

Iratszám:02-59/20

Kelt.: 2020.03.31.

BESZÁMOLÓ

A 2019. ÉVRE

BEVEZETŐ

A Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 40. szakaszának 1. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14, 35/19 száma) értelmében Szabadka város ombudsmanja 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. Az SZK 47/2018 számú Hivatalos Közlönyében megjelent a helyi önkormányzatról szóló törvény módosítása és kiegészítése, amellyel a „polgári jogvédő” elnevezés „helyi ombudsmanra” változik, 2019.12.23-án Szabadka Város Képviselő-testülete elfogadta a rendeletet Szabadka Város polgári jogvédőjére vonatkozó rendelet módosításairól és kiegészítéseiről, amely rendelkezései értelmében a Szabadka Város „polgári jogvédője” elnevezés „helyi ombudsmanra” változik, ezáltal az igazságügyi vizsga mellett, amely előfeltétele a helyi ombudsman megválasztásának előírányozták a közigazgatási hivatalban dolgozók államvizsgájának a meglétét is.

A 2019. évre elkészült 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 felöleli 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.

A helyi ombudsman 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 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. Mint minden évben külön figyelmet szentelünk a fogyatékkal élőknek és az idősebb személyeknek.

AZ OMBUDSMAN INTÉZMÉNYÉRŐL

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

Az államhatóságok működése ellenőrzésének új formái különösen a 20. század második felétől kezdve indultak fejlődésnek a világban, mikor is a polgári jogvédő intézménye, mint „sui generis” intézmény hirtelen terjedni kezdett. A polgári jogvédő hatáskörei, az intézmény 1809-es svédországi megalapítása óta napjainkig jelentősen nem változtak. Azok közvetlenül az emberi jogok érvényesítésének és védelmének eszméjéhez kapcsolódnak, minek következtében az ombudsmant ma is a polgárok jogainak védelmezőjeként definiálják, kinek legfőbb célja a szabálytalanságok és törvénytelen ségek 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.

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. Korszerű feltételek mellett, a polgárok jogaik és kötelességeik jelentős részét a helyi önkormányzat szervei előtt, a közintézményekkel, vállalatokkal és más szervezetekkel, akik közmegegyeztetést végeznek, akik alapítója a helyi önkormányzat.

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

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 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. 2019.10.16-án az Európa Tanács Miniszteri Bizottsága új ajánlást fogalmazott meg a tagországoknak az ombudsman intézményének a fejlesztéséről. Az Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztérium támogatta a Városok és Községek Állandó Konferenciájának azon ajánlását, hogy törölje el a helyi ombudsmanok mandátumának a korlátozását, hogy legtöbbször két alkalommal választhatók meg, mégpedig ezen intézmény specifikusságai miatt, hangsúlyozván a döntés modelljének indoklásában, hogy szavatolva kell legyen a helyi ombudsman függetlensége, amit megválasztási eljárásának definiálásával teszik meg és felmentési lehetősége korlátozásával.

A JOGI KERET ÉS AZ EGYES PANASZOK ÜGYÉBEN FOLYTATOTT ELJÁRÁS

A helyi ombudsman hivatala, a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 száma), és Szabadka Város polgári jogvédőjéről szóló rendelet módosításáról és kibővítéséről szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapja 35/19 száma), a helyi önkormányzatról szóló törvény 97. szakaszának 1. bekezdése (az SZK Hivatalos Közlönyének 129/07, 83/14, 101/16 és 47/18 száma) illetve 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, 15/13, 4/19 és 27/19 száma alapján. A hivatal a Szabadság tér 1. alatti épület I. emeletének 132 – 135. irodáiban működik. 2019.12.31. napjával a hivatalban a polgári jogvédő mellett két helyettes és két ügyintéző hivatalnok áll alkalmazásban. A hivatal az ország jobban felszerelt ombudsmani irodái közé tartozik az ügyfelek fogadásához és a korszerű működéshez szükséges műszaki felszereltséggel.

A helyi ombudsman 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 helyi ombudsman gondoskodik továbbá az emberi és kisebbségi jogok és szabadságok betartásáról.

A helyi ombudsman 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 tizenhárom 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 helyi ombudsman 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 helyi ombudsman 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 helyi ombudsman 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 közmegbízások 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

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

emberi jogokat, az emberi jogok megvalósításáról és tiszteletben tartásáról és az anti-diszkriminációról tanácsadást szervez és részt vesz az előkészítésében, kezdeményezi és ösztönzi a polgárok képzését az emberi jogok tekintetében, az élet minden területén, együttműködik, és tapasztalatot cserél más állampolgári jogok biztosaival, és olyan szervezetekkel 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 helyi ombudsmanhoz 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 helyi ombudsmanról szóló rendelet értelmében az ombudsmanhoz a polgárok nevében harmadik személy, civil szervezetek, egyesületek vagy szervezetek és jogi személyek is fordulhatnak.

A folyamodványok benyújtásának határideje a jogsértés, szabálytalanság elkövetését vagy a vitatott ügyről készült okirat meghozatalának napját követő egy év.

Szabadka Város Közigazgatási Hivatalában dolgozók viselkedési kódexének elfogadásával (Szabadka Város Hivatalos Lapja 06/18 száma) a helyi ombudsman számára lehetővé vált, hogy a polgári jogsértés megtétele előtt, amennyiben azzal el lehet hárítani a kárt eljárást indíthat és azzal elháríthatja a polgári jogok megsértését.

A folyamodványt írott formában kell benyújtani, beleértve az elektronikus kommunikáció minden fajtáját is, meghatározott forma nélkül, de jegyzőkönyvbe is mondható szóban. Folyamodványt nyújthat be fogvatartott személy is, lepecsételt borítékban. A folyamodványt benyújtó személy kérésére a helyi ombudsman 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 helyi ombudsman 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 helyi ombudsman a szabályokkal összhangban nem fog ezekkel a szervezetekkel párhuzamosan eljárást folytatni.

Ha a folyamodvány minden feltételnek eleget tesz, a helyi ombudsman döntést hoz a vizsgálat megkezdéséről, A helyi ombudsman szóló rendelet meghatározza, melyek azok az esetek, amikor az ombudsman elutasítja a folyamodványt. Ha nem tartalmazza a benyújtó személyes adatait, ha nem tartalmazza annak a szervnek a nevét, melynek a

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

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 helyi ombudsman 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 közzolgálatot, melynek munkájára a folyamodvány vonatkozott, s az észrevételeiket 15 napon belül küldhetik el.

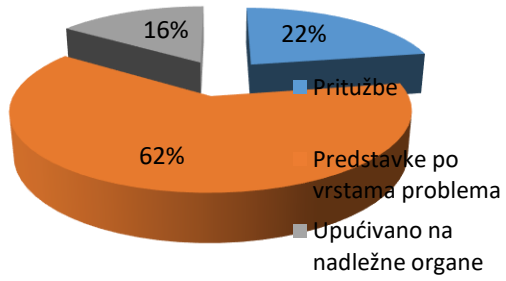
Amennyiben a közigazgatási szerv nem az ombudsman véleményezésével, javaslatával vagy ajánlásával összhangban jár el, vagy nem tájékoztatja az ombudsmant a jogsértés kiküszöbölésére fogantatosított intézkedésekről, a helyi ombudsman erről értesíti azokat a szerveket, melyek felügyelik a munkájukat, és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

Az ombudsman nem indíthat eljárást olyan esetben, ha a panasz olyan ügyre vonatkozik, amely nem az ő hatáskörébe tartozik, ha olyan eljárásról van szó, amely Szabadka Város Képviselő-testületének, Szabadka Város Városi Tanácsának a munkájára vonatkozik, kivételt képez ha közigazgatási eljárásban vagy a polgármester eljárásában másodfokú szerv, 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 ombudsmanja köteles azonnal továbbítani az illetékes köztársasági illetve tartományi ombudsmanhoz.

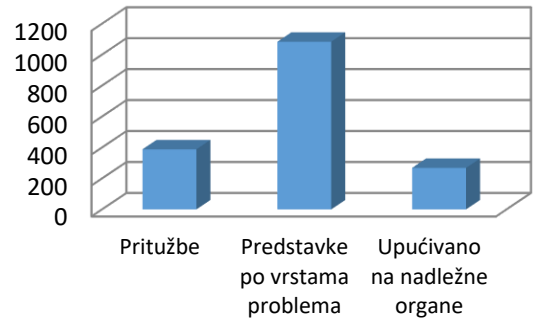
AZ ÖSSZ ÜGYEK SZÁMA 2019-BEN

Az Ombudsmani Hivatal 2006.06.16-án kezdte meg működését. 2019.12.31. napjáig 21.530 polgár kért segítséget a helyi ombudsmantól, illetve csak a 2019. évben 1.739. Az ügyek a polgárok jogainak érvényesítésével voltak kapcsolatosak. A folyamodványokat két csoportba oszthatjuk: az egyik a helyi ombudsmanról szóló rendelettel meghatározott hatáskörök szerinti polgári panaszok, a másik csoportba az emberi jogok védelmével kapcsolatos felterjesztések tartoznak.

**2019.ÉVI ÜGYEK
százalékos kimutatás**



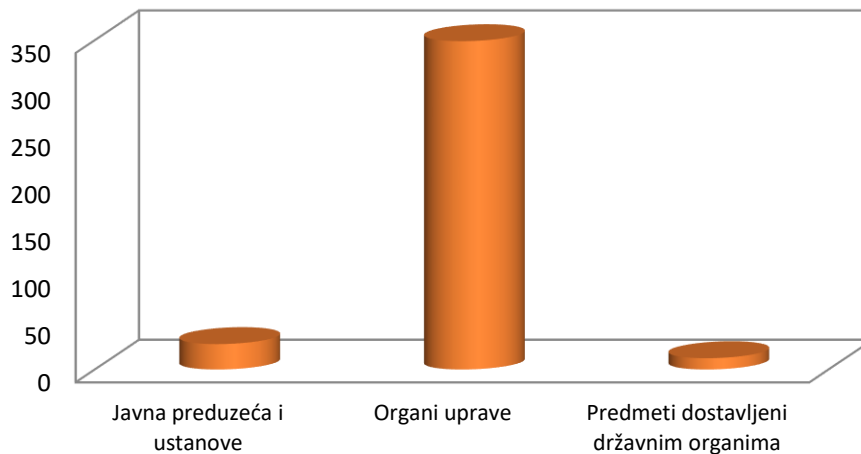
**2019. ÉVI ÜGYEK
számszerű kimutatás**



A KÖZVÁLLALATOK ÉS A KÖZIGAZGATÁSI HIVATAL SZERVEINEK MUNKÁJÁRA VONATKOZÓ PANASZOK – 388 PANASZ

Az ombudsman hivatalba lépése óta a polgárok 1457 írásos panaszt nyújtottak be az önkormányzati szervek és közszolgálatok munkájára, ebből 388-at a 2019. évben. Minden közigazgatási szerv és közvállalat a helyi ombudsmanról szóló rendeletben megszabott 15 napos határidőn belül válaszolt a panaszokra.

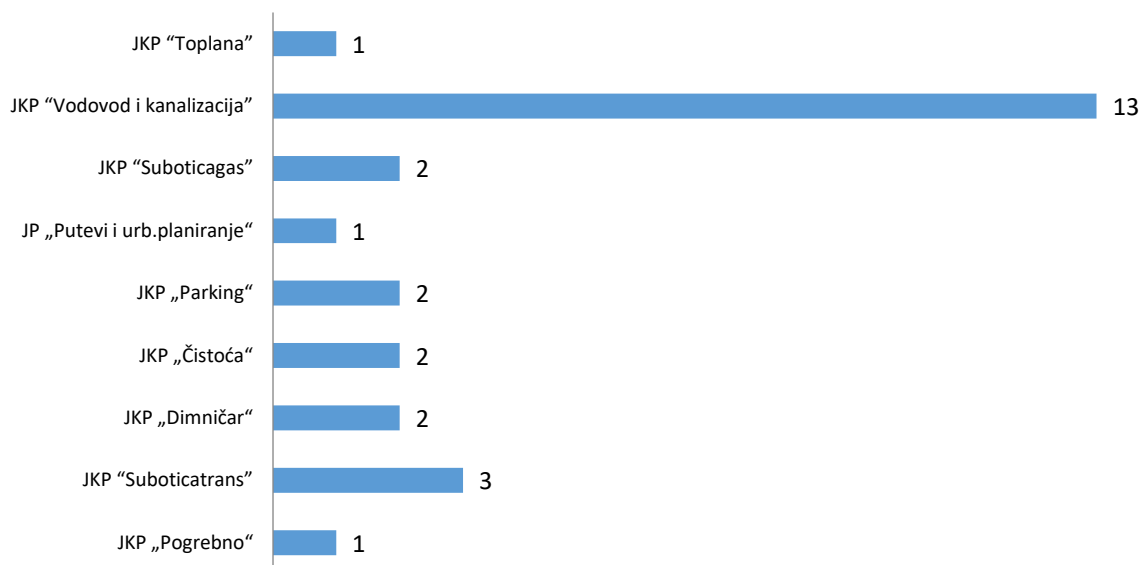
PANASZOK számszerű kimutatás



A Szabadka város által alapított közvállalatok és közintézmények ellen a polgárok a 2019. év folyamán összesen 388 panaszt tettek, ezekből a közvállalatok ellen 27 panaszt. Ezekből:

- Távfűtőművek KKV - 1,
- Vízművek és Csatornázási KKV - 13,
- Szabadkai Gázművek KKV - 2,
- Szabadkai Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalat - 1,
- Parking kkv - 2,
- Köztisztasági és Parkosítási KKV - 2,
- Kéményseprő KKV - 2,
- SuboticaTrans KV - 3,
- Temetkezési KKV - 1,

A KÖZVÁLLALATOK MUNKÁJÁRA TETT PANASZOK számszerű kimutatás



A Vízművek és Csatornázási KKV ellen 13 panaszt nyújtottak be

Rövid ismertetőt adunk néhány jelentős panaszról, amelyek ennek a KKV munkájára vonatkoznak.

2019.10.31-én az ombudsmanhoz fordult a szabadkai K.Ž. polgár a szabadkai A.M. fogyasztó és adós nevében, feltüntetve, hogy a fogyasztó ellen a Vízművek és Csatornázási KV javaslatára 2019.10.14-én végrehajtási eljárást indítottak, a 2019.10.30-ai számlán szereplő adósság megfizettetése miatt. A 2019.10.30-ai számla alapján az előző adósság 9.941,85 dinár volt. Nevezett személy a fogyasztó nevében 2019.10.14-én 2000,00 dinárt fizetett be, míg a fennmaradt 7.942,00 dinárt 2019.10.25-én fizette be, mégpedig azon okból kifolyólag, hogy a számlán végleges fizetési határidőként 2019.10.25-e volt feltüntetve, azaz az adós tévhitben volt arra vonatkozóan, hogy az előző időszakra vonatkozó adósságot 2019.10.25-éig befizetheti.

A végrehajtó a végrehajtási javaslat alapján végrehajtási határozatot hozott, amellyel megállapította 8.372,04 dinár magasságban az alapadósságot, 43,35 dinár kamatot, illetve 4.824,00 dinár magasságában a végrehajtási eljárás költségeit.

Tekintettel, hogy a vállalat, mint hitelező felé az adósság teljes egészében ki lett fizetve határidőn belül (alapadósság és a kamat), amely határidőt feltüntették a számlán, az ombudsman véleménye, hogy nincs értelme a végrehajtási eljárás folytatásának, hogy az adósság teljes törlesztését követően a végrehajtási eljárás alaptalan.

A véleménnyilvánítást követően, ajánlottuk a vállalatnak, hogy vonja vissza a végrehajtási eljárásra vonatkozó határozatot és ne követelje az adóstól a végrehajtási eljárás előzetes költségeit.

Ügyszintén, a számlákon feltüntetett kérés, ahol feltüntették, hogy az előző időszakra vonatkozó adósságot az adós minnél rövidebb időn belül törlessze, az ombudsman véleményezte, hogy az értesítés, amelyen a minnél rövidebb időn belül törlessze, az adósoknak nem eléggé érthető, szabad választási lehetőséget hagytak neki, hogy melyik a minnél rövidebb idő, mint ahogy ez történt ebben az esetben. Továbbá javasolta, hogy egy számlán nem tüntethetnek fel két határidőt, hogy nem érthető hogyan számolnák az adósság esedékességét a minnél rövidebb időn belül.

A végén ajánlást adott a vállalatnak, hogy a jövőben az előző időszakra vonatkozó számlákon hangsúlyozza ki, hogy a feltüntetett adósság már esedékes, hogy a fizetés kötelezettsége AZONNALI, a számla kiadásának pillanatától és mindezt a kényszervégrehajtás terhe mellett. Ez azt jelentené, hogy az egyik számlán feltüntetve a havi adósság, a felszólítás, pedig az előző adósságra vonatkozik.

A Vízművek és Csatornázási KKV 2019.11.4-én értesítette az ombudsmant, hogy a fenti ajánlásokat teljes mértékben elfogadták, hogy az illetékes szolgálatuk visszavonta a végrehajtási határozatot, amely értelmében elálltak az előzetes költségek megfizetésének követelésétől.

Az ombudsmanhoz fordult 2019.09.11-én G.D. polgár, elmondván, hogy a Vízművek és Csatornázási KKV alaptalanul terhelte az elfogyasztott vízért 2019 február-és 2019 június közötti időszakra vonatkozóan. Az épület közös helyiségeiről volt szó, ahol haláláig élt egykori férje, akitől 1 éve elvált. A férje 2019.03.15-én hunyt el. Az ombudsmantól elvárja, hogy a vállalat az adóssággal a valós törvényes örökösöket terhelje. Az ombudsman panaszt nyújtott be, a vállalatnak, hogy nyilatkozzon, ezt követően a vállalat elküldte válaszát, amelyben feltüntette, hogy az örökösödről szóló végzés eljuttatását követően G.D. nevére törli az adósságot.

A Szabadkai Gázművek KKV ellen 2 panaszt nyújtottak be

A szabadkai Lj.Z. 2019.02.22-én panaszt nyújtott be a Szabadkai Gázművek KKV ellen, mert állítása szerint 2019.02.18-án számlát kapott a 2019.01.01. és 2019.01.31. időszakra vonatkozó fogyasztásról, amely értesítésben olvasható, hogy a KKV elvégezte a kaloriméter cseréjét, hogy a javításra vonatkozó díjat a januári számlán keresztül fizettetik meg. Ő elmondta, hogy mint az ingatlan tulajdonosa, nem volt értesítve, hogy javításokat foganatosítanak, nem is jelentette be a kaloriméter meghibásodását, mert nem gázzal fűt. Továbbá amikor elment az illetékes KKV-be, ott értesítették, hogy a kaloriméter javítását ki kell fizetnie, ugyanakkor arról is értesítették, hogy bekapcsolják a gázt. Ő elmondta, hogy nem kérte a gáz bekapcsolását, mert saját kérésére kapcsoltatta ki. Tekintettel, hogy a KKV az ő kérése nélkül bekapcsolta a fűtést és elvégezte a kaloriméter javítását, ami 3.000 dinárba került, az ombudsman hivatalától kéri, hogy állapítsa meg az illetékes KKV munkájában elkövetett szabálytalanságokat, hogy mindezeket az okiratokat és számlákat vonja vissza a KKV. A KKV válaszában kiemelte, hogy meghibásodott a kaloriméter, ami hatással lehet a hőenergia felhasználás leolvasására az illető lakásra és emiatt adták ki a meghagyást a kaloriméter cseréjére vonatkozóan. A KKV nyilvántartása alapján a tárgybeli lakás aktív fogyasztó, annak ellenére, hogy a levélben olvasható, hogy a lakást 2009-ben lekapcsolták a hálózatról. A műszaki helyiség ismételt ellenőrzését követően megállapítva, hogy az egyensúlyszelep pozíciója a visszafolyó víznél 0, ezért ezt az adatot veszik a jövőbeli elszámolásnál. Ez

alapján a KKV igazoltként elfogadta a panaszt, törölték a gázfogyasztást a vitás időszakra.

A Suboticatrans KV ellen 3 panaszt nyújtottak be

S.E. polgár panaszt nyújtott be a Suboticatrans KV ellen, feltüntetve, hogy gyengénlátó 3. kategóriás rokkant, és 2018. óta a vállalat nem ad ki neki kedvezményes jegyet, ugyanis kötelezi a tagosodására a városi szervezetbe. Jogellenes döntését belső szabályzatra lapozza. A vállalat eljuttatta válaszát az ombudsmannak, a vállalat figyelembe véve, hogy segítenie kell a felhasználók bizonyos kategóriáinak, mindenekelőtt a fogyatékkal élőknek saját kezdeményezésre kiszélesítette azon felhasználók körét, akik jogosultak a kommunális szolgáltatások árának a támogatására, azaz lehetővé tette a polgárok bizonyos kategóriáinak a kedvezményes és tiszteletbeli jegyek kiadását. Azon felhasználók kategóriái, akik jogosultak az említett jegyekre, illetve kiadásukra vonatkozó eljárás és mód szabályozva van. A kérelmek benyújtásának, a jogok gyakorlásának módjáról, a személyszállításra vonatkozó kedvezményes jegyek kiadásának vagy érvényességi idejének szabályairól szóló szabályzat által. Konkrét esetben S.E. polgár kérését elutasították, az érvényben lévő Szabályzat értelmében, amely a kedvezményes jegyek kiadását a feltételek teljesítéséhez köti, hogy nevezett személy tagja kell legyen Szabadka Város területén bejegyzett egyesületnek, amennyiben létezik ilyen egyesület. Az ombudsman rámutatott, hogy a szabályzat rendelkezései diszkriminatívak, mert a kedvezmény jogi alapja a belső személyszállításban a fogyatékkal élő személyeknek a rokkantságot kedvezményezettiségi alapnak tekinti, nem köthető a városi egyesület tagságához. Az esélyegyenlőségi biztos 2013.03.26-ai, 07-00-447/2012-01 számú véleménye alapján A Szerbiai Vakok Szövetsége könyvecskét ad ki kedvezményes utazásra A szerbiai fogyatékkal élő és vak személyek belföldi személyforgalmára vonatkozó kiváltságokról szóló törvény értelmében, függetlenül attól, hogy tagjai-e Szerbia Vakok Szövetségének, más szervezeteknek vagy sem, és egyáltalán nem tartoznak-e egyesülethez, ha teljesítik a törvényekben és szabályzattal előírt feltételeket összhangban. A vállalat válaszában a továbbiakban feltüntette, hogy figyelembe vette S.E. kezdeményezését, illetve az esélyegyenlőségi biztos hozzájuk eljuttatott véleményét, majd mérlegelte a lehetőséget, és a helyi önkormányzat, mint alapító támogatásával módosítsa, és törekszik olyan megoldást találni, ami megfelel az alapítónak és a szállítónak, a végleges céllal összhangban, hogy lehetővé tegyék a tömegközlekedést minden személynek függetlenül a személyes sajátosságoktól, az egyenlőség, illetve a diszkrimináció tilalma elvének tiszteletbentartásával.

Igazgatási szervek és intézmények

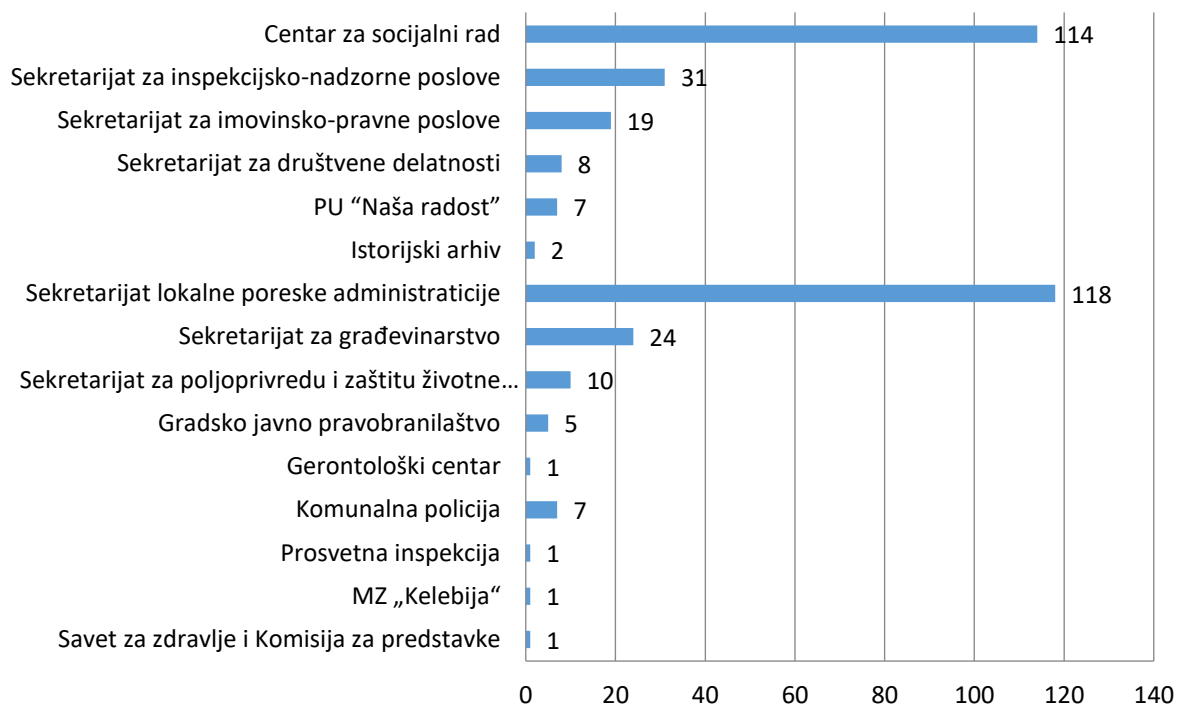
A polgárok 2019-ben összesen 349 panaszt nyújtottak be az igazgatási szervek és intézmények munkájára:

Szociális Központ - 114,
Felügyelőségi Titkárság - 31,
Vagyonjogi Titkárság - 19,
Társadalmi Tevékenységek Titkársága - 8,
Naša radost IEI- 7
Történelmi Levéltár - 2,

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

Adóügyi Titkárság - 118,
Építésügyi Titkárság - 24,
Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Titkárság - 10,
Vagyonjogi ügyészség - 5,
Gerontológiai Központ - 1,
Kommunális rendőrség - 7,
Oktatási felügyelőség - 1,
Kelebia HK - 1,
Egészségügyi Tanács és Felterjesztési és Panaszügyi Bizottság -1.

IGAZGATÁSI SZERVEK ÉS INTÉZMÉNYEK számszerű kimutatás



Szabadka Város Szociális Központja ellen 114 panaszt nyújtottak be

A szabadkai B.K. 2019.10.21-én folyamodványt nyújtott be a Szociális Központ munkájára késleltetett ügyintézés miatt. Ugyanis 2019.07.04-én kérelmet adott át egyszeri pénzsegély folyósítására, és a panasz benyújtásának időpontjáig semmilyen választ nem kapott a Szociális Központtól. Szabadka Város Szociális Központja 2019.11.04-én értesítette az Ombudsman Hivatalát, hogy 2019.11.04-én határozatot hozott, amellyel elismerik a panaszbenyújtó egyszeri segélyre való jogosultságát. Ennek értelmében a panasz benyújtását követően meghozták a határozatot, a kérelmet elfogadták és elismerték az egyszeri pénzsegélyre való jogosultságot.

A szabadkai A.M. 2019.06.5-én panaszt nyújtott be a Szociális Központ ellen a szociális segélyre jogosultság elismerésének ellehetetlenítése miatt, mert a szociális munkás nem akarta beszerezni a szükséges dokumentációt, a kataszteri kivonatot, amit köteles volt megtenni az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény értelmében. A panaszbenyújtást követően, amelyet nyilatkozat céljából eljuttatott a Szociális Központba, kijavították és az iratot hivatali kötelességből azonnal beszerezték.

Az ombudsmanhoz fordult a szabadkai N.Š. , aki feltüntette, hogy tíz évvel ezelőtt eladta a házát és a földjét, és a szabadkai M.S.A.-nál van elhelyezve. Nemrégén megverte őt,

kidobta az utcára és elvette a mobiltelefonját. Tudomása szerint magánidősoththonban lakott, de soha senki nem látogatta meg őket a Szociális Központból. Az ombudsman az esetről halasztást nem tűrően értesítette a Szociális Központot, aki még azon a napon másik elhelyezést biztosított N.Š-nek. A szociális munkás terepi ellenőrzéssel megállapította, hogy azon a helyen, ahol a polgár állította, magán idősoththon van, tulajdonképpen illegális idősoththonról van szó. Feljelentést tettek a tulajdonosnő ellen, a bántalmazás kapcsán pedig értesítették a rendőrséget.

A Naša radost IEI ellen 7 panaszt nyújtottak be

B.D. a Naša Radost IEI ellen panaszt nyújtott be az ombudsmannál, amelyben feltüntette, hogy 2019.09.2-től egészen 2019.11.20-áig kiskorú gyermeke az óvodában mindössze 2 órát tartózkodik, és 6 órát kellene. A gyermek sajátos nevelési igényű gyermek és a Bizottság annak értékelésére, hogy szükség van-e további oktatási, egészségügyi vagy társadalmi támogatás a gyermek számára véleményezése alapján a gyermeknek 6 órát kell tartózkodnia az óvodában. A Naša radost IEI az ombudsmanhoz eljuttatta a jelentést a gyermek követéséről az inklúziós programban, amelyben feltüntették az IOK team aktivitását E.B. gyermekekre vonatkozóan a 2019/2020 tanévben. A panasz benyújtásának a napjától számos plussz aktivitást szerveztek a kiskorú E.B-nek. A javasolt plussz tevékenységek között szerepelt, hogy a gyermek kapcsolódjon be a 3 éves kortól az iskolába indulásig gyermekek csoportjába ugyanabban az épületben, ahol két óvónő dolgozik és 8-tól 12-ig a napköziben. Ezáltal hosszabb időtöltést tudnának biztosítani a gyermeknek, az intézmény lehetőségeivel összhangban. Az apa egyeztetett a jelentésben feltüntetett tényekkel és írásbeli jóváhagyását adta arra, az ombudsman figyelembevételére, hogy az Intézmény pozitívan megoldotta a tárgyat és leállította az eljárást.

R.V. és H.K. panaszt nyújtottak be a Naša Radost IEI munkájára, sérelemként feltüntették, hogy a 3. és 4. gyermeknek nem ismerték el az óvodai költségekre vonatkozó támogatást. A Naša Radost IEI a panaszra küldött válaszában kiemelte, hogy Az iskoláskor előtti intézményben való tartózkodás költségeinek támogatására a harmadik vagy negyedik gyermek jogosult, ha a család Szabadka város területén lakik rendelet 2. szakasza értelmében. Azonban a lakóhelyről szóló igazoláson a panasztevőnek (a családnak) B.T. a lakóhelye, a fentiek alapján a Naša Radost IEI helyesen járt el az említett rendelet értelmében (Szabadka Város Hivatalos Lapja 2/2013 száma).

N.J. a Naša Radost IEI munkájára nyújtott be panaszt, leírva a sérelmet, amely értelmében gyermekét más óvodába helyezték a gyermek betegsége miatt. Több alkalommal kérte, hogy a gyermeket tegyék vissza a saját óvodájába, hogy kapcsolják be az inklúziós programba, mert az új óvodában a gyermeknek nehézségei vannak a többi gyermekkel való kommunikációban, az előző óvodában viszont szépen beilleszkedett, ott érdekelte a szociális kontaktus a többi gyermekkel, ez pedig az ő betegségénél rendkívül fontos. A Naša Radost IEI a panaszbenyújtást követően értesítette az ombudsmant a Naša Radost IEI igazgatósági épületében megtartott ülés jegyzőkönyvéről. Az ülés záróhatározatai értelmében elfogadták a szülők kérelmét a gyermeknek az "S" óvodából az "M" óvoda legidősebb korú gyermekek csoportjába helyezték, ennek értelmében a Naša Radost IEI elfogadta N.J. panaszát és visszahelyezte a gyermeket az előző óvodába, ahol betegségéből kifolyólag szociális kapcsolatokat valósított meg a környezettel, ennek értelmében az ombudsman hivatala megkeresését követően, a szerv eleget tett a szülő kérésének.

A Felügyelőségi Titkárság ellen 31 panaszt nyújtottak be

A szabadkai K.J. panaszt nyújtott be a Felügyelőségi Titkárság ellen késleltetett ügyintézés miatt. Ugyanis 2019.09.13-án kérelmet nyújtott be terepszemle igénylésére, amelynek célja egy beteg fa kivágása a háza előtt lévő utcában. A Városi Közigazgatási Hivatal válaszaként a panaszra eljuttatta az illetékes kommunális felügyelő határozatát, amelyben elrendeli a Köztisztasági és Parkosítási KKV-nak, hogy vegyék ki a panaszban feltüntetett címen lévő fát a határozat átvételétől számított 60 napon belül. Ennek értelmében, a Városi Közigazgatási Hivatal – Felügyelősége eljár K.J. panasz ügyében, csak a határozatot nem neki kézbesítették, jelentkezését követően ezt megtették.

Vagyonjogi Titkárság ellen 19 panaszt nyújtottak be

A szabadkai B.H. panaszt nyújtott be a Vagyonjogi Titkárság munkájára a Szabadka város tulajdonában lévő lakás bérleti díjának hatalmas megnövelése miatt. A Városi Közigazgatási Hivatal Vagyonjogi Titkársága nyilatkozatában feltüntette, hogy 2018.12.31-én megszűntek a Lakhatásról szóló törvény 32. Szakaszának a rendelkezései, amely előírja, hogy milyen módon határozható meg a lakások bérleti díja, az új törvény rendelkezéseit alkalmazzák a bérleti díj összegének a meghatározásakor. A bérleti díj folyó évre történő elszámolásakor az adott lakás vagyonadó elszámolási alapját vették figyelembe, amelyet 0.00242 koeficienssel szoroztak meg a Lakhatásról, illetve a lakások és lakóépületekről szóló törvény rendelkezéseinek 139. szakaszának 3. bekezdése értelmében. Tekintettel, hogy a Titkárság az érvényben lévő előírásokkal összhangban járt el, nem állapítható meg a jogsértés, azaz a Titkárság helyesen alkalmazta a jogszabályt.

Az Építésügyi Titkárság ellen 24 panaszt nyújtottak be

A nagyfényi Č.I., mint az egyik utca képviselője a legalizációval kapcsolatosan fordult az ombudsmanhoz, azaz azzal a problémával, hogy utcájukban az összes épület (kevesebb mint 1 méter) közterületen épült, azaz az utcán. Ő panaszt nyújtott be (a tárgybeli utca összes lakosa azonos jogi státuszban van) az Építésügyi Titkárság illetve a Vagyonjogi Titkárság ellen, mert elutasították a háza legalizációjára beadott kérelmét. A Városi Közigazgatási Hivatal a válaszában tájékoztatást adott, hogy nincs lehetőség a szomszédos telkek módosítására, s empedig arra, hogy rendes használatra jelöljék ki a földet, amiből következik, hogy a telkek, amely részben a legalizált házhoz kell, hogy tartozzon közrendeltetése van és nem idegeníthető el mint köztulajdon, ennek értelmében nincs lehetőség a legalizációra. Azonban a Hivatal a Nagyfény település RSZT-be tekintve és az épületek építési engedélyébe, amelyek a legalizáció folyamatában vannak, és amelyek részben közterületen épültek kivételt irányoz el, amelyet az illetékes szervnek ki kell emelnie melyik illetékes szervnek kell leellenőriznie és amennyiben illeszkedik az említett feltételekhez, akkor lehetséges módosítani a szóban forgó határ módosítását. A Nagyfény település RSZT 4.9.1. pontjának érvelése alapján az illetékes Titkárság módosította tájékoztatását és a panasztevőt utasította, hogyan legalizálhatja az épületét, amely értelmében van rá lehetőség, hogy a polgárok eljárást indítsanak a jogszerűtlenül kiépített épületek legalizációjára vonatkozóan.

Az Adóügyi Titkárság ellen 118 panaszt nyújtottak be

A szabadkai K.Đ.panaszt nyújtott be Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Adóügyi Titkársága ellen, mert tévesen terhelték vagyoadó címén,ugyanis 2014. óta tévesen terhelték egy olyan telekkel, ami sohasem volt a tulajdonában. A panasz benyújtását követően Szabadka Város Közigazgatási Hivatala Adóügyi Titkárságának a titkára határozatot hozott ismételt eljárásról, amellyel megsemmisítette az előző határozatokat, amellyel tévesen terhelték K. Đ. polgárt.

M.B.P. polgár az ombudsmanhoz fordult, mert Szabadka Város Közigazgatási Hivatala Adóügyi Titkársága 5 évvel visszamenőleges adóval terhelte ugyanarra a házra vonatkozóan, amely a legalizáció miatt most más utcához tartozik. Házsámot még nem kapott, az igazolványban a régi lakcímen tartják nyilván, amíg nem kap új házsámot. Az elmúlt öt évben rendszerezően fizette a vagyoadót az utca régi nevéen lévő címen lévő ingatlanra. Az összeg, amelyet alaptalanul követelnek tőle 62.000 dinár körüli. Tekintettel, hogy nem nyújtott be panaszt a határozatra, ugyanakkor új tényekről van szó, amelyekkel a Titkárság nem rendelkezett a határozat meghozatalának időpontjában, az ombudsman javasolta, hogy ismételt eljárásban határozzák meg , hogy ugyanarról a megadóztatott épületről van szó, hogy hozzák meg a határozatot és töröljék a téves terhelést. A Titkárság az ombudsman ajánlása szerint járt el, új határozatot hozott és törölte a téves terhelést.

S.J. panaszt nyújtott be Szabadka Város Közigazgatási Hivatala Adóügyi Titkársága ellen, mert a földjének amire adót kell fizetnie a legnagyobb része építési telekként van terhelve, ugyanakkor belterületen kívül van, ugyanakkor az adókülönbség ezen kategóriák között többszöröse. Az illetékes Titkárságban történő ellenőrzést követően megállapítva, hogy a panasztevő tévesen jelölte meg a telkeket, az ő hibájából történt az ilyen jellegű elszámolás. Hiteles dokumentumok alapján a panaszbenyújtó tévedését kijavították és a valós tényállás alapján szabták ki adóját.

K.T. panasztevő feltüntette, hogy óriási vagyoadót fizet, hogy a belterület egy része egyáltalán nem használható mert, az nádas. A vagyoadóról szóló törvény értelmében a panasztevő felmenthető ezen kategóriájú földterületre, kérelmét továbbítottuk az Adóügyi Titkársághoz, aki ezt a felmentést elfogadta, és tájékoztatta az ombudsman, ugyanakkor lecsökkentette a panasztevő adótartozását.

A Kelebia HK ellen 1 panaszt nyújtottak be

L.P. és a Kelebia HK lakosainak egy csoportja az ombudsmanhoz fordultak a HK és más városi szervek munkájára való panasszal a közvilágítás kapcsán. Tudniillik többéves probléma van a Csávoj (Naftás út) címen, nincs utcai világítás, és sötétben nagyon nehezen lehet az utcán közlekedni. A válaszában a HK értesítette az ombudsman, hogy ismeretes számára ez a probléma, hogy az Útügyi, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalat 2018.05.10-én részletes jelentést adott a terepen uralkodó helyzetről a világítás elhelyezése érdekében. A tárgy bekerült az Útügyi, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalat munkatervébe, a jövő év elejére tervezték a megvalósítást. A panasztevő és a polgárok egy csoportja elfogadta az illetékes szerv nyilatkozatát.

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

V.P.I. panasztevő a "K" HK-ből panaszt nyújtott be, arra vonatkozóan, hogy a helyi közösség központjában lévő buszállomás teljesen elhagyatott, rendezetlen, benőtte a parlagfű és nem használható rendeltetése szerint. A benyújtott panaszt követően kapcsolatba léptünk a Kommunális Rendőrséggel, aki meghagyást adtak ki az illetékes KV-nak, azok 5 napon belül teljesen kitakarították és rendbehozták.

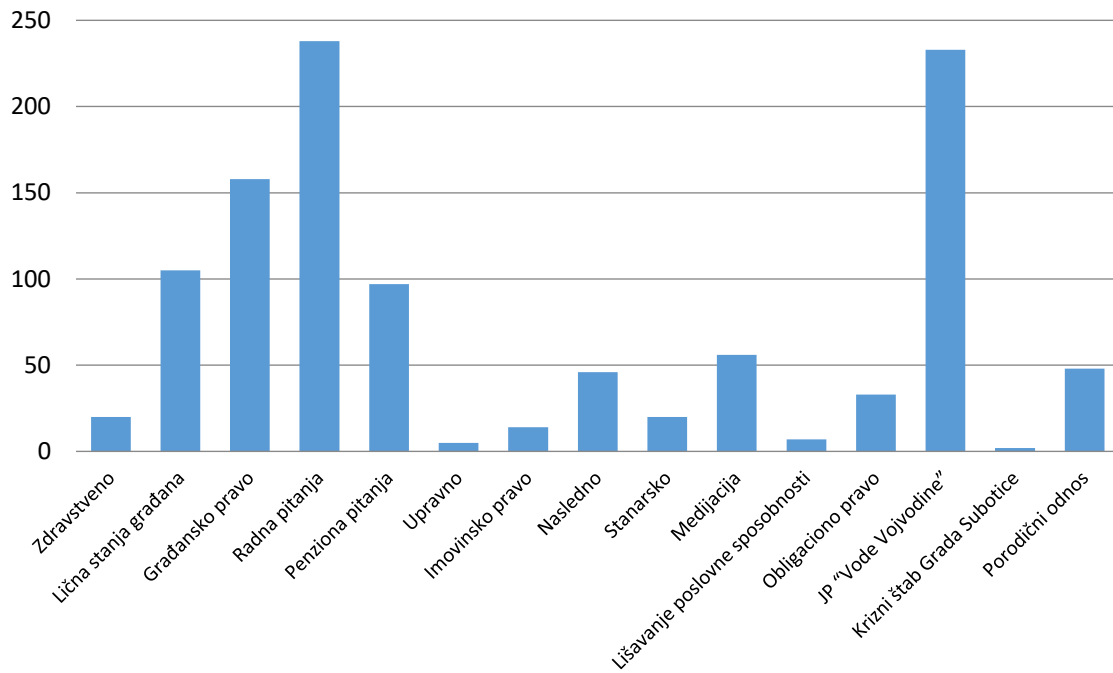
Az ombudsmannak 2019-ben összesen 12 panaszt nyújtottak be.

A POLGÁROK PANASZAI 2019-ben – 1739 TÁRGY (A tevékenység megkezdése óta összesen 21525)

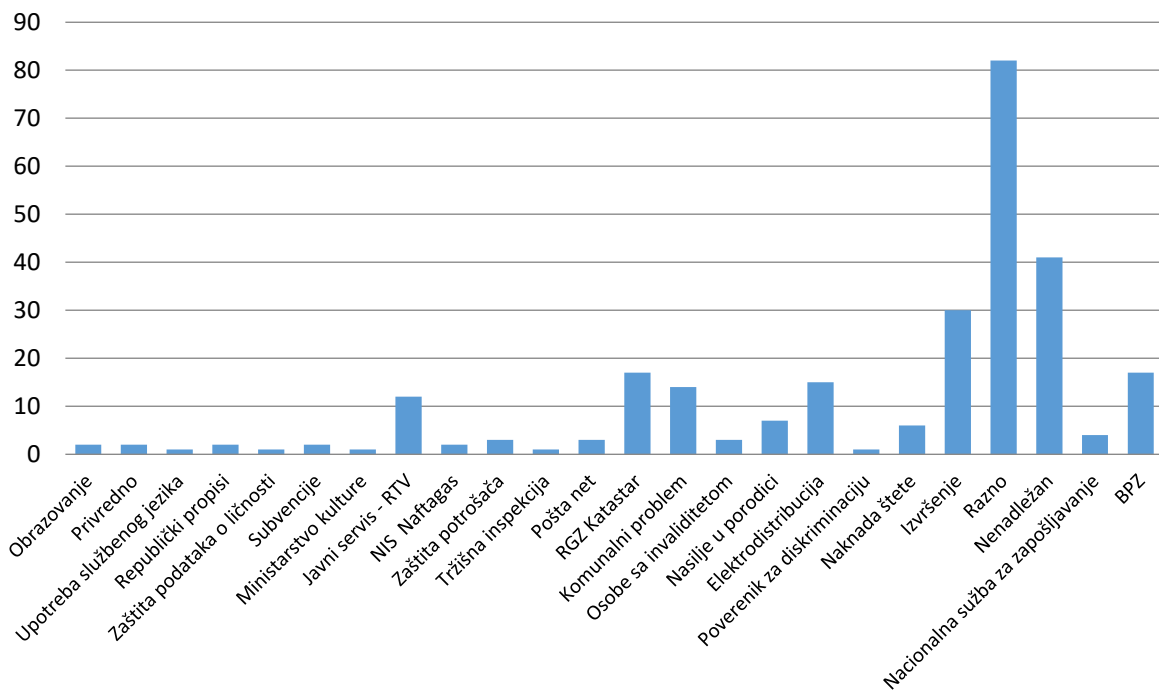
Az ombudsman intézményének jellege (helyi ombudsman) széleskörű tevékenységi lehetőséget tesz lehetővé. A hatáskör jogi kerete nagymértékben hatással van a különleges célok és tevékenységek megvalósítására, amit egy többnemzetiségű közösségben, mint amilyen Szabadka, elvárnak az ombudsmantól. Szabadka Város polgári jogvédőjéről szóló rendelet 17. szakaszával összhangban, az ombudsman közvetlen együttműködést valósít meg a köztársasági szervekkel, illetve közvetítőként lép fel az állami igazgatási szervek, illetve a Szerb Köztársaság hatáskörében lévő közmegbízások hordozói és a város területén élő polgárok között. Ez azt jelenti, hogy az össz tárgy, amelyet a Helyi önkormányzatokról szóló törvény, illetve a Polgári jogvédőre vonatkozó rendelet alapján tudjuk lefolytatni a panaszokat, polgárok megkereséseiként tudjuk nyilvántartani.

A polgárok a helyi ombudsmanhoz minden jogterülettel kapcsolatosan fordulnak. Az említett szóbeli, illetve írásbeli megkeresések alapján Szabadka Város ombudsmanja eleget tehet kötelességének Szabadka város területén az emberi jogok megvalósítása és tiszteletbentartásával összhangban. Tehát, ilyen munkamódszerrel minden vélemény, az emberi jogok tiszteletbentartásáról, vagy annak megszegéséről a hatáskörünkbe tartozik.

PANASZOK A PROBLÉMÁK TÍPUSAI ALAPJÁN



AZ ILLETÉKES SZERVEKHEZ IRÁNYÍTVÁ



Az ombudsman hivatalához forduló polgárok panaszainak rövid bemutatását láthatják, azon a típusu jogok fajtája alapján, amelyekről úgy gondolták, hogy sérültek, vagy segítségre volt szükségük közvetítés terén, vagy hivatalunk munkája iránt érdeklődtek. Kiemeltük a legérdekesebb tárgyakat:

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

Az ombudsmanhoz fordultak azok a szabadkai polgárok, akik Magyarországon tanulnak, nekik szükségük van igazolásra a vagyoni helyzetéről, amelyet Szabadka Város Közigazgatási Hivatalának Általános Közigazgatási és Közös Ügyek Titkársága ad ki, többek között, A Köztársasági Földmérő Hivatal – Ingatlantulajdoni nyilvántartásának Szolgálatára igazolásának alapján. Az egyetemistáknak az igazolás diákotthonra, ösztöndíjra, buszjegyre való jogosultsághoz kellett, és ezek határidőkhöz voltak kötve. Annak ellenére, hogy az ombudsman ez ügyben nem volt illetékes, kötelessége volt az említett problémáról tájékoztatni az illetékes szervet, mert fennállt annak veszélye, hogy a felsorolt jogokat elveszítik az egyetemisták, mert az illetékes szerv sztrájkolt. Az ombudsman a felmerült problémáról tájékoztatta a Belgrádban lévő Köztársasági Földmérő Hivatal igazgatóját 2019.01.9-én. Ugyanazon a napon a KFH kapcsolatba lépett az ombudsman hivatalával, és az egyetemisták gyors közbenjárás után határidőben megkapták az igazolásokat.

A polgárok nagyszámban fordultak az ombudsmanhoz a Posta KV-Postanet munkaegységére való panasszal. A gond az adósság leírására vonatkozó kérelmek elutasítására vonatkozott, miután a polgárok bíróságin eljárásokkal bizonyították, hogy alaptalanul terhelték őket, hogy tartoznak a vállalatnak. Válaszaikban a vállalat feltüntette, hogy visszavonták a keresetet, de az nem azt jelenti, hogy elálltak a tárgybeli adósságtól, emiatt az továbbra is fel lesz tüntetve a számlákon, amíg az adós nem fizeti ki vagy amíg a hitelező nem írja le, amíg erre nem teremtődnek meg a feltételek. Az ombudsman átvizsgálta a problémát és attól függetlenül, hogy természetes kötelmi jogról van szó, maga a hitelező a bírósági eljárásban visszavonta a keresetet ezáltal lemondott a megfizetés jogáról. Az adósság leírásának elutasításával, annak ellenére, hogy a vállalat sohasem fizetett meg, az továbbra is formálisan létezik és erre kamatot számolhat fel. Ezen okok miatt az ombudsman szem előtt tartva, hogy a közvállalat amely alapítója a Szerb Köztársaság részéről a polgárok jogainak megsértéséről van szó, a polgárokat panaszbenyújtás céljából a Szerb Köztársaság ombudsmanjához irányították.

A polgárok nagyszámban fordultak panasszal az ügyviteli bankok és a mobilszolgáltatók ellen. Leggyakrabban olyan panaszokról volt szó, amelyekkel a szerződési feltételektől eltérve megváltoztatták a hitelek kamatait. Ezekben az esetekben a polgárokat a pénzügyi szolgáltatások felhasználóinak védelméről szóló törvény értelmében (az SZK Hivatalos Közlönye 36/2011 és 139/2014 száma) arra utasítottuk, hogy panaszukkal forduljanak a bank központjához, illetve a Szerb Nemzeti Bank közvetítőjéhez, amely az említett törvény értelmében felhatalmazott, hogy felügyeletet gyakoroljon annak alkalmazása felett, ellenőrizze a bank ügyvitelét, amennyiben fennáll a gyanú, hogy a bank megkárosítja az ügyfelet.

Ami a mobiltelefon szolgáltatókat illeti a polgárokat tájékoztattuk, hogy az elektronikus kommunikációról szóló törvénnyel összhangban a szolgáltató munkája feletti ellenőrzést (az SZK Hivatalos Közlönye 44/2010, 60/2013 - AB és 62/2014 száma), az Elektronikus kommunikációval megbízott Köztársasági Ügynökség, illetve a Kereskedelmi, Idegenforgalmi és Telekommunikációs Minisztérium Elektronikus kommunikációval megbízott Felügyelősége végzi.

A polgároknak 2019-ben a mobiltelefonszolgáltatásra vonatkozó általános kép, hogy gyakran harmadik személyek meggyőzik az idős, hiszékeny embereket, hogy kössenek szerződést a szolgáltatóval, ezektől a személyektől elveszik a telefonkészülékeket, azzal az ígérettel, hogy megtérítik költségeiket, azonban ezt nem teszik meg. Sajnos, a hozzánk

forduló személyek cselekvőképeseek voltak, emiatt nem valósíthatták meg a védelmet bírósági úton megtévesztés vagy csalás miatt.

Ami az idősebb személyeket illeti gyakran céltáblái voltak különféle egészségügyi termékeket árusító eladóknak. Amellett, hogy tisztességtelen üzleti gyakorlattal meggyőzték őket, hogy vegyék meg a termékeket, meggyőzték őket arról is, hogy hitelt vegyenek fel. Ilyen esetekben az ombudsman sikeresen közvetített a polgárok és az eladók között, rámutatva az eladóknak, hogy megszegi a fogyasztóvédelemről szóló törvényt. Rámutatva a problémára, az eladók visszavették az árút, felbontották a hitelszerződést és az eszközöket visszaadták a polgároknak.

Az előző éves jelentésekhez hasonlóan Szabadka város területén az emberi jogokat illetően, elmondhatjuk, hogy a legveszélyeztetettebbek a jogok gazdasági és szociális téren.

A munkaviszonyból eredő jogokkal kapcsolatosan a múlt évben, 238 polgár fordult hozzánk. Ezen számok alapján a veszélyeztetettség alapján a munkára való jog továbbra is a veszélyeztetett jogok kategóriájába sorolható. Jó kapcsolatot létesítettünk a Munkaügyi felügyelőséggel, főként a várandós anyák és a kismamák védelme terén, ahol a Felügyelőség a helyi ombudsmantól érkezett tárgyak kapcsán azonnal reagált és ideiglenes határozatot hozott a munkába való visszajuttatásról.

2019. folyamán közös akciót valósítottunk meg az Önálló Szakszervezetek Szövetségével a csődhitelzők követeléseinek a bejelentéseivel kapcsolatosan (egykori dolgozók), a Solid – Eksport kommerc Kft csődadós elleni csődeljárásban. A Szabadkai Gazdasági Bíróságnál összesen 148 követelésbejelentést állítottunk össze és adtuk át.

A legszembetűnőbb példa a Vajdaság Vizei Közvállalat (JP „Vode Vojvodine“) munkájára vonatkozó panaszokbejegyzve 233 panasz, azonban úgy véljük, hogy ezen tárgyakban több mint 500 polgár fordult hozzánk, ugyanakkor a válasz és a panaszbenyújtás sürgőssége miatt, nem állt módunkban nyilvántartani ezeket a tárgyakat. A gond akkor jelentkezett, amikor módosították a vizekről szóló törvényt és az illeték és a vízelvezetés megfizettetése az Adóhivatalról a Vajdaság Vizei Közvállalatra ruházódott át. A hatáskör 2017.01.01-jén lett átruházva, ugyanakkor a 2018 április- december időszakra vonatkozó határozat mellett a Vajdaság Vizei Közvállalat értesítette a polgárokat, hogy van adósságuk az előző időszakból. Ebben az értesítésben sem az alap, sem a kamat nem volt feltüntetve, csak az előző időszakra vonatkozó teljes adósság. Az értesítés mellett a polgároknak elküldték a befizetési utasítást is. Az Ombudsman Hivatala rövid tájékoztatót állított össze a panasz benyújtásának módjáról, illetve magának a panasznak a szövegével kapcsolatban, amely a nem megalapozottságra illetve a követelések magasságára vonatkozóan. Főként sok ügyfelünk volt az elővárosi helyi közösségekben, ahol naponta töltöttük ki a panaszkereseteket. Megállapítottuk, hogy az adatok ilyen rendezetlenségének oka az, hogy a Vajdaság Vizei KV átvette az Adóhivaltól az adatokat anélkül, hogy azok pontosságát leellenőrizhette volna. Úgyszintén megbeszéltük, hogy válasszák külön a régi tartozásokat, amelyeket az Adóhivatal tartott nyilván, aki elmulasztotta, megfizettetni ezeket a kötelezettségeket a 2017.01.01-jei vitathatatlan követelésektől. Véleményünk, hogy a vízelvezetés alapján a régi követelések az Adóhivatal határozata alapján, amely végrehajtási okirat, nem fizettethetik meg kényszerbehajtással, mert a Vajdaság Vizei KV nem rendelkezik aktív legitimációval, hogy az Adóhivatal határozata alapján végrehajtsák a kényszerbehajtást. Az illetékes

KV-vel történt kommunikációbana elfogadták jogállásunkat, és nem indítottak kényszervégrehajtást a vitatott követelések ügyében.

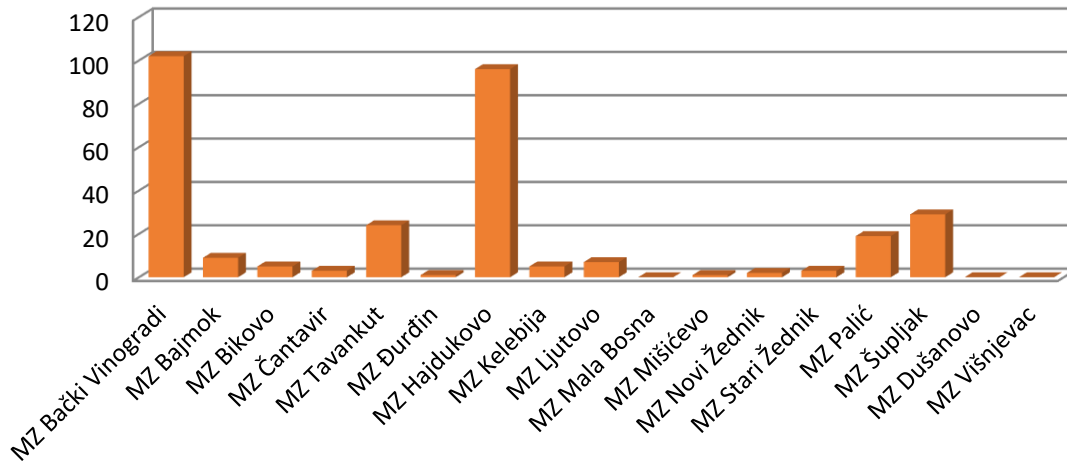
A Szociális Központtal való együttműködésnél részben fontos kihangsúlyozni, hogy 2019-ben Szabadka Város Ombudsmani Hivatalának a költségvetésben elkülönítettek és biztosítottak eszközöket a cselekvőképesség megvonásával kapcsolatos eljárásban szakértő díjának a kifizetésére. Olyan személyekről van szó, akik veszélyeztetik a környezetükben városi életet élő polgárok életét, tehát nemcsak a saját biztonságukat és a saját ingatlannal való rendelkezést, hanem a környezetükben élő személyeket is, illetve más polgárokat. Ezek a személyek az ún. „kóros gyűjtögetők“, akiknek nincs közelebbi rokonuk, aki kifizetné a szakértői vélemény díját. Az világos, hogy ezek nagyon szegény emberek, akik betegségük miatt gyűjtik a hulladékot, a Szociális Központtal együttműködve eljárást kezdeményezünk, a Központ kérésére kifizetik a bírósági eljárásban résztvevő szakértő véleményezését, ezzel óriási gondokat oldunk meg a városban. 7 esetben indult eljárás cselekvőképesség megvonásáról, ahol az iroda kifizette a szakvéleményezést a peren kívüli eljárásban.

K.J. kérelemmel fordult hozzánk, amely értelmében szeretné megvalósítani az RTV előfizetés fizetése alóli mentességet, a kérelem csak szerb nyelven érhető el, egy idősebb személyről van szó, aki nem ismeri olyan jól a nyelvet, hogy hibaejtés nélkül használhatná azt. Mivel a tárgybeli űrlap csak szerb nyelven érhető el, az iroda a Vajdaség RTV-hez fordult a kéréssel, hogy a hivatalos nyelv és íráshasználattal összhangban fordítsák le és tegyék elérhetővé a kérelmet a VAT területén élő nemzeti kisebbségek nyelvén. Ezt követően az RTV lefordította a kérelmet és az RTV hivatalos honlapján az előfizetés mentességre vonatkozó kérelem magyar nyelven is elérhető. Az ügyfelet erről értesítettük.

MUNKA A PEREMVÁROSI HELYI KÖZÖSSÉGEKBEN– 306 felkeresés (a munka megkezdése óta összesen 2123)

Annak érdekében, hogy a hivatal munkáját közelebb vihessük a peremvárosi helyi közösségek polgáraihoz, illetve hogy azonos elérhetőséget biztosítsunk minden polgárnak függetlenül milyen távolságra vannak a hivatal székhelyétől, 2013-ban megkezdtük a peremvárosi helyi közösségek körbejárását és hetente három alkalommal fogadjuk ott a polgárokat. Úgy véljük, hogy a peremvárosi helyi közösségekben folyó munka jelentőségteljes. Véleményünk szerint, az ilyen jellegű munkával tanúsítjuk, hogy a város gondoskodik a peremvárosi helyi közösségekben élő polgárokról, mert így lakóhelyükön tudják érvényesíteni jogaikat. Ezzel a jelentési időszakkal összesen 2123 polgárt fogadtunk. 2019 naptári év folyamán, azaz a jelentési időszakban 306 polgár fordult problémáival irodánkhoz.

PANASZBENYÚJTÁS A HELYI KÖZÖSSÉGEKBEN számszerű kimutatás



A jelentési időszak folyamán a polgárok az ingatlanadó kivetése és megfizetése miatt fordultak hozzánk. Leggyakrabban nem tudták értelmezni az ingatlanadóról szóló határozatot, az ingatlanról adott pontatlanságok, az adó tartozás, az előfizetés és a kamat kiszámításában felmerülő gondok miatt. A helyi adóhivatal a legtöbb esetben a törvénnyel összhangban végzi a tevékenységét, és ha munkájukban valamilyen szabálytalanságot állapítanak meg, nagyon gyorsan kijavítják azt. Gyakran közvetítőként szerepeltünk a polgárok és a helyi adóhivatal között, mert a Városi Közigazgatási Hivatal székhelyének a távolsága gyakran gondot jelent, ami miatt a polgár nem rendezi ügyeit. Az Adóhivatal rendszeresen küld felszólítást az ingatlanadóval vagy más adóval tartozó polgároknak. A polgárok ezen felszólítások kézhezvételét követően tömegesen fordultak hozzánk a felszólításokkal kapcsolatos jogaikról érdeklődve, felszámolják-e a törvényes kamatot az alapösszegre, megvalósíthatják-e a reprogramot, törleszthetik-e részletben az adósságot, mi történik az elévült adóval, milyen határidőben fizethetik ki az adó tartozásukat úgy, hogy közben ne indítsanak ellenük kényszervégrehajtást. A konkrét tárgyaktól függően megnéztük a szükséges iratokat, határozatokat, felszólításokat és más okiratokat, majd tájékoztattuk az ügyfeleket milyen törvényes lehetőségek állnak rendelkezésükre az adó tartozás kifizetése kapcsán. Az ingatlanadó területén sok ügyfél azért fordult hozzánk, mert telkük 1000 m²-től nagyobb, és a Városi rendelet értelmében ezekben az esetekben az ingatlanadó jelentősen magasabb összegű. A Helyi Adóhivatallal való kommunikáció által sikerült megoldásra jutnunk, azáltal hogy akik a település peremén élnek lehetőséget biztosítsanak nekik a földterület kultúráját megváltoztatni, ezáltal csökkenthetik az ingatlanadót, ami szerintük irreálisan magas volt. Továbbá nagyszámban fordultak irodánkhoz az adó tartozás törlesztése kapcsán, az elévült adó tartozás illetve annak reprogramja miatt. Gondok merültek fel a nem frissített vagy téves lakcímek miatt, ugyanis az ügyfelek emiatt nem kapták meg az ingatlanadóról szóló határozatot. Ezekben az esetekben közvetlenül javítottuk, korigáltuk a lakcímetek a Helyi Adóhivatallal és ezáltal a polgárok megfelelően és időben megkapták az ingatlanadóról szóló végzéseket.

Tekintettel, hogy gyakoriak voltak a Városi Közigazgatási Hivatal, a Helyi Adóügyi Titkárság hatáskörébe tartozó kérdések, az említett titkársággal való jó együttműködésnek köszönhetően gyakran leellenőriztük van-e tartozása a konkrét adófizetőnek, főként az idősebb személyeknél, akiknek nem volt lehetőségük, hogy az

Adóhivatallal közvetlenül leellenőrizték adótartozásukat, illetve eljőjenek a Városi Közigazgatási Hivatal irodájáig. Gyakoriak voltak a kérdések az adókiivetéssel kapcsolatos határozatokkal kapcsolatosan, majd az indoklást követően a polgárok megtudhatták, hogy csak a saját ingatlanjukra fizetik-e az adót, hogy nincsenek jogellenes határozatok, ahol tévedés merült fel az Adóhivatal azonnal kijavította az ilyen határozatot. A földkisajátítás magánszemélyek részéről a helyi közösségekben gyakori jelenség, segítségért fordultak hivatalunkhoz ezen telkeknek a tulajdonba való visszahelyezése céljából. A polgárok egy időben jelentkeztek, amikor a végrehajtók szociális segélyből akarták behajtani az adósságot, az ombudsman hivatala jogi támogatást nyújtott megfelelő panaszokat írva, hogy a Törvény nem engedélyezi a kényszervégrehajtást az ilyen típusú segélyből. A legalizációról szóló törvénnyel, a törvényhozó új rendszert vezetett be az épületek legalizációja kapcsán, amely az építészeti felügyelő határozatával kezdődik, azaz a meghagyással, hogy le kell dönteni a törvényellenesen megépített épületet. A polgárok többségénél ez az eljárás kétségeket és zavart okozott, mert nem tudták értelmezni, hogy valójában le kell-e dönteni az épületeket, vagy van lehetőség az épületek legalizációjára. Ezekben az esetekben részletesen tájékoztattuk a polgárokat a jogi eljárásról, illetve az új Törvény által szavatolt jogaikról és köteleességeikről. Többségük tájékoztatta az a helyi ombudsmant az eljárás minden fázisában azon félelmükben nehogy tévedés miatt ledöntsék az épületeket. Mindannyian sikeresen tudták legalizálni épületeiket. Az eljárás folyamán más jogi problémák is felmerültek, például a legalizált objektum telekkönyvezése, a társtulajdonos bejegyzésének a megszerzése, az ombudsman hivatala minden esetben tájékoztatta az ügyfeleket az adott esetre vonatkozó jogaikról és köteleességeikről. A legalizációs eljárás elindításakor megjelent a belterület konverziójának a problémája is. Tekintettel, hogy a legalizáció előfeltétele a belterület konverziójának elvégzése, a polgárok tömegesen jelentkeztek a kérdéssel mit jelent számukra a konverzió, milyen jogokat és köteleességeket von maga után a konverzió elvégzése, maga a konverzió fogalma meghatározásával kapcsolatosan is sok kérdés merült fel. Részletes magyarázatot adtunk, ismertettük a polgárokkal a konverzió fogalmát a nem elvégzett konverzióból eredő gondokról és előnyökről is tájékoztattuk őket. A legalizációs eljárás folyamán a polgárok, akik már a dokumentumok beszerzésének egy szintjére eljutottak gyakran problémába ütköztek, mert a törvényellenesen épült ház egy része közterületen, az utcán vagy más ingatlanján volt. Ezekben az esetekben az Ombudsman Hivatala jogsegélyt nyújtott a szükséges dokumentáció beszerzésénél és a jogi eljárások megtalálásával kapcsolatosan, amelyeknek birtokában az épület legalizációját végző személy sikeresen befejezhette ezt az eljárást és megállapodás megkötésével, a határozat beszerzésével, adásvételi szerződés megkötésével, illetve kereset által megoldhatja ezt a tulajdonjogi problémát, amely hiányában nem lehetséges az épület legalizációja. Az épületek legalizációja kapcsán sok probléma merült fel a telkek tulajdonjogával kapcsolatosan. Ugyanis egyes helyi közösségekben az egykori Község a múlt évszázad ötvenes, hatvanas éveiben ingyen osztott telkeket a polgároknak, azonban ezek a határozatok nem tartalmaztak minden adatot a telekről ami a telekkönyvezéshez szükséges. Ezekben az esetekben az ombudsman hivatala a Történelmi Levéltár által szerezte be ezen határozatok eredeti példányait, illetve a Város szerveivel közösen elvégezte ezeknek az ingatlanoknak a telekkönyvezését, mert az ügyfelek nem tudtak eligazodni ebben az összetett helyzetben. Ugyanis a mulasztás az egykori Községnél, azaz 1950-ben és 1960-ban a község szolgálatai által történt, mert olyan dokumentumokat állítottak össze, amelyek nem voltak alkalmasak telekkönyvezésre, a nem képzett lakosság pedig nem tudta véghezvinni ezeket a határozatokat és ezáltal kérdésessé vált tulajdonjoguk és nem lettek teljesjogú tulajdonosai ezeknek a telkeknek és emiatt anyagi kárt szenvedtek.

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

A polgárok az ombudsmanhoz fordultak a károk megterítése miatt a biztosítótársaságok részéről. Ugyanis a biztosítási kötvénytől illetve a biztosítótársaságok protokolljától függően a követelések megfizettetése néha nehézkes és lassú folyamat. Ezekben az esetekben az ombudsman különféle leveleket készített, utasítván a polgárokat jogi eljárásokra, segített a polgároknak jogaik érvényesítésében.

Szabadka Adóigazgatóságának a Kirendeltsége néhány alkalommal az ingatlan nyilvános árverése útján kezdeményezte az adótartozás megfizettetését, emiatt a polgárok tanácsért fordultak hozzánk arra vonatkozóan hogyan fizethetik ki az adósságukat, törölhető-e a kamat, hivatkozhatnak-e elvülésre, illetve tájékoztattuk hogy a nyilvános árverés eljárásában a rendelkezésükre álló lehetséges jogi eszközökről.

Több polgár fordult az ombudsmanhoz, mert Szabadka Adóigazgatóságának a Kirendeltsége, a Nyugdíjbiztosítási Alapnak a járulékokból eredő adósság kifizetése után, továbbra is levonta a nyugdíj arányos részét. Az ombudsman ezekben az esetekben jogi védelmet nyújtott a nyugdíjasoknak és más polgárnak megfelelő levelek megfogalmazásában, segítette a kommunikációt az Adóigazgatósággal, illetve a köztársasági ombudsmannal, amennyiben az Adóigazgatóság törvényes időn belül nem hoz határozatot az ügyfél jogának megvalósítása érdekében.

Gyakoriak a polgárok panaszai, mert nem vitték be az adásvételi szerződéseket az ingatlannyilvántartásba, több éven keresztül és az előző tulajdonosok maradnak adófizetők, akik természetesen nem törlesztik a kommunális szolgáltatások költségeit. Ennek alapján a kommunális közzállalatok költségeik megfizettetését a volt tulajdonosok, illetve eladóktól követelik. Ezekben az esetekben utasítottuk az ügyfeleket, hogyan és milyen módon érvényesíthetik jogaikat, illetve hogyan rendezhetik a viszonyokat és milyen módon tudják a közzállalattal törölni az adósságokat, amit nem ők halmoztak fel. Az elektromos berendezéseken, az elektromos energia miatt keletkezett károk miatt, több polgár jelentkezett jogtanácsért kármegtérítésre való joguk megvalósítása kérdésével. A helyi Áramelosztóhoz, majd az illetékes biztosítótársasághoz, ugyanakkor jogi támogatást biztosítottunk egészen a kár megtérítésének időpontjáig.

A vízvezeték-hálózat bevezetésekor, például a Palics HK-ben nagyszámban jelentkeztek a polgárok különféle problémákkal a hálózatra való rákapcsolódás operatív problémáival kapcsolatosan. Példának okáért problémák adódtak az ingatlanok társtulajdona körül, a vezetékre való csatlakozás jóváhagyásának a beszerzése, illetve gondok merültek fel, amikor nem volt tudomásuk a tulajdonos hollétéről. A konkrét esetektől függően igazítottuk el a polgárokat a leghatékonyabb eljárásra, amely által megvalósíthatták jogaikat és felhasználói lehetnek ennek a kommunális szolgáltatásnak.

Gyakoriak voltak a kérdések az öregségi, az időelőtti és a rokkantnyugdíjjal kapcsolatosan főként, amikor a nőknek kitölték a biztosítási kort és az életkort a teljes öregségi nyugdíjra való jogosultság esetében.

A háziállatok tartásával kapcsolatosan gyakran felmerült a kérdés városi környezetben mennyi háziállat tartható, illetve konkrétan a zónában hol laknak, a rendeletek módosítása ismételten aktiválja ezeket a kérdéseket.

Fa kivágása közterületeken a polgárok veszélyeztetettsége miatt, illetve a fa megbetegedése miatt gyakori probléma, amellyel a felek az illetékes felügyelőséghez fordulnak. Ezekben az esetekben késleltetett ügyintézés, illetve az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény által előírányzott nem határidőben történő eljárás

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

az oka ami miatt a polgárok az ombudsmanhoz fordultak. A gondok főként operatív jellegűek, azaz a felügyelőség rendszeresen kiadja a felvesztésére vonatkozó határozatot, azonban a határozat végrehajtásánál különféle nehézségek vannak, amelyeket az illetékes vállalatnak meg kell oldania. Az Ombudsman Hivatala miután felkérésében a határidők átlépéséről tudakozódott, az illetékes szervek mindig végrehajtották az illetékes felügyelőség vitás határozatát.

A házasságfelbontásból eredő jogokkal és köteleességekkel kapcsolatos kérdések igen gyakoriak voltak, főként ha a házastársak egyike külföldön élt. Gyakor kérdésként merült fel a gyermekek elhelyezése. A gyermekek elhelyezésére vonatkozó elvek, illetve szabályok valamint a közös vagyon elosztása, illetve tüneti kérdések azon polgárok részéről, akik ilyen helyzetbe kerültek. A családi gondok az új törvényes megoldások tükrében szintén nagyon aktuálisak, a polgárok rendszeresen fordulnak az ombudsmanhoz ezekkel a problémákkal, illetve a kisgyermekek láthatóságára vonatkozó jogok és kötelezettségek, illetve a gyermekek felügyeleti jogának a megvonása a családjogi törvény és a nevelőszülőkről szóló szabályzat értelmében, illetve a Szociális Központ hatáskörére vonatkozóan. Gyakorik voltak a kérdések a gyermekeltartás fizetésével kapcsolatosan, azzal, hogy a nagykorúvá válás, évismétlés az egyetemen és főiskolákon, illetve a tanulmányok megszakítása miatt elveszíthetik jogosultságukat – ezek voltak a kérdéseket, amelyeket többször is feltettek a polgárok. Mind gyakoribbak a gondok a rokonok kötelező eltartása kapcsán. A család elszegényedett tagjai gyakran olyan törvényrendelkezések után kutatnak, amelyek kötelezik a rokonságot eltartásukra. Ezekben az esetekben figyelembe véve a törvényrendelkezéseket konkrétan tájékoztatunk és konkrét utasításokat adunk mely személyek kötelesek az elszegényedett családtagot eltartani és milyen módon érvényesíthetik ezen jogukat.

A háziápolásra való jogosultság érvényesítése, a végrendelet alapján történő öröklés, illetve a rokon eltartásának kötelezettségével kapcsolatos kérdések, illetve a temetési költségek megtérítésére vonatkozó kérdések is érdekelték a lakosságot.

Jogi probléma diákok és egyetemisták ösztöndíjra való pályázat benyújtásakor ciklusosan jelentkeznek a kiírt pályázatok időszakában.

Gyakor kérdés volt, hogy tájékoztassuk a feleket a kiskorúak és felnőttek cselekvőképességének megvonására vonatkozó eljárással, illetve a hagyatékra való jogosultság a hagyatéki eljárásban témakörre vonatkozóan. A polgárok több alkalommal fordultak az ombudsmanhoz az élettársi kapcsolatokból eredő jogok és köteleességek kapcsán, illetve érdekelte őket, hogyan tudják érvényesíteni az élettársi kapcsolatból eredő tulajdonjogaikat.

Az idős személyek időszotthonokban való elhelyezése szintén azon kérdéskörök egyike, amelyekkel kapcsolatosan a polgárok válaszokat keresnek. Ugyanis a magatehetetlen személyeket gyakran ilyen intézményekbe kell elhelyezni, azonban beleegyezésük az előfeltétele elhelyezésüknek. Voltak olyan esetek is, amikor az időszotthonba elhelyezett személyek feljelentették az időszotthonok tulajdonosait nem humánus bánásmód miatt, illetve más tulajdonjogi problémák tárgyában. A konkrét eset függvényében kapcsolatba léptünk a Szociális Központtal, tájékoztattuk a Rendőrséget, az ügyészséget, illetve tájékoztattuk a családot, akik egyes esetekben Szerbián kívül voltak, hogy segítsenek idős rokonuknak.

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

A polgárok egy része évek óta nyugdíj-és egészségügyi biztosítás nélkül él, az idősebb polgárokat érdekelte mi történik az egészségügyi biztosításukkal, ha betöltik a 65. életévüket. Tájékoztattuk őket a hatályban lévő törvény rendelkezéseivel, amely értelmében a Szerb Köztársaság minden 65 életév feletti polgárának szavatolva van az egészségügyi biztosítás.

Gyakoriak a kérdések az életfogytiglani eltartási szerződés megkötésével kapcsolatosan, mert a falun élő lakosság gyakran köt ilyen jellegű szerződést, tekintettel, hogy ezt a jogi intézményt alkalmazzák, hogy ezáltal idős korokra anyagi biztonságot teremtenének maguknak, azonban gyakran a szerződés végrehajtása nagy gondot jelent az eltartó elszegényedése miatt, emiatt gyakran jelentkeznek gondok az életfogytiglani eltartásról szóló szerződés felbontása miatt, az idősebb polgárok sok kérdést tesznek fel az említett jogviszony felbontásával kapcsolatosan.

Továbbiakban kérdések merültek fel az örökösödési joggal kapcsolatosan, a közcivilizációval kötött szerződések végrehajtásával kapcsolatosan (Vízvezetők, Szabadkai Gázvezetők, Távfűtővezetők stb.) Jogosultság munkanélküliség címén, kiskorú gyermek egészségügyi biztosításra jogosultsága munkanélküli szülők esetében, az egészségvédelem elvesztésével kapcsolatos problémák is gyakori kérdésként merültek fel.

Ciklusosan folytatnak földkisajátítási eljárásokat, akkor a polgárok tömegesen jelentkeznek kérdéseikkel, jogaikra vonatkozóan, kötelező-e a földkisajátításáról szóló határozat, milyen jogaik vannak amennyiben elégedetlenek a kisajátítás tárgyát képviselő ingatlanra vonatkozó árral és mit jelent az ingatlan fennmaradt részének az átvétele. Konkrét tárgytól függően, a feleket részletesen tájékoztattuk a hatályban lévő törvény rendelkezéseivel, a fellebbezés lehetőségével, ugyanakkor egyidejűleg tájékoztatjuk őket, hogy a kisajátításról szóló törvény egy előírás amit végrehajtanak, és a határozat jogerőre lépésétől a földet elveszik és az illetéket a törvényben előírt eljárásban fizetik.

A polgárok gyakran felteszik a kérdést az Építészeti felügyelőség és a Kommunális felügyelőség hatáskörére vonatkozóan, ugyanis problémáik rendezése folyamatában, azaz amikor konkrét kommunális vagy építészeti problémát kell bejelenteniük gyakran nem világos számukra melyik szervhez kell fordulniuk. Ezekben a helyzetekben a konkrét tényállás ismertetését követően részletesen tájékoztatjuk az ügyfelet mindkét felügyelőség hatáskörével.

A szomszédviszonyokkal kapcsolatos kérdések rendszeresen megjelennek a jogi lehetőségek kapcsán és a szomszédok közötti kerítés felállításán, a közös mezej, emésztőgödör, birtokháborítás, kötelező fakivétel, továbbá építkezések, emésztőgödör ürítése és más vitás viszony miatt felmerülő dilemma, mikor kell beszerezni az építkezési engedélyt, melyik épületek építésénél, a városrendezési tervek alkalmazásával kapcsolatosan rendszerességgel érdekelte a polgárokat. Sok kérdésünk volt egyébként az építészet illetve a városrendezési tervek alkalmazásával kapcsolatosan, mert ezek a kérdések intenzíven érdeklik a lakosságot.

A város terjeszkedésével, illetve a város szélén történő építkezéssel kapcsolatosan gyakran felteszik a kérdést, hogy ezeknek a régióknak a lakosai házaikhoz olyan utcákon keresztül, amelyek magántulajdonban vannak. Mivel ez a kérdés komoly probléma számukra, különféle erőszakos cselekedetekkel próbálkoztak az ingatlan közhasznú felhasználására. A feleket megfelelő eljárásra utasítottuk, azaz tájékoztattuk őket a

kisajátításról szóló törvény rendelkezéseiről, az utcához tartozó ingatlanrészről történő lemondás lehetőségéről, ugyanakkor figyelmeztettük őket, hogy az erőszakos módszerek nem oldják meg a konkrét tulajdonjogi viszonyokat.

Gyakran kértek segítséget a mezőgazdasággal kapcsolatosan, főként a földművesek ösztönzésére vonatkozó kérelem összeállítására vonatkozóan. Mezőgazdasági kárral kapcsolatosan több polgár kért jogsegélyt, illetve a mezőgazdasági földterület bérbeadásával, a mezőgazdasági földterület bérlésének bérleti díj tartozásával, a földművesek egészségügyi biztosításának a befizetése, a követelések elévülése kapcsán, ugyanakkor felmerültek kérdések a gazdaság jogi státusával kapcsolatosan is. Az elővásárlási jog a szomszédok esetében, a közös vagyon elosztása, a telek-kimérés, telekosztás, az ingatlannyilvántartó munkája, illetve új határozatok a városrendezési tervekben eredően, illetve az ingatlan tehermentesítése kapcsán. A magántulajdonban lévő kocsit használata, a haszonélvezet és az ingatlan tehermentesítésével kapcsolatos kérdések is felmerültek. A mezőgazdasági földterület belterületté történő átkategorizációja, utca kialakítása a faluban, házszám odaítélése és annak módosítása gyakran a polgároknak nehezen megoldható gondot okoztak.

A fiatalok, akik különféle tevékenységekkel foglalkoznak, rendelkeznek saját innovációkkal gyakran érdeklődnek a szellemi tulajdonnal kapcsolatosan, annak védelméről és a szellemi tulajdon kisajátítása kapcsán. A konkrét esettől függően konkrétan olyan intézményekhez utasítottuk őket, amelyek szellemi tulajdonnal foglalkoznak.

A munkaviszonyból eredően gyakran a munkaviszony felmondásáról, az elmaradt bérek és más kereset megfizettetése a munkaadóval. Ezekben az esetekben jogsegélyt nyújtunk, vagy amennyiben a munkaügyi felügyelő hatáskörébe tartozik, az ügyfelet utasítjuk, hogy rajta keresztül kérje jogainak védelmét.

Szociális segélyre jogosultság, erre a segélyre való jogosultság elvesztése voltak a feltett kérdések között.

Az ingatlanok nyilvános árverésen történő vásárlása és a nyilvános árverés elvei az idén jelentek meg, ugyanis a polgárok érdekeltek ilyen jellegű vásárlásra. Külön kérdéseket intéztek hozzánk az ingatlanon lévő különféle bejegyzett teher haszonélvezet, kisajátítás tilalma stb miatt. Minden konkrét tárgyban a féllel ismertettük a nyilvános árverés elveit, illetve a pozitív jogszabályokkal, amelyek ezt a területet szabályozzák. Továbbá a tudatlan ügyfelek gyakran feltették a kérdést hogyan viselkedjenek a bírósági illetve a végrehajtási eljárásban, vagyis ha az említett eljárások idején megváltoztatják a lakcímüket. Külön figyelmeztettük őket, hogy a lakcímváltoztatásról feltétlenül tájékoztatniuk kell az eljárást vezető szervet, mert a postát és különféle irományokat ha nem tudják átvenni, az csak kárt okozhat nekik, mert értesítésük a hirdetőtáblán keresztül történik és többé nem követhetik az eljárást, amelyben részt kellene venniük.

2019.folyamán az ombudsmanhoz több olyan polgár fordult, akik különféle okok miatt elégedetlenek voltak, mert ingatlanjukat a városnak szerették volna adományozni és érdeklődtek ennek a lehetőségéről. Ugyanis egyeseknek az ingatlanadó és más kötelezettségek olyannyira magasak voltak, hogy az egész ingatlan értéke nem éri el ezeknek a kötelezettségeknek a magasságát. Őket a pozitív előírásokkal összhangban utasítottuk ahhoz a szervhez, aki meg tudja oldani az ilyen jellegű ajándékot.

A vendéglátóipari létesítményekben a zajcsapás, a számlafizetés az Áramelosztónál, a víz-, és szennyvízvezeték-hálózatra való csatlakozás lehetősége a polgárok rendszeres kérdései között szerepelnek. A polgárok tömegesen jelentkeztek az ombudsmannál, mindig a tartozási kötelezettségekre vonatkozó figyelmeztetés, adótartozás, környezetvédelmi illeték, adótartozás reprogramjának kézhezvételét követően.

A fiatalok gyakran érdeklődtek az önkéntes munkával kapcsolatban, azaz hogy a civilszférában a munkatapasztalatot beszámítják-e munkatapasztalatként. A konkrét esettől függően ismertettük a polgárokat az önkéntességről szóló törvényből kifolyólag milyen jogaik vannak és milyen jogokat szavatolnak nekik más pozitív előírások.

A károk megtérítésével kapcsolatban voltak olyan ügyfeleink, akik közlekedési baleset miatt szenvedtek kárt és emiatt érdeklődtek jogaikról, illetve ezen károk megtérítésére vonatkozó eljárásról. A polgárok többször kérték, hogy az ombudsman tolmácsolja a városi szolgálatok összetettebb döntéseit és határozatait, annak érdekében, hogy érvényesíthessék jogaikat, illetve eleget tehessenek kötelezettségeiknek.

INGYENES JOGSEGÉLY

Az Ombudsman Hivatal 2019.10.01-től ingyenes jogsegély projektet hajtott végre. Ebben az időszakban összesen 13 ingyenes jogi képviseletre benyújtott kérelmet vettek át. Azonban a törvényes előírások módosítása miatt ezt a kötelezettséget átvette a Városi Közigazgatási Hivatal.

SZABADKA VÁROS OMBUDSMAN HIVATALÁNAK KÜLÖNLEGES TEVÉKENYSÉGEI

Az emberi jogok napja Szabadkán 2019-ben

Annak ellenére, hogy az utóbbi években előrehaladás történt az emberi jogok védelme és előmozdítása terén országunkban még mindig nem eléggé fejlettek a fogyatékkal élők és a speciális igényű személyek jogai. 2019-ben az Ombudsman Hivatalához azoknak a személyeknek a szülei fordultak, akik részben voltak cselekvőképeseek, ugyanakkor ezek a személyek felügyelet nélkül kötöttek hitelszerződéseket és mobiltelefonvásárlásról szóló szerződéseket. Felmerült a kérdés hogyan reagálni ilyen esetekben, ezért a Helyi Ombudsman Hivatala úgy döntött, hogy december 10-én az emberi jogok napján kerekasztal beszélgetést szervez ezen személyek szülei részére, hogy tájékozódhassanak a szülői jog meghosszabbításának a lehetőségeiről és kötelezettségeiről. A kerekasztalbeszélgetésen leszögezték, hogy ki kell dolgozni a rendszert és teljes mértékben bekapcsolni a civil szervezeteket az állammal folytatott dialógusba, mert ezekben a szervezetekben olyan emberek dolgoznak, akik ismerik gyermekeik igényeit. A Helyi Ombudsman Irodája a jövőben törekedni fog, hogy december 10-én az emberi jogok napján rámutasson a nyilvánosságnak az emberi jogok előmozdításának a szükségességére.

MEDIÁCIÓ

2014-ben az ombudsman hivatalának a képviselői részt vettek a mediátorok alapképzésén, amelyet a szerbiai Partnerek a Demokratikus változásokért elnevezésű partnerek szerveztek és megkapták a tanúsítványt az elvégzett képzésről. Tagjai lettek a Szerbiai mediátorok országos egyesülete polgári csoportnak.

A mediáció mindenekelőtt a viták alternatív megoldása. A mediáció, azaz közvetítés egy folyamat, amelyben a polgárok gyors, hatékony és olcsó módon megoldhatják egymás közötti viszonyuk során elengedhetetlenül kialakult konfliktusait.

A mediáció alkalmazását, már az ókorban jegyezték. A sumér civilizációtól a középkoron keresztül mind a mai napig fejlődik a mediáció intézménye. Ma ez gyakran proaktív módszer a világ számos országában, a társadalmi élet különféle területein kialakult összetűzések megoldásának módszereként alkalmazzák.

A mediáció egy eljárás, két vagy több fél között kialakult vita megoldása mediátor-közvetítő segítségével. A mediátor szerepe, hogy támogassa a perben álló feleket, hogy mindkét fél részére elfogadható megoldást találjanak a pozitív kommunikáció illetve a probléma konstruktív megoldása által.

A mediátor nem ad jogi tanácsokat, nincs bírói sem döntőbírói szerepe, nem hoz döntéseket sem amelyekkel a vitát megoldják. A döntés meghozatalának a felelőssége és a megegyezés létrejötte kizárólag a perben álló feleken múlik. Egyik fél sem kényszeríthető a számára nem megfelelő megoldás elfogadására. A felek szabadon fogadhatnak jogi képviselőt és vele tanácskozhatnak a mediációs eljárás folyamán és a megállapodás aláírását megelőzően. Minden fél a mediációba pozitív hittel lép be és felkészült, hogy teljes hozzájárulásával támogassa a vita békés megoldását. A mediáció a nyilvánosság számára zárt eljárás, amely bizalmas. A mediátor fel van hatalmazva, hogy megszakítsa a mediációs eljárást, amennyiben úgy véli, hogy az eljárás levezetése nem tervszerű, továbbá a felek is fel vannak hatalmazva, hogy minden pillanatban elállhatnak a további mediációs eljárástól.

A mediációs eljárás, mint az összetűzések békés megoldása, a felek részére a következő előnyökkel jár: gyorsabb a bírósági tárgyalásnál, költséghatékonyabb, bizalmas, lehetőséget ad a feleknek, hogy beszélhessenek, visszaállítja a megszűnt viszonyokat, az ellenfelek együttműködőek lesznek, a peres felek hozzák meg a végleges döntést, eliminálja a bizonytalanságot és védelmezi az összes felet a per elvesztésének rizikójától-mindannyian nyernek.

Maga a mediációs eljárás előkészületekkel kezdődik, ezek a mediációra alkalmas tárgyak kiválasztása, a mediátor kiválasztása, a mediáció megkezdéséről szóló megállapodás aláírása és a mediátor felkészülései. Ezt követően kerül sor a tárgy levezetésére. Fontos kiválasztani a tárgyalás stílusát, ugyanakkor a mediációhoz egyedül releváns, hogy érdekeken alapuló tárgyalásokkal foglalkozzanak. A közvetítőnek figyelmet kell fordítania a megoldás minden aspektusára .

A mediációs eljárás folyamán, főként közös szessziókat vezetnek le, de a kommunikációs nehézségek leküzdése érdekében, valamint a másik cél motiválása, hogy elfogadja a mediációt néha ajánlatos különválasztott szessziókat tartani. Az elválasztott szessziókat szükség szerint, vagy az ügyfél kérésére vezetik le. A mediációs eljárás a feleknek ingyenes.

A mediációkat leggyakrabban komediációban végzik.

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

A mediációs eljárás átlagos időtartama 1-3 hónap. Hogy az ügyfelek közös megoldásra jussanak és megkösség a per megoldását közvetítéssel szükséges egytől négy szessziót megtartani az összetázés összetettségtől függően. Az átlagosan megtartott találkozók száma kettő. A szessziók, azaz a találkozók 45-től 60 percig tartanak. Az elvégzett mediációkban kettőtől hat fél vett részt az eljárásban. A felek általában önállóan vesznek részt a mediációs eljárásokban meghatalmazott nélkül, de fennáll a tárgyak száma növekedésének a tendenciája, amelyekben egy vagy több felet a közvetítési eljárásban ügyvéd képvisel.

2016 óta a Szabadka Város Ombudsman Hivatala három licenccel rendelkező mediátorral rendelkezett, ezek a következő személyek: Zlatko Marosiuk, Ljiljana Vuković Simić és Csákány Noémi. A Hivatlban 2019. végén hivatalosan Ljiljana Vuković Simić és Csákány Noémi mediátorok maradtak, míg Zlatko Marosiuk öregségi nyugdíjra jogosult.

A mediációkat az irodában tartjuk meg a polgárok kérésére és meghívására, 2016-ban először tartották mediációt a peremvárosi településeken, ahol megtartották a közvetítési szessziót, ami újdonságot jelent az előző évekhez képest.

2017-ben a mediátorok speciális képzésen vettek részt a családi mediációs vitákban és a munkahelyi zaklatás (mobbing) területén folyó vitákban való közvetítésre.

2018-ban a közvetítők részt vettek a gazdasági perek területén és a Mediáció az USA-ban és a régióban szakmai továbbképzésen.

2019-ben a mediátorok folytatták a szakmai továbbképzést és közvetítők részére akreditált szemináriumokon vettek részt. Részt vettek a Szingapúri konvenció a mediációról - Új időszámítás a nemzetközi kereskedelmi perek korszakában. És befejezték a specializált képzést Haladó készségek a gazdasági közvetítésben.

Az előző évekhez viszonyítva jelen van az érdekelt polgárok száma növekedésének tendenciája a közvetítés általi összetűzések megoldása minden területen, ahol a felek a perben nyugodtan rendelkezhetnek a tárgyaikkal, főként a polgári, a tulajdonjogi, a családi, a fogyasztói, munkaügyi perekben, a szomszédviszonyokban, ahol a mediáció megfelel a vitás kapcsolat természetének és segíthet megoldásukban.

2019-ben összesen 56 alkalommal fordultak a polgárok az összetűzések közvetítés általi megoldására. A fentiekből 15 esetben a polgárok tájékozódni szerettek volna magáról az eljárásról, hogy átlássák a lehetőséget, hogy minél hatékonyabban megoldhassák a meglévő pert vagy összetűzést peren kívüli eljárásban békés úton.

41 esetben a felek kezdeményezték a perek békés úton történő megoldását közvetítéssel. A mediáció előkészületi fázisában sikeresen 5 tárgyat oldottunk meg. Összesen 31 megállapodás lett megkötve, amelyek közül 19 tárgyat sikeresen lezártak a perközvetítéssel történő megoldással. A mediációk több mint 60% -a sikeresen zárul. A fennmaradt 12 tárgynál a közvetítési eljárást más módon oldották meg, mégpedig úgy, hogy 7 tárgyat lezártunk az egyik fél nyilatkozatával, hogy eláll az eljárás további lefolytatásától, 1 tárgy a közvetítő döntésével, mert az eljárás további vezetése nem célszerű, 4 tárgy pedig a megoldás fázisában van.

2019ben összesen 41 közvetítést kezdeményeztek.

A mediációt a következő területeken valósították meg:

- 18 polgárjogi per,
- 16 szomszéd-viszonyok,

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

- 4 családi per,
- 2 fogyasztói per,
- 1 kifizetés.

Az előkészületi fázisban megoldottunk egy szabadkai családi ház tulajdonosának a tárgyát, akinek fekáliis vízzel történő környezetszennyezés történt a szomszédos többszintes ház és a saját családi háza körül. Mediációs megállapodás aláírása nélkül a tárgyat megoldottuk, mégpedig úgy, hogy a ház tulajdonosa új vezetéket kapott és közvetlenül rákötötték az utcai hálózatra, a régi vezetéket pedig megsemmisítették.

A másik tárgyban megoldottuk a mezőgazdasági földterületek tulajdonosainak az átjárás jogát. Úgyszintén az előkészületi fázisban megoldottuk a szomszédok viszonyát a tolókapu melletti nyílás becsukásával kapcsolatosan, amely a két telek között van. A családi gazdaság tagjai békés úton megegyeztek a kommunális költségek és az adó fizetéséről. Továbbá az előkészületi fázisban megszereztük a közös udvarban lévő új lakástulajdonos beleegyezését az új csatornacsatlakozás és a már meglévő szennyvízkapcsolat kiépítése a meglévő szennyvízcsatornahálózaton kapcsolatosan.

A Szabadkai Alapfokú Bíróság az Ombudsman Hivatalához három tárgyat továbbított, mindhárom tárgy polgárjogi perekre vonatkozott. Az egyik tárgy a kiköltözés békés megoldása, a másik szerződésmegsemmisítés és kifizetés semmissé tétele, a harmadik tárgy pedig tevékenység és megállapítás miatt. Mindhárom tárgyban a felek és felhatalmazottjaik aláírták a mediáció mekezdéséről, szóló megállapodást, az eljárás megkezdődött, a mediációs eljárás további lefolytatásától való visszalépésre került sor, mert nem volt lehetséges a per békés úton történő lezárása, ezért a pert a bíróságon folytatják. A harmadik tárgy folyamatban van.

Szabadka Várostól két tárgyat kaptunk.

Szabadka Város menedzsere egy tárgyat juttatott el hozzánk - vizsály rendezése az ingatlan új tulajdonosa és a polgárok egy csoportja között. A polgárok csoportja elmondta, hogy az említett helyen a tervdokumentumtól eltérően akarnak építeni valamit, és félnek, hogy az ő környezetükben, amely sűrűn lakott étterem vagy lakodalmas terem bukkan fel, ami jelentősen megzavarja az ő lakhatásukat ebben a környezetben. A mediáció 2018. nyarán kezdődött. Összesen négy mediációt tartottunk meg. A felek megegyezésre jutottak és aláírták az írásbeli megállapodást 2019. márciusában.

A másik tárgyat a Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Szolgálat juttatta el hozzánk a szabadkai L.E. és a mérgesi HM. Között a mezőgazdasági földterület miatt kialakult vita békés rendezésének céljából. A szabadkai L.E. az elsőbbségi bérleti jog alapján használatra kapott állami mezőgazdasági földterületet, az Ingatlannyilvántartásba a tulajdonjog változása bejegyzése késedelme miatt, ez a mezőgazdasági földterület állami tulajdonból magántulajdonná vált. H.M. az új tulajdonostól bérelte a földet, amelyet akkor már L.E. megművelt. A felek az első mediáción közös megállapodásra jutottak. A mediáció sikeres kimeneteléről értesítetük az illetékes szervet.

A mediációs eljárás Szabadka Város Ombudsmani Hivatalának irodahelyiségeiben történik. Az ombudsmanhelyettes, aki egyben bejegyzett mediátor is 4 közvetítést tartott a peremvárosi helyi közösségekben, ahová havonta egyszer látogat el ügyfélfogadás céljából. Két mediációt szerveztünk a Csantavéri HK-ben, egy a Dusanovó HK-ben, egyet pedig a Palicsi HK-ben. A mediáció tárgya a szoszédviszonyok rendezése, faágak és fakorona metszése, a növény alakjának fenntartása és csatornatisztítás ügyében.

A mediációs tárgyak legnagyobb részét polgári és szomszédi viták képezték.

Volt egy tárgyunk az ingatlan ára fennmaradt részének kifizetésére vonatkozó békés megoldása témakörben, ahol a felek aláírták a közvetítés megkezdéséről szóló megállapodást, ezt követően a mediáció kezdeményezője visszalépett a közvetítés további lefolytatásától.

Két mediáció volt fogyasztói vita miatt. Egy tárgy a mobiltelefon meghibásodásának elismerése a szavatossági időn belül, a másik reklamáció pedig építészeti munkák kivitelezésének szakmaiságára és minőségére vonatkozott szavatossági időn belül.

A polgárok családi viszonyok békés úton történő rendezése miatt fordultak hozzánk. Eljárást folytattunk a családi viszonyok rendezése céljából és az anya és a lánya közötti megállapodás hiteltörlesztés céljából. Sikeresen rendeztük a családi vitát a nagymama és az unokája között, ők a bírósági megállapodás végrehajtásában ugyanazon az oldalon álltak az alperes oldalán, megállapodtak a további lépésekről, vitájukat szóbeli megállapodással rendezték. Egy anya a mediációval szerette volna rendezni családi viszonyát a lányával és az unoka láthatásával kapcsolatos megállapodás céljából. Szintén sikeresen rendeztük a családi viszonyokat az anya és a lánya között a kommunális költségek és az ingatlanadó törlesztése tárgyában.

A közvetítési eljárás hatékony és hasznos módja a szomszédok egymásközötti viszonyai rendezésének. A perben álló felek a vita fő tárgya rendezésének a folyamatában közösen oldják meg a vita tárgyát, segíti őket, hogy helyrehozzák a megromlott szomszédi viszonyokat. Két éve már, hogy Szabadka Város Városi Közigazgatási Hivatala Felügyelőségi Titkárságán dolgozók, ha szomszédok egymás közötti viszonyáról volt szó a polgárokat mediációs eljárás megindítására utalták.

A felek, illetve a szomszédok tömegesen fordultak hozzánk közvetítés céljából az élősövény, a tuja, a fakorona és különféle kúszónövények, amelyek átmennek a szomszéd udvarába, növények eltávolítása a közös udvarból, a szomszéd fái leveleivel eldugult csatorna tisztítása, csatornajavítás és annak az utcára való irányítása, vizes fal rendezése miatt. Voltak akik hozzánk fordultak a kora reggeli órákban a munkálatok szüneteltetése kéréssel a kora reggeli órákban a szomszédok háborgatásának elkerülése miatt, megállapodás a süteménykészítő üzem hűtőrendszere által okozott zajszint csökkentése miatt, csatornajavítás és annak az utcára irányítása, a szomszéd tolókapuja melletti nyílás becsukása, a szomszédtól szivárgó víz szanálása, nedvesség szanálása a közös falon, a lakók jóváhagyásának a beszerzése a közös udvarban a nyilvános víz-, és szennyvízcsatornahálózat rákapcsolásának feltétele miatt, megállapodás a szomszédal, hogy nem engedi a kutyáját az utcára.

A legtöbb mediációs tárgy a polgári perek területén volt. A polgárok javasolták a közvetítési eljárást az adásvételi szerződések véghezvitele céljából. Közvetítési eljárást folytattunk az épületmenedzser, a beruházó és a kivitelező között kármegtérítés és a lakóépület felülepítési joga átruházásának a megvalósítása miatt, több szesszióban rendeztük, összetett tárgyról volt szó, amely nagy sajtóvisszhangot eredményezett, az eljárás folyamatban van, a felek továbbra is törekszenek a vita békés úton történő megoldására. Megállapodásra került sor az épületmenedzser és a lakók között a lakások nedvesedése szanálása tárgyában, ahol a felek megállapodtak, hogy a lakások nedvesedésének oka a lakóközösség tetőszerkezete és megállapodás született a kivitelezővel a munkálatok megkezdéséről. Többen kerestek fel kármegtérítés ügyében

mezsgye megállapítása, a társtulajdonosok beleegyezésének a beszerzése az ikerház etázsolása és a telek elválasztása kiköltözés céljából.

A felek több tárgyban fordultak hozzánk a telken lévő földesúton az áthaladás jogának békés rendezése céljából. Egy tárgyat sikeresen rendeztünk miután a másik fél az Ingatlannyilvántartásba való betekintést követően meggyőződött a jogilag releváns tényről, hogy a hivatali jog a kommunális telken van, ami az ő tulajdona és ezt követően kijelentette, hogy zavartalan átjárást biztosít a telkén. Úgyszintén sikeresen rendeztük a tárgyat, ahol megállapodásra került sor a földesúton való áthaladás és pénzeszközök biztosítása kerítésépítés céljából tárgyban.

2019-ben 8 tárgyban ügyvédek képviselték a feleket a mediációban. Minden fél fedezte az ügyvédi költségeket. Ezekben a tárgyakban, a felek gyakrabban jutnak megállapodásra, mert érdekükben áll az egyezés mielőbbi megkötése. Az ügyvéd jelenléte a mediációs eljárásban az ügyfelek érdekeinek magasszintű szakszerű védelmét szavatolja, a mediátor szerepe pedig abban nyilvánul meg, hogy semlegesesen vezesse a tárgyalást, hogy a felek felismerhessék érdekeiket és mindkét fél részére elfogadható megállapodásra jussanak.

A mediációt ma az élet különböző területein alkalmazzák. Minden évben megfigyelhető a mediációs eljárásra vonatkozó megállapodás megkötése, mert a közvetítést tekintik a nézeteltérés rendezésének leghatékonyabb módjának. A mediáció legpozitívabb oldala az eljárás gyorsasága, ezáltal a megvalósított megtakarítás az eljárás költségein, és mindenképpen a törekvés, hogy a felek között visszaállítsák a jó viszonyokat anélkül, hogy azok győztesnek vagy vesztesnek éreznék magukat.

A MÉDIÁVAL FOLYTATOTT EGYÜTTMŰKÖDÉS

Az ombudsman munkájában fontos szerepe van a médiával való együttműködésnek, és támogatásnak. Irodánk kivételesen jó együttműködést tart fenn nem csak a helyi, hanem az országos médiával 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, mint a Vajdasági RTV és a Szabadkai televízió, az egyes ügyekről, és 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.

A jóváhagyott eszközök legnagyobb része a működési költségekre, illetve az alkalmazottak fizetésére lett felhasználva. A 2019. évi pénzügyi tervvel az iroda munkájához összesen 13.519.000,00 dinár lett jóváhagyva, ebből 11.422.604,96 dinár lett felhasználva.

TÁBLÁZATOS BEMUTATÁS**PANASZOK**

		Prímljeno	Rešeno	U postupku
Közvállalatok és intézmények	Szabadkai Távfűtőművek KKV	1	1	0
	Vízűvek és Csatornázási KKV	13	13	0
	Szabadkai Gázűvek KKV	2	2	0
	Útfenntartó KV	1	1	0
	Parking KKV	2	2	0
	Köztisztasági és Parkosítási KKV	2	2	0
	Kéményseprő KKV	2	2	0
	Subotica-trans KV	3	3	0
	Temetkezési KKV	1	1	0
Organi uprave i inspekcijске službe	Szociális Központ	114	114	0
	Felügyelőségi Titkárság	31	31	0
	Vagyonjogi Titkárság	19	19	0
	Társadalmi Tevékenységek Titkársága	8	8	0
	Naša radost IEI	7	7	0
	Történelmi Levéltár	2	2	0
	Aóügyi Titkárság	118	118	0
	Építésügyi Titkárság	24	24	0
	Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Titkárság	10	10	0
	Vagyonjogi Ügyészség	5	5	0
	Gerontológiai Központ	1	1	0
	Kommunális Rendőrség	7	7	0
	Oktatási Felügyelőség	1	1	0
	Kelebia HK	1	1	0
	Egészségügyi Tanács és Felterjesztési és Panaszügyi Bizottság tavke	1	1	0
Állami szervekhez továbbított ügyek	Ombudsman	12	12	0
ÖSSZESEN		388	388	0

Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

FOLYAMODVÁNYOK

	Prímljeno	Način rešavanja	
		preporuka	postupanje
Egészségügy	20	20	0
Anyakönyvi ügyek	105	34	71
Polgárjog	158	155	3
Munkaügyi kérdések	238	90	148
Nyugdíjjal kapcsolatos kérdések	97	97	0
Közigazgatás	5	5	0
Vagyonjog	14	14	0
Öröklési jog	46	46	0
Lakásügyek	20	19	1
Mediáció (közvetítés)	56	15	41
Gondnokság alá helyezés	7	0	7
Kötelmi jog	33	33	0
Vajdaság Vízei KV	233	16	217
Szabadka Város Válságkezelő Törzskara	2	0	2
Családi viszonyok	48	48	0
ÖSSZESEN	1082	592	490

AZ ILLETÉKES SZERVEKHEZ TOVÁBBÍTVÁ

	Prímljeno	Način rešavanja		
		preporuka	posredovanje	
Oktatás	2	2	0	
Gazdaság	2	2	0	
Hivatalos nyelvhasználat	1	0	1	
Köztársasági előírások	2	2	0	
Személyes adatok védelme	1	0	1	
Támogatások (szubvenciók)	2	2	0	
Kulturális Minisztérium	1	1	0	
RTV- közszolgálati tájékoztatás	12	12	0	
NIS Naftagas	2	2	0	
Fogyasztóvédelem	3	3	0	
Piaci Felügyelőség	1	1	0	
Pošta net	3	3	0	
Köztársasági Földmérő Hivatal- Ingatlannyilvántartás	17	17	0	
Kommunális probléma	14	14	0	
Fogyatékkal élő személyek	3	3	0	
Családi erőszak	7	6	1	
Áramelosztó	15	15	0	
Jogegyenlőség-védelmi biztos	1	1	0	
Kártérítés	6	6	0	
Végrehajtás	30	27	3	
Egyéb	82	82	0	
Nem illetékes	41	41	0	
Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat	4	4	0	
BPZ	17	4	13	
ÖSSZESEN	269	250	19	

A HELYI KÖZÖSSÉGEK BENYÚJTOTT FOLYAMODVÁNYOK

Helyi közösségek	Folyamodványok száma
Királyhalom HK	102
Bajmok HK	9
Békova HK	5
Csantavér HK	3
Tavankút HK	24
Györgyén HK	1
Hajdújárás HK	96
Kelebia HK	5
Mérgecs HK	7
Kisbosznia HK	0
Misityevó HK	1
Újzsednik HK	2
Nagyfény HK	3
Palics HK	19
Ludas HK	29
Dusanovó HK	0
Visnyevác HK	0
ÖSSZESEN	306

AZ ÜGYEK SZÁMA ÖSSZESEN - ÖSSZEFOGLALÓ

Panaszok	388
Folyamodványok	1083
Illetékes szervekhez továbbítva	268
ÖSSZESEN	1739

ZÁRADÉKOK

A beszámolóval felölelt időszakban, 2019. január 1-től 2019. december 31-ig, a polgárok által az ombudsmanhoz benyújtott panaszok és folyamodványok száma azonos mint 2018-ban volt. 2018-ban folyamatosan jelentős tevékenységeket folytattunk az iroda jobb megközelítésének biztosítására városunk minden polgárának, függetlenül az iroda térbeli távolságától. A peremvárosi helyi közösségekben a polgárok fogadásának a megszervezése, heti három alkalommal mindenképpen erősítette az iroda elérhetőségét és ezáltal azoknak a polgároknak is szavatoltuk jogaik védelmét, akiknek nem állt módjukban eljönni irodánk székhelyére.

A mediációs eljárás mind elterjedtebb, mint a problémák békés megoldása. Tárgyakat kaptunk az Alapfokú Bíróságtól a keresetek benyújtását követően. A Polgármesteri Kabinet, Szabadka Város Közigazgatási Hivatala a polgárokat szintén először az ombudsmani irodájába küldte a vita békés megoldása mediációval lehetőség miatt.

Az eljárás megindításának és lefolytatásának jogán túl az intézmény egyre inkább alkalmazza a jó szolgáltatások nyújtásának, a közvetítésnek, valamint véleményezés és tanácsadás jogát a hatáskörébe tartozó tevékenységekben, megelőző intézkedéseket fogantat, a közszolgálatok munkájának javítása, valamint az emberi jogok és szabadságok védelme érdekében, ugyanis a jog leghatékonyabb védelme, akkor érvényesül, ha a jogsérelem nem történik meg.

Legjelentősebbként kiemelném, hogy az elmúlt évben a város közszolgálati, az ombudsmani hivatal ajánlásait teljes mértékben végrehajtották, a munkájukban előforduló szabálytalanságokat, amelyekre az ombudsman rámutatott kiküszöbölték. Látható a tárgyak számának a növekedése, ahol a polgár rámutat az irodához való fordulást követően. Dícséretes a közigazgatási szervek és a közszolgálatok törekvése, hogy a jogsérelmet és más szabálytalanságokat gyors és hatékony módon orvosolja. Ezek az adatok rámutatnak a polgárok jogai tiszteletbentartásának a fokára.

A 2019. évben az ellenőrzött szervek nagyfokú kooperációja volt jellemző a helyi ombudsmannal és munkatársaival, ugyanakkor a problémák megoldására irányuló együttműködési hajlandóság az önkormányzatban, halasztás nélküli elvégzése, hogy a polgárok sohase maradjanak felkínált problémamegoldási lehetőség nélkül.

Szabadkán, 2019.03.31-én

SZABADKA VÁROS HELYI
OMBUDSMANJA

Tóth Szalai Erika
okl. jogász