyozzuk, hogy ez az ügyvédi szolgáltatás a polgárok részére teljesen ingyenes, és az önkormányzat azt nem támogatja anyagilag. A polgári jogvédő ezúton is köszönetet mond mindazoknak az ügyvéd kollégáknak, akik részt vettek a projektben.

SZABADKA VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK KÜLÖN TEVÉKENYSÉGEI

Itt külön kiemelnénk az emberi jogok napjáról való megemlékezést.

Az emberi jogok napjáról való megemlékezést illetően ebben az évben, vagyis a 2017. évben is a középiskolásokat kívántuk megmozgatni, az emberi jogok témakörrel foglalkozó irodalmi pályázat meghirdetésével. A pályázatra 41 írás érkezett be, két témára: "Kimondani vagy hallgatni" és "A valóság és az olvasottak". Középiskolásaink rendkívül igyekeztek, és igen jó fogalmazások születtek. A pályaműveket olvasva világossá vált, a fiatalok milyen nagy mértékben érzékelik az igazságtalanságot környezetükben, mennyire szeretnének változtatni ezen és hogy az idősebbek szemére hányják, hogy nem biztosítunk számukra egy biztonságos jövőt. Az önkormányzatban hivatalos használatban lévő nyelveken íródott legjobb fogalmazásokat pénzjutalomban részesítettük, az első díj 8.000,00 dinár, a második 6.000, a harmadik pedig 4.000,00 dinár volt. A szervezésben segítségünkre voltak a tanárok, a bizottsági tagok és Szabadka Város Képviselő-testületének elnöke is. A díjazott pályamunkákat közzétettük az önkormányzat honlapján, ha valaki el szeretné olvasni a többi fogalmazást is, forduljon az ombudsmani hivatalhoz.

MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)

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

A mediáció tulajdonképpen a peres ügyek alternatív megoldását jelenti. A mediáció olyan folyamat, melyben a polgárok gyors, hatékony és olcsón oldhatják meg a konfliktusaikat, melyek elkerülhetetlenek a kapcsolataikban.

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

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

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

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

A mediációs eljárás az előkészületekkel kezdődik, mint például a közvetítésre alkalmas ügyek kiválasztása, a közvetítő kiválasztása, a mediációhoz való csatlakozásról szóló egyezmény aláírása, és a mediátorok felkészítése. Ezután következik az ügy irányítása. Fontos kiválasztani a tárgyalás

Szabadka Város Polgári Jogvédője

stílusát, és a közvetítés egyedül akkor releváns, ha a tárgyalások az érdekeken alapulnak. Emellett a közvetítőnek figyelnie kell a megoldás minden szempontjára.

Ez a szolgáltatás szintén ingyenes a polgáraink részére.

A 2017. év folyamán közvetítést végeztek a polgári jogvédő, Vuković Simić Ljiljana ombudsman helyettes és Csákány Noémi szakmunkatárs, amik mindannyian rendelkeznek az Igazságügyi Minisztériumnál bejegyzett mediátori engedéllyel.

A 2017. év folyamán a mediátorok szakosított képzéseken vettek részt a családjogi perekben és a mobbing perekben való közvetítésre.

Minden mediációra Szabadka Város Ombudsmani Hivatalának irodájában került sor, a polgárok kérelme és hívása alapján pedig a 2016. évben a mediátorok elmentek a külvárosi helyi közösségekbe is, ahol közvetítői ülést tartottak, ami újdonság a korábbi évekhez képest.

2017-ben először történt meg, hogy a Szabadkai Alapfokú Bíróság és Szabadka Város Közigazgatási Hivatala ügyeket továbbított mediációra.

A Szabadkai Alapfokú Bíróság és Szabadka Város Közigazgatási Hivatala is három-három ügyet utalt hozzánk. Ez jelentős előrelépést jelent a korábbi évekhez képest, amikor az ügyfelek személyesen, közvetlenül fordultak a mediátorokhoz.

A 2014. évhez képest megnövekedett a polgárok érdeklődése a perek közvetítői eljárással történő megoldása iránt minden olyan területen, ahol a peres felek szabadon rendelkezhetnek kérelmeikkel, különösen a vagyoni, gazdasági, családi, fogyasztói, munkahelyi perekben és szomszédi viszonyokban.

A 2017. évben összesen 57 ügyfél érdeklődött a peres ügyének közvetítéssel történő rendezése iránt, ebből 34-en kértek fel bennünket a közvetítésre. Két ügyet már az előkészületi fázisban sikeresen megoldottunk. Összesen 18 közvetítési megállapodást kötöttünk, ebből 13 ügy a per közvetítéssel történő megoldásáról szóló megállapodással zárult, 1 ügy folyamatban van, a többi ügyet pedig más módon oldottuk meg, egyik vagy másik fél, illetve magának a mediátornak a döntésével a mediációs eljárás megszakításáról.

A Szabadkai Alapfokú Bíróságtól örökösödési jog megállapítására, adósság kifizetésére és kár megtérítésére irányuló peres ügyeket kaptunk mediációra. Az örökösödési joggal kapcsolatos ügyben a másik fél nem tett eleget az idézésnek, nem tudtunk mediációs megállapodást kötni, és így a közvetítést sem tudtunk lebonyolítani, amiről értesítettük a bíróságot.

A másik ügyben egy testvér pereskedett, mindkettőjüket ügyvéd képviselte az eljárásban. A mediáció tárgy adósság rendezése volt. Aláírták a mediációs megállapodást, megtartottuk az első ülést, a második találkozón a másik fél nem jelent meg amiről értesített bennünket, majd ezt követően írásban úgy nyilatkozott, hogy eláll a további közvetítői eljárástól, mert álláspontjuk nem közelített egymáshoz.

A harmadik ügy, ami kártérítéssel volt kapcsolatos, a per sikerrel zárult. A felek megállapodtak a kártérítés összegében, a kifizetés módjában és határidejében, a bírósági illeték fizetését illetően és aláírták a megállapodást a peres kérdés közvetítés útján való megoldásáról. Továbbá megállapodtak abban, hogy a pert bíróság előtt is megállapodással rendezik, a mediátorok segítségével született megállapodás szerint.

Szabadka Város Önkormányzatától három ügyet kaptunk megoldásra, melyek közül kettő a szomszédok közötti viszonytal volt kapcsolatos, egy pedig a bérleti díj mértékére vonatkozott egy középiskola és a tulajdonos között, aki vagyoni-visszaszármaztatással kapta vissza az iskola által használt ingatlant.

Szabadka Város Polgári Jogvédője

A szomszédok közötti viszonyokkal kapcsolatos ügyekből az első esetben az egyik fél a szomszédja mellékhelyiségének pincéjében lévő hőszivattyú okozta zajra és rezgésekre panaszkodott, továbbá hogy a mellékhelyiség eresze átlóg az ő telkére. A közvetítést kezdeményező fél kérte, hogy a zajszintet éjszaka mérjék, mert a zaj akkor zavarja őt és feleségét. Ebben az ügyben a Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság környezetvédelmi munkatársától és építési felügyelőjétől kértünk szakmai segítséget, akik azt tanácsolták a kezdeményezőnek, hogy forduljon a Környezetvédelmi Minisztériumhoz vagy a Tartományi Munkavédelmi Intézethez, és saját költségére végeztesse el a mérést. Az építési felügyelő megállapította, hogy az ereszt szabályosan helyezték el, és az nem okoz kárt a szomszéd tulajdonában.

A másik szomszédi perben a közvetítést indítványozó magánszemélyek a szomszédos üzemből származó zaj és rezgések problémáját szeretnék megoldani. Az indítványozó személy arra panaszkodott, hogy a cég nyáron éjszaka nyitott ablakok mellett működött, bár azt a felügyelőség megtiltotta. Az eljárás még folyamatban van.

A harmadik ügyben a mediáció bérleti megállapodás megkötésével zárult, ami a bérbeadó, aki az ingatlant vagyon-visszaszármaztatással szerezte, és a bérlő, egy középiskola között jött létre. A felek megállapodtak a bérlet mértékében, a fizetés módjában és abban is, ki fogja az adót fizetni a bérletre.

Két ügy sikeresen zárult az előkészületi fázisban, az egyik családi ügy a gyerekekkel való kapcsolattartás ügyében, és a másik a szomszédi viszonyokkal kapcsolatban ahol beázási problémákat kellett megoldani. Mindkét esetben már maga az időzős elég volt ahhoz, hogy a felek maguk is megtalálják a megoldást, közvetítés nélkül.

A mediációs ügyek többsége több közvetítővel lett elfolytatva.

A mediációs eljárás átlagos időtartama 1-3 hónap. Ahhoz, hogy a felek közös megoldásra jussanak és megkössék a megállapodást a per közvetítéssel való megoldásáról, egytől négy találkozási alkalomra van szükség az összetűzés összetettségétől függően. Átlagosan ügyenként két megbeszélésre van szükség. A megbeszélések vagy találkozók egyenként 45, legfeljebb 60 percesek. A lebonyolított közvetítői eljárásokban kettőtől hat fél vett részt. A felek többnyire önállóan vettek részt az eljárásban meghatalmazottak, ügyvédek vagy törvényes képviselők nélkül, egy ügy kivételével, amikor ügyvéd képviselte az egyik felt, ami szintén újdonságnak számít az előző évhez képest. Az idei évben 8 olyan ügyünk volt, amikor meghatalmazottak képviselték a feleket. Ezekben az ügyekben gyorsabban sikerül megállapodásra jutni, mert a felek megfelelő szakmai segítséget kapnak az ügyvédektől.

A mediáció tárgyát képezték:

- 14 esetben a vagyoni viszonyok,
- 14 esetben a szomszédi viszonyok
- 4 esetben családi perek
- 1 fogyasztói
- 1 munkaügyi per.

Legtöbb ügyünk a szomszédi és a vagyoni viszonyokkal volt kapcsolatos.

A két fél megegyezéssel rendezte szomszédi viszonyait úgy hogy drótkerítést húztak a két telek közti mezsgyére.

Két ügyben közvetítettünk a szomszéd telekre belógó fák és növények ügyében. Mindkét ügy sikeresen megoldódott, egyik még az előkészületi fázisban, a másikban pedig a felek megegyezésre jutottak. Mindkét esetben úgy állapodtak meg, hogy a fát a gyümölcs leszüretelése után fogják megmetszeni.

Több polgár fordult hozzánk a közös udvarban élők közötti viszonyokkal kapcsolatban. Elértük, hogy az új lakók betartsák a házirendet. Az előkészületi fázisban sikerült megállapodást elérni a szomszédos ház és garázs beázásával kapcsolatban. A szomszédi viszonyokkal kapcsolatos ügyekből kettő a zajra és rezgésekre vonatkozott, de voltak problémák a szomszéd tetőjéről lefolyó esővízzel kapcsolatban és a lakás beázásából eredő kártérítési perrel kapcsolatban. Sikeresen megoldottuk azt a

Szabadka Város Polgári Jogvédője

peres ügyet is, amely a mezsgyére épített háznak a szomszéd felé néző ablakának méretei és nyitásának időpontja, valamint a szomszéd általi permetezés miatt folyt.

A közvetítés során kiderült, hogy nem az ablak és a növények a fő oka a vitára, hanem féltékenységről és az egymás közti rossz viszonyról van szó. Ezekben az ügyekben a közvetítés segít a feleknek abban, hogy helyrehozzák a megromlott kapcsolataikat.

A szomszédos telek jogtalan használata miatt folyó vagyoni jogi per megegyezéssel lett megoldva oly módon, hogy a felek megegyeztek abban, hogy a mezőőrrel együtt kimennek a szántóföldre és közösen lemérik a földeket és kijelölik a mezsgyét, amiről a mezőőr mint hivatalos személy jegyzőkönyvet készít. Szintén megegyezéssel rendeződtek a vagyoni jogi viszonyok az örökösök között, melyben a felek megállapodtak a közös tulajdonrész adásvételében és a fizetés módjában. Volt 4 megindított eljárásunk kártérítési perekben való közvetítésre, melyekből három pozitív véget ért és a felek megállapodtak a kártérítés mértékében és kifizetésének határidejében. Megállapodás született egy ingatlantulajdonos és egy középiskola között is, a bérleti díjat illetően.

A közös kémény javítási költségeinek kifizetése körüli perben a mediáció során az adós fél kifizette tartozását a megjavított kéményért és az elhasznált anyagért, a másik fél pedig ígéretet tett, hogy átadja a fennmaradt építőanyagot, amiről igazolás készült, mivel a felek nem kértek írásos megállapodást.

A munkajogi ügyeket illetően egy tanítónő ügyében közvetítettünk, aki egy ideig szakmai továbbképzés miatt volt távol a munkából és az iskola igazgatója arra az időre kijelentette a munkából.

A fogyasztóvédelem terén egy lábbeli reklamációs ügyben közvetítettünk.

A mediáció folyamatában főként közös megbeszélések folytak, de a kommunikációs nehézségek áthidalása végett, és a másik fél motiválása céljából, hogy fogadja el a mediációt, néha előnyös volt a megbeszéléseket külön-külön megejteni. Külön-külön beszélgetést szükség szerint vagy a felek kérésére folytattunk.

A MÉDIÁVAL FOLYTATOTT EGYÜTTMŰKÖDÉS

A polgári jogvédő munkájában fontos szerepe van a médiával való együttműködésnek, és támogatásának. Irodánk kivételesen jó együttműködést tart fenn nem csak a helyi de az országos médiákkal is. A Pannon televízióval továbbra is kiváló az együttműködés, irodánk képviselői többször is adtak interjút, főként a külvárosi helyi közösségek specifikus problémái terén. Interjút adtunk a helyi rádióállomásoknak is, az egyes ügyekről is, de a munkánkról is általában, az ügyfeleinkkel, a polgárokkal való kapcsolatunkról és a megoldott ügyekről. Úgy véljük, hogy továbbra is a média támogatását élvezzük, mely követi hivatalunk munkáját.

PÉNZESZKÖZÖK

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

A jóváhagyott eszközök legnagyobb része a működési költségekre, illetve az alkalmazottak fizetésére lett felhasználva. A 2017. évi pénzügyi tervvel az iroda munkájához összesen 12.264.000,00 dinár lett jóváhagyva.

Szabadka város költségvetési eszközeinek felhasználása Szabadka Város Polgári Jogvédőjének működési költségeire a 2017. évben

Sor-szám	Kiadásnemek	Tervezett	Megvalósítás
----------	-------------	-----------	--------------

Szabadka Város Polgári Jogvédője

1.	Munkabérek	5.849.000,00	5.578.174,05
2.	Holt munka után járó pótlék	449.000,00	427.498,50
3.	Bérpótlék az ünnepnapokon való távolmaradásra, évi szabadságra, fizetett távolmaradásra, katonai gyakorlatokon, és az állami szervek behívására való jelentkezéskor	810.000,00	809.870,45
4.	Nyugdíj- és rokkantságbiztosítási járulékok	822.000,00	817.889,29
5.	Egészségbiztosítási járulékok	460.000,00	351.010,81
6.	Munkanélküliség-biztosítási járulékok	75.000,00	51.117,98
7.	Munkába járási útiköltségek megtérítése	120.000,00	105.849,29
8.	Jubiláris jutalmak	88.000,00	79.317,82
9.	Mobiltelefonos szolgáltatások	230.000,00	161.044,19
10.	Egyéb bérletek	1.000,00	0,00
11.	Szolgálati utak szállásköltségei	90.000,00	23.623,02
12.	Külföldi napidíjak	77.000,00	0,00
13.	Külföldi szolgálati utak útiköltségei (repülő, autóbusz, vonat, stb.)	50.000,00	0,00
14.	Külföldi szolgálati utak szállásköltségei	68.000,00	0,00
15.	Szemináriumok részvételi díja	39.000,00	28.500,00
16.	Szakértői szolgáltatások	495.000,00	158.320,22
17.	Egyéb szakszolgáltatások	17.000,00	0,00
18.	Vendéglátói szolgáltatások	50.000,00	9.305,00
19.	Reprezentáció	50.000,00	31.500,00
20.	Ajándékok	70.000,00	64.285,65
21.	Egyéb általános szolgáltatások	325.000,00	18.000,00
22.	Irodai eszközök	243.000,00	237.441,32
23.	Szakirodalom	131.000,00	121.550,00
24.	Fogyóeszközök	13.000,00	0,00
25.	Egyéb támogatások a törvény szerint	905.000,00	904.902,89
26.	Egyéb nonprofit intézm. nyújtott adományok	20.000,00	0,00
27.	Egyéb adók	10.000,00	0,00
28.	Egyéb kártérítések	400.000,00	0,00
29.	Bútor	37.000,00	0,00
30.	Nyomtatók	50.000,00	0,00
31.	Mobiltelefonok	220.000,00	184.890,00
	ÖSSZESEN:	12.264.000,00	10.164.090,48

ZÁRADÉKOK

A beszámolóval felölelt időszakban, 2017. január 1-től 2017. december 31-ig a polgárok által az ombudsmanhoz benyújtott panaszok és folyamodványok száma elhanyagolható mértékben csökkent. A közigazgatási hivatal, a városi közvállalatok, közművállalatok és az önkormányzati alapítású intézmények ellenőrzése ebben az időszakban is folytatódott. Valamennyi ellenőrzött szerv folyamatos és kimerítő magyarázatot szolgáltat az ombudsmannak a polgárok panaszai ügyében folytatott eljárásaiban. A polgári jogvédő és az ellenőrzött szubjektumok közötti jó kommunikáció a 2017. évben is folytatódott.

A polgári jogvédő mint korrekciós szerv szerepe az államigazgatási eljárásokban igen jelentőssé válik, például a 2017. évben a korábbi évekkal szemben nem volt egyetlen olyan ügyünk sem, amelyben elutasították volna az eljárást. Ezt jelentős előrelépésnek tartjuk a helyi közigazgatási

Szabadka Város Polgári Jogvédője

szervekkel folytatott kommunikációban és működésüknek megszervezésében. A közszolgálatokkal és közvállalatokkal folytatott munka során a polgári jogvédő az ügyeket a hatósági szervekkel együttműködve oldotta meg, és nem volt egyetlen olyan szerv sem, amely átvette volna a bíróság szerepét. A többi ombudsmani hivataltól, sőt még a köztársaságitól is eltérően telefonon keresztül soha sem adunk tanácsokat és intézünk ügyeket. Az ügyfelekkel folytatott közvetlen kapcsolat, az eljárás de-bürokratizálása és a tény, hogy a polgári jogvédő minden nap elérhető a lakosság számára, hozzájárul a hatékony ügyintézéshez és polgáraink jogvédelméhez.

A polgárok jelentős száma egyre gyakrabban fordul a polgári jogvédőhöz nemformális csoportok vagy érdekcsoportosulások formájában, olyan kérésekkel, melyek nem tartoznak közvetlenül a polgári jogvédő hatáskörébe (utcák, épületek rendezése, stb.), de az illetékes intézményekkel együttműködve igyekszünk ezekben a kérdésekben is segíteni. Világos, hogy az ombudsman intézményét a polgárok jelentős száma ismeri, és akár önállóan, akár a polgári jogvédő révén aktívan részt vállalnak azoknak a problémáknak a megoldásában, melyeket fontosnak tartanak a mindennapi életükben.

Az ellenőrzött alanyoknak a polgári jogvédővel való magasabb szintű együttműködése, valamint az állampolgárok jogainak védelme és előmozdítása iránti igény fokozott tudatosítása arra utal, hogy a szakszerűség, az átláthatóság és a jogszabályok szigorú betartása - a helyes kapcsolattal a polgárokkal - megállíthatatlan tendencia a jó ügyintézés fejlesztésében.

A Szabadka város és az elővárosi helyi közösségek polgárai jogállásának elemzésében, minden tényező és körülmény figyelembevételével szükség van arra, hogy a helyi önkormányzat intézményei, szervei, intézményei és közművei együttműködve és Szabadka város polgári jogvédője elleni ellenérzések nélkül, ismerjék fel a polgárok igényeit, és közös erővel küszöböljék ki a munkájukban tapasztalt hiányosságokat és megelőző intézkedéseket foganatosít. Úgy véljük, hogy mindannyian ugyanazon a feladaton munkálkodunk, vagyis hogy megkönnyítsük és leegyszerűsítsük a polgároknak nyújtott összes szolgáltatást. Mindenkiel megtörténik, hogy munkája során hibákat vét, és azokat azért kell közösen megszüntetni, hogy felfedezzük és kijavítsuk őket, és hogy azok ne ismétlődjenek meg. Nem szabad elfelednünk, hogy mint azt már említettem, mi az önkormányzati hivatalokban mindannyian azért vagyunk, hogy a polgárokat szolgáljuk, és egyedül csak ilyen módon, közös erővel és együttműködve tudunk a polgárok érdekében eljárni.

E beszámolót a polgári jogvédő közösen készítette el helyetteseivel, Tóth Szalai Erikával és Vuković Simić Ljiljanával.

Szabadkán, 2018.03.27.

Marosiuk Zlatko okl. jogász

SZABADKA VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJE

AZ ÜGYEK SZERKEZETE ÉS STATISZTIKÁJA

PANASZOK

		Átvett	Megoldott	Folyamatban
Közvállalatok és intézmények	Szabadkai Távfűtőművek KKV	8	8	0
	Szabadkai Gázművek KKV	1	1	0
	Vízművek és Csatornázási KKV	12	11	1
	Útfenntartó KV	1	1	0
	Szociális Központ	12	12	0
	Köztisztasági és Parkosítási KKV	3	3	0
	Subotica-trans KV	1	1	0
	Palics-Ludas KV	1	1	0
	Naša Radost IEL	1	1	0
	Narodno pozorište – Népszínház	1	1	0
	Parking KKV	2	2	0
	Kisebbségi jogok	1	1	0
Közigazgatási és felügyeleti szervek	Társadalmi Tevékenységek Titkársága	1	1	0
	Felügyelőségi Titkárság	4	3	1
	Vagyonjogi Titkárság	1	0	1
	Adóügyi Titkárság	5	5	0
	Közművelődési és Sportbizottság	1	1	0
	Beruházási és Fejlesztési Titkárság	1	1	0
	Egészségügyi Tanács	4	4	0
	Műemlékvédelmi Intézet	1	1	0
Az állami szervekhez továbbított ügyek	Polgári jogvédőhöz	14	14	0
	tartományi ombudsmanhoz	2	2	0
	esélyegyenlőségi megbízotthoz	2	2	0
ÖSSZESEN		80	77	3

Szabadka Város Polgári Jogvédője

FOLYAMODVÁNYOK

	Átvett	Megoldás módja		Folyamatban	
		Tanács	Eljárás		
Egészségügy	21	18	3		
Anyakönyvi ügyek	164	32	132		
Polgárjog	117	111	6		
Szociális védelem	113	101	12		
Gyermekek jogai	6	6	0		
Munkaügyi kérdések	127	123	4		
Nyugdíjjal kapcsolatos kérdések	100	83	17		
Oktatás	4	4	0		
Közigazgatás	5	5	0		
Vagyonjog	51	49	2		
Öröklési jog	56	55	1		
Lakásügyek	15	15	0		
A polgármestertől	1	0	1		
Mediáció (közvetítés)	57	23	34		
Gondnokság alá helyezés	4	4	0		
Kötelmi jog	55	55	0		
Családi viszonyok	92	92	0		
Bírósági ügyek	129	98	31		
Közzszolgálatok és közvállalatok	- Kommunális Rendőrség	1	1	0	
	- Felügyelőségi Titkárság	21	21	0	
	- Építési felügyelőség – legalizálás	34	32	2	
	- Társadalmi Tevékenységek Titkársága	1	1	0	
	- Útfenntartó, Várostervezési és lakásüzemeltetési KV	3	3	0	
	- Elektrovojvodina	10	7	3	
	- Temetkezési KKV	3	3	0	
	- Távfűtőművek	3	3	0	
	- Köztisztasági	6	4	2	
	- Parking	2	1	1	
	- Gerontológia	1	1	0	
	- Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat	5	5	0	
	- Naša Radost IEL	1	1	0	
	- Vízművek KKV	30	30	0	
	- Kéményseprő KKV	8	6	2	
- SuboticaTrans KV	3	2	1		
- Posta	8	8	0		
Az adatvédelmi biztoshoz távábbítva	2	1	1		
a Szerb Köztársaság polgári jogvédője	2	2	0		
Újvidék város polgári jogvédője	1	1	0		
A polgármesterhez továbbítva	1	1	0		
Adó	80	70	10		
Közzszolgálati televízió	13	12	1		
Közérdekű adatok	2	2	0		
Fogyasztóvédelem	2	2	0		
Piaci felügyelőség	5	5	0		

Szabadka Város Polgári Jogvédője

Vajdasági Erdők KV	2	2	0	
Kataszter	20	18	2	
Kommunális gondok	18	14	4	
Tartományi titkárság	1	1	0	
fogyatékkal élő személyek	3	1	2	
Kisebbségi jogok	2	2	0	
Egyéb	28	26	2	
Hatáskörön kívül eső ügyek	15	15	0	
Ingyenes jogsegély	38	38	0	
ÖSSZESEN	1.492	1.216	276	

A HELYI KÖZÖSSÉGEK BENYÚJTOTT FOLYAMODVÁNYOK

Helyi közösségek	Folyamodványok száma
Királyhalom HK	66
Bajmok HK	10
Békova HK	1
Csantavér HK	3
Tavankút HK	26
Györgyén HK	0
Hajdújárás HK	89
Kelebia HK	9
Mérgecs HK	2
Kisbosznia HK	0
Misityevó HK	0
Újzsednik HK	2
Nagyfény HK	3
Palics HK	14
Ludas HK	42
Dusanovó HK	0
Visnyevác HK	0
ÖSSZESEN	267

AZ ÜGYEK SZÁMA ÖSSZESEN - ÖSSZEFOGLALÓ

Panaszok	80
Folyamodványok	1.492
Helyi közösségekben indított ügyek	267
ÖSSZESEN	1.839