

Број: 02-31/2021
Датум: 08.03.2021.

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

ЗА 2020. ГОДИНУ

УВОД

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

У складу са чланом 40. став 1. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице ("Службени лист Града Суботица", број 7/14 и 35/19), Локални омбудсман Града Суботице подноси Скупштини града једном годишње, најкасније до 31. марта за претходну годину, извештај о свом раду, у коме износи општу оцену о раду органа локалне самоуправе и јавних служби града са становишта стања заштите људских права и слобода, уочене пропусте и мере и поступке које предлаже за њихово отклањање.

Извештај који је сачињен за 2020. годину садржи нарочито број и структуру притужби, обраћања-представке, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање. Извештај обухвата проблеме који су били присутни у протеклој години и наставља праксу да се приказују поједини предмети на којима је рађено. Поред статистичких података у извештају се могу наћи кратки прикази најзначајнијих предмета у протеклој години са коначним ставовима који су заузети.

Анализа стања људских права у областима из надлежности локалног омбудсмана обухватају област „добре управе“, односно поштовање принципа „добре управе“, владавине права и правну сигурност у раду управе. У погледу права припадника националних мањина, канцеларија Локалног омбудсмана је, у оквиру својих надлежности, у неколико предмета, посредовала у решавању повреда ових права, нарочито службене употребе језика. Локални омбудсман, Тот Салаи Ерика у канцеларији је одређена за рад и односе са надлежним институцијама, као и представницима националних мањина. Као и сваке године посебна пажња је посвећивана особама са инвалидитетом и старијим особама.

Претходна 2020. година представљала је веома велики изазов на пољу заштите људских права, због глобалне пандемије изазване заразном болешћу COVID 19. Наиме, грађани су били суочени са ограничењем својих основних права и слобода која нису била виђена генерацијама. Потреба да се заустави ширење вируса, резултирало је усвајањем значајног броја мера, које предвиђају ограничење слободног кретања људи, чак и мере попут затварања и изолације. На ове мере најнеповољније су реаговали старији грађани, самохрани родитељи, особе жртве насиља у породици, људи са инвалидитетом и извесне категорије болесника. Најбитније је било да се оствари баланс између неопходних ограничења због тренутне ситуације, а ради очувања и заштите јавног здравља и основних људских права и слобода.

У 2020. години канцеларија Локалног омбудсмана је активно учествовала, у складу са епидемиолошком ситуацијом, на више онлајн семинара и предавања, односно округлих столова, од којих су најзначајнији следећи:

- „Рад са медијима“ у организацији ОЕБС-а,
- Округли сто на тему “Збрињавање деце у стању потребе” у организацији Покрајинског Заштитника грађана-омбудсмана,
- Обуке из области медијације.

Све граматички родно опредељене речи у овом извештају односе се једнако на женски и мушки род.

О ИНСТИТУЦИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА – ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Институција Заштитника грађана, настала је у Шведској, далеке 1809. године, са циљем контроле извршне власти, а термин „омбудсман“ означава особу која „има слуха за народ“. Овај парламентарни повереник имао је за задатак да спречи краља и владу да игноришу законе. Овлашћења Заштитника грађана нису се значајно променила од свог настанка. Од средине шездесетих година 20. века, дошло је до нагле експанзије институције заштитника грађана као „суи генерис“ тела. Данас ова институција, постоји у скоро свим земљама света и као таква, она је постала инспирација, ако не и модел за напоре који постају све нужнији у погледу реконструкције традиционалних политичких институција које је створила рационалистичка и доцније све више посредничка бирократска и легалистичка мисао и пракса.

У правни поредак Републике Србије, институција Заштитника грађана, уведена је 2005. године, доношењем Закона о Заштитнику грађана, а постојање ове институције потврђено је и Уставом Републике Србије из 2006. године.

Основни циљ институције је спречавање неправилности и незаконитости, као и лошег поступања у раду управе према грађанима, а непосредно је повезана са идејом остваривања и заштите људских права, па се Заштитник грађана и одређује као заштитник права грађана. Уочена је потреба да се пронађу нови механизми заштите људских права, односно неки нови „спољни“ облици контроле и надзора управе, те је време и показало да је управо Заштитник грађана та институција.

Суштина институције Заштитника грађана, односно Локалног омбудсмана, која се показала веома ефикасна у заштити права грађана и контроли управе, своди се на то да непробојне ауторитативне административне системе учини транспарентним, тј. доступним парламентарној контроли и општој јавности. Његова делотворност произилази, пре свега, из његове могућности да на основу свог извештаја који подноси Скупштини, скреће пажњу јавности и укаже Скупштини на жалбе грађана. Због тога је годишњи извештај Локалног омбудсмана најважнији документ којим се он представља у јавности. Сама свест о надзору Локалног омбудсмана врши позитиван утицај на цео управни систем, чинећи га подложним јавности рада и правди.

Грађани, велики део својих права и слобода, остварују пред органима локалне самоуправе, као и пред јавним установама, предузећима и другим организацијама који врше јавна овлашћења, а чији је оснивач јединица локалне самоуправе. Управо у тој чињеници, леже и основни разлози

оснивања Локалних омбудсмана, што су препознале многе земље, међу којима је и Србија.

Први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права на нивоу Уједињених Нација – Смернице за функционисање националних институција за заштиту људских права из 1978. године, усвојен је на Семинару о националним и локалним институцијама за унапређење и заштиту људских права који је одржан у Женеви. У њиховом формулисању свој допринос су дали и тада постојећи „локални“ омбудсмани. У сличном процесу пред Саветом Европе, Комитет министара је у својој Препоруци Р(85)13 о институцији омбудсмана још 1985. године (и у каснијим документима) предложио владама држава чланица да уваже могућност оснивања омбудсмана на националном, регионалном или локалном нивоу. 16.10.2019. године Комитет министара у Савету Европе донео је нову препоруку државама чланицама о развоју институције омбудсмана. Министарство државне управе и локалне самоуправе подржало је препоруку СКГО да се укине ограничење мандата локалних омбудсмана да могу бити бирани највише два пута и то због специфичних овлашћења ове институције, наглашавајући у образложењу модела одлуке да мора бити гарантована независност локалног омбудсмана, што се чини дефинисањем посебног поступка за његов избор и ограничавањем могућности за разрешење.

ПРАВНИ ОКВИР И ПОСТУПАК ПО ПОЈЕДИНАЧНИМ ПРИТУЖБАМА

Канцеларија Локалног омбудсмана ради на основу Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 7/14 и 35/19), а на основу члана 97. став 1. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр. 129/07, 83/14, 101/16 и 47/18) и на основу члана 33. став 1. тачка 7. и члана 109. Статута Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 27/19-пречишћени текст).

У вршењу послова из своје надлежности, Локални омбудсман поступа на основу Устава, потврђених међународних уговора, општеприхваћених правила међународног права, закона, прописа Града Суботице, начела правичности, једнакости и морала.

Канцеларија је смештена на адреси Трг слободе 1, I спрат, канцеларије 132 – 135. На дан 31.12.2020. године у канцеларији поред Локалног омбудсмана и две њене заменице, запослена су и два службеника, (један Извршиоц за правне послове и Секретар). Канцеларија је једна од боље опремљених канцеларија локалног омбудсмана у Републици са свом потребном техником и подршком за пријем странака и савремени рад.

Скупштина града Суботице је на својој седници одржаној дана 27. фебруара 2020. године, за Локалног омбудсмана, поставила Ерику Тот Салаи, на мандатни период од 6 година, док је на седници одржаној 28. маја 2020. године, за заменике Локалног омбудсмана, поставила Нагел Лами Валерију и Мају Тоскић, такође на мандатни период од 6 година.

Локални омбудсман је независан и самосталан у свом раду и за свој рад одговара само Скупштини града Суботице. Канцеларија Локалног

омбудсмана Града Суботице почела је са радом дана 16.6.2006. године. За 14 година постојања и рада канцеларије нико никада није утицао на рад, поступање, мишљење Локалног омбудсмана, нити једна политичка структура или неко од представника јавне власти.

Локални омбудсман није овлашћен да контролише Скупштину града, Градско веће Града Суботице (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку) и Градоначелника. Локални омбудсман не може да контролише ни рад судова и јавних тужилаштава основаних за територију града Суботице.

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

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

Притужба се подноси у року од годину дана од дана достављања коначног управног акта, односно од предузимања последњег акта на коју се притужба односи. Такође, притужба се може поднети пре наступања

коначности акта ако би чекање на коначни управни акт за подносиоца значило ненадокнадиву штету, односно опасност од повреде људских права.

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

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

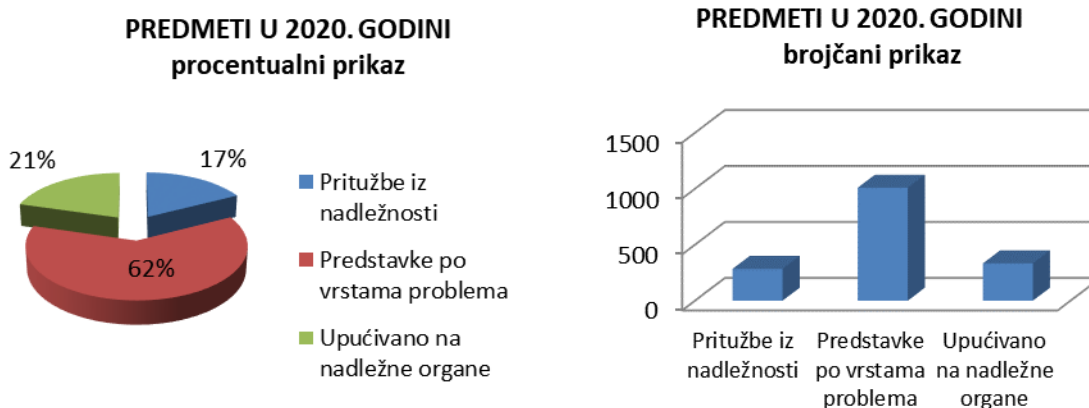
Ако притужба испуњава услове за поступање, Локални омбудсман покреће поступак и о томе обавештава подносиоца притужбе и орган управе на чије поступање се односи притужба. Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице прописани су случајеви када ће Локални омбудсман одбацити притужбу: ако не садржи податке на основу којих се подносилац може са сигурношћу одредити (анонимни захтев), не садржи друге прописане податке, а подносилац не отклони те недостатке ни у примереном накнадном року, односи се на рад републичких или покрајинских органа, односи се на рад Скупштине или Градоначелника, поднета је после протекла рока, ради се о поновљеној притужби која не садржи нове наводе и чињенице које их поткрепљују, подносилац притужбе није искористио редовна правна средства против акта на који се притужба односи, осим ако се утврди да су из објективних разлога пропуштени рокови за улагање редовног правног средства или да би за подносиоца захтева могла наступити велика и непоправљива штета ако би се сачекало на окончање поступка по правном средству.

Притужбе које се односе на рад републичких или покрајинских органа Локални омбудсман Града Суботице ће упутити притужбу Републичком заштитнику грађана или Покрајинском омбудсману.

Уколико Локални омбудсман утврди да нема повреде права или других неправилности у раду управе односно раду јавне службе, писмено обавештава о томе подносиоца притужбе и управу, односно јавну службу чији је рад био предмет контроле. Ако Локални омбудсман у поступку утврди постојање повреде права лица или друге неправилности у раду органа управе, сачиниће одговарајуће мишљење, предлог и препоруку и о томе обавестити подносиоца притужбе, орган управе, односно јавну службу на чије се поступање притужба односила. Орган управе је дужан да у року од 15 дана обавести Локалног омбудсмана о мерама које су предузете поводом мишљења, предлога или препоруке.

Ако орган управе не обавести Локалног омбудсмана о предузетим мерама на отклањању повреда или ако Локални омбудсман сматра да предузете мере нису одговарајуће, Локални омбудсман о томе обавештава органе који надзиру њихов рад, Скупштину, Градоначелника и Градско веће, а ако ни након тога не поступи по препоруци, Локални омбудсман може о томе да обавести и јавност путем средстава јавног информисања.

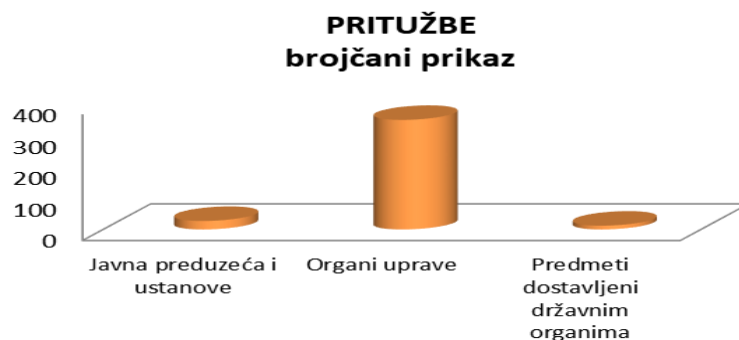
СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА У 2020. ГОДИНИ



Локални омбудсман Града Суботице почео је са радом 16.6.2006. године. До 31.12.2020. године канцеларији обратило се 23157 грађана, односно у 2020. години 1627. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана из надлежности, одређене Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања - представке.

ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И ОРГАНА УПРАВЕ ГРАДА – БРОЈ ПРИТУЖБИ: 285

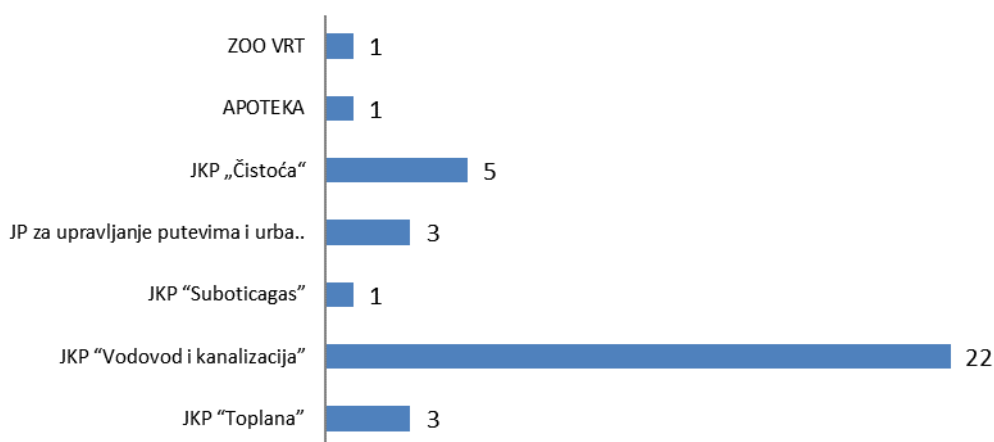
Грађани су од почетка рада канцеларије укупно поднели 1742 писмених притужби на рад управних органа града и јавних служби, а у току 2020. године 285 притужби. Све управне службе и јавна предузећа су се у року од 15 дана, у складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице, изјаснила о притужби.



У односу на јавна предузећа и установе, којима је оснивач Град Суботица, у току 2020. године грађани су поднели укупно 285 притужби, од којих се на јавна предузећа односило 36 и то:

- ЈКП “Суботичка Топлана” - 3,
- ЈКП “Водовод и канализација” - 22,
- ЈКП „Суботицагас“ - 1,
- ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање - 3,
- ЈКП “Чистоћа и зеленило” - 5,
- Апотека Суботица - 1,
- ЗОО врт - 1.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA
brojčani prikaz



ЈКП „Водовод и канализација“: број притужби 22

Дајемо кратак приказ неколико значајнијих притужби које су се односиле на рад овог ЈКП.

У највећем броју су се обраћали грађани везано за питања застарелости потраживања те су тражили савет на који начин применити члан 378. став 1. тачка 1. Закона о облигационим односима. Надаље, везано за начин подношења рекламације на рачуне, питања у вези увођења канализације, отплате дуга на рате и проблема око извршног поступка ради наплате дуга за воду.

У прошлој години имали смо неколико притужби где су се грађани жалили да не могу да остваре своја права на умањење рачуна по основу неизвршене услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода и то у случајевима квара на интерним водоводним инсталацијама. Овде дајемо један пример Мишљења које је упућено ЈКП заједно са препоруком за отклањање неправилности.

На основу члана 37. став 1. и став 2. и члана 38. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, број 7/14 и 35/19), и на основу спроведеног поступка по притужби ЕЈ из Суботице, улица Т. бр.: __, доноси следеће:

М И Ш Љ Е Њ Е

Локални омбудсман Града Суботице сматра, да је ЈКП “Водовод и канализација” Суботица (у даљем тексту: ЈКП) извршило повреду права подносиоца притужбе, јер је фактурисало услугу “одвођење и пречишћавање” у висини од 2206 м3 отпадних вода за обрачунски период од 01.04.2020. до 30.04.2020.г, рачун број 0618358-0420 за комуналну услугу коју ЈКП није утврдило на основу егзактних чињеница, него на основу субјективних критеријума.
Упућује се

П Р Е П О Р У К А

да ЈКП “Водовод и канализација” поништи рачун број 0618358-0420 за обрачунски период од 01.04.2020. до 30.04.2020.г, у делу којем је фактурисана услуга “одвођења и пречишћавања” 2206 м3 отпадне воде. Применом члана 31. Одлуке о јавној канализацији (“Службени лист Града Суботице”, број 29/2015, 38/2015, 42/2015, 5/2018 и 28/19) и члана 47. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) на основу последњег упоредивог обрачунског периода ЈКП утврди количину испуштених отпадних вода и на тај начин обрачуна подносиоцу притужбе услугу “одвођења и пречишћавања” отпадних вода.

Надаље, ЈКП искључиво на основу егзактних чињеница може утврдити права и обавезе корисника у оквиру надлежности ЈКП.

ЈКП “Водовод и канализација” у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења, дужан је да обавести Локалног омбудсман Града Суботице о предузетим мерама.

О б р а з л о ж е њ е

Локалном обудсману Града Суботице дана 15.6.2020.г. обратила се ЕЈ из Суботице, улица Т. бр.: __, са притужбом да ЈКП “Водовод и канализација” није прихватило њену рекламацију, да услед пуцања водоводне цеви на интерној инсталацији дошло до прекомерног отицања воде, а узрок квара је кородирана цев, која је пукла и услед чега је вода у јачем млазу отицала у земљу. Према томе енормна количина воде, у висини од 2206 м3 нити је одвођена, нити је пречишћавана, те је молила измену рачуна због горе наведених околности.

Канцеларији Локалног омбудсмана достављен је одговор на жалбу потрошача ЕЈ, према којем на основу члана 7. став 1. тачка 2. Правилника о начину решавања приговора и жалби корисника услуга (ЈКП “Водовод и канализација” Суботица, број 188/2-2016 од 13.12.2016.) уколико дође до квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга које нису на видљивом месту и уочљиве, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог. Доказ представља рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица – водоинсталатера. Рачун који је достављен ЈКП издат је дана 21.05.2020.године, број 28/2020 од овлашћеног лица СЗР “Т.” са описом изведених радова. У одговору на жалбу је наведено да предметни рачун није издат у складу са чланом 42. став 4. тачка 4. Закона о порезу на додатну вредност јер предметни рачун не садржи врсту и количину испоручених добара

или врсту и обим услуга. Надаље Комисија је такође била мишљења да количина од 2206 м3 неконтролисано исцуреле воде није могла бити последица квара који није отклоњен месец дана, односно Комисија сматра да је вода неконтролисано цурила више од једног месеца, те да квар није примећен и отклоњен на време због небриге корисника.

Комисија за решавање рекламација нема овлашћења да у смислу Закона о порезу на додату вредност утврђује да ли је предметни рачун издат у складу са овим Законом. Наиме, одредбе овог републичког прописа контролише надлежни републички орган, а ЈКП није овлашћен да утврђује правилност издавања овог рачуна у смислу члана 42. став 4. тачка 4. Закона. Такође, треба имати у виду када се услуга пружа физичком лицу, примењује се Правилник о одређивању случајева у којима нема обавезе издавање рачуна и о рачунима код којих се могу изоставити поједини подаци ("Сл. Гласник, РС", број 123/2012, 86/2015, 52/2018 и 94/2019). У конкретном случају СЗР "Т." није у ПДВ систему што је посебно назначено на рачуну, с тим да рачун садржи опис изведених радова, према томе Комисија је на штету корисника-подносиоца притужбе применила пропис.

У одговору на жалбу је наведено да је Комисија мишљења да количина од 2206 м3 неконтролисано исцуреле воде није могла бити последица квара који није отклоњен месец дана, односно Комисија сматра да је вода неконтролисано цурила више од месец дана. У предметном случају није вршена провера утврђивања чињеница на терену од стране запослених у ЈКП. Мишљење и констатација да је вода неконтролисано цурела више од једног месеца није засновано на егзактним чињеницама и доказима него на претпоставкама и субјективном убеђењу Комисије. Према томе став Комисије у вези одбијања захтева подносиоца притужбе заснован је на субјективним критеријумима, а не на објективним чињеницама, те исто не може производити правно дејство.

Надаље, члан 15. Закона о облигационим односима ("Службени лист СФРЈ", број 29/78, 39/85, 45/89-одлука УСЈ и 57/89, "Службени лист СРЈ", број 31/93 и "Службени лист СЦГ", број 1/2003- Уставна повеља) утврђује начело једнаке вредности давања, према којем у заснивању двостраних уговора стране полазе од начела једнаке вредности узајамних давања.

Тачка 2. став 2. члана 12. Закона о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/2014 и 6/2016-др закон, 44/18 – др. закон) садржи да издати рачун треба да садржи податак о пруженој услузи.

Члан 31. Одлуке о јавној канализацији ("Службени лист Града Суботице", број 29/2015, 38/2015, 42/2015, 5/2018 и 28/19) према којем корисник услуге дужан је да овлашћеном предузећу плаћа цену за одвођење и пречишћавање отпадних вода, која се обрачунава према м3 одвођених отпадних вода.

Члан 47. Одлуке о снабдевању водом ("Службени лист Града Суботице", број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) према којем потрошња воде се наплаћује према количини измерене водомером, а изузетно према процени.

Према горе наведеном, у овом случају дошло је до неконтролисаног изливања воде у већој количини на интерном делу водоводне инсталације, чињеница је

Локални омбудсман Града Суботице

да ЈКП ову количину воде није одводило, нити пречишћавало, према томе услуга која није извршена не може бити ни наплаћена.

Надаље, ЈКП потребне чињенице није утврђивало провером на терену од стране свог запосленог ради провере стања по рекламацији, него је на основу мишљења Комисија донела субјективну одлуку о постојању обавезе подносиоца притужбе.

Следствено томе ЈКП ће поништити свој рачун у оспореном делу и узевши у обзир претходни упоредиви период, снизити свој рачун у делу за “одвођење и пречишћавање” отпадних вода и на тај начин наплатити своју услугу која је реално извршена.

ЈКП “Водовод и канализација” у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења може дати примедбу на Мишљење и препоруку Локалног омбудсмана Града Суботице.

Локални омбудсман

Тот Салаи Ерика

У комуникацији са надлежним органом, Директором, констатовали смо да је систем односно Правилник о начину решавања приговора и жалби корисника комуналних услуга (ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица, бе.188/2-2016 од 13.12.2016.) у делу тражених доказа о постојању квара и отклањању истог (садржина рачуна са описом радова о извршеној поправци издатог од овлашћеног лица-водоинсталатера са регистрованом фирмом) врло ригидан и поред основног циља да елиминише лица која покушавају да изиграју правила, често онемогућава или отежава и поштеним грађанима, који су имали хаварију на својој интерној канализацији, да остваре права на отпис дела фактуре односно услуге, које није извршено (одвођење и пречишћавање отпадних вода).

Као резултат ових преговора Директор је донео Одлуку којом је именовано Комисију за проверу очитаних стања мерног инструмента-водомера потрошача. Задатак ове комисије је да врши проверу стања водомера у случајевима када има одступања у односу на евидентирану потрошњу. На овај начин је решена правна празнина, односно устројен је систем теренске контроле конкретних случајева хаварије и новоименована Комисија ће као техничка служба извршити контролу обављених радова, односно утврдиће постојање или непостојање квара на интерној инсталацији.

На овај начин грађанство биће у ситуацији да оствари своја права без непотребне бирократизације и опасности да због компликованих процедура буду ускраћени за могућност да у складу са градским одлукама на најједноставнији начин дођу до остварења својих права.

ПРИМЕР ДОБРЕ ПРАКСЕ

Као пример добре праксе приказали би ситуацију кад је једно ЈКП, конкретно ЈКП „Водовод и канализацији“ због непримереног понашања свог запосленог, упутио извињење грађанину у име предузећа. Комуникација између грађана и јавних служби, односно јавних предузећа је врло значајна и треба посебну пажњу посветити овој области. Грађани желе да знају шта се дешава, где су се појавили проблеми, када ће бити решени, као и наравно конкретно њихов проблем. Са друге стране, представници јавних предузећа треба да стекну што веће поверење код грађана и то пружањем адекватних информација. Коректна пословна комуникација укључује и одређена правила понашања према потрошачу, који плаћа услугу предузећу. Култура је основна детерминанта сваке пословне комуникације, а када дође до слома у комуникацији, често могу да испаштају ефикасност, циљеви и морал. Кодекс понашања запослених, уређује опште прихваћене норме понашања, те запослени имају и у писаној форми утврђене норме којих се требају придржавати.

Дајемо изјашњење ЈКП „Водовод и канализација“ по Притужби Н.П из Суботице у целости.



JKP «Водовод и канализација» Суботица:
Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvéllalat Szabadka
JKP «Vodovod i kanalizacija» Subotica

24000 Subotica • Trg Lazara Nešića 9/a • PIB: 100838486
Tel.: (024) 55-77-11 • Fax: (024) 55-77-00 • e-mail: uprava@vodovodsu.rs

ГРАД СУБОТИЦА ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАЊ
SZABADKA VÁROS HELYI POLGÁRI JOGVÉDELŐ
GRAD SUBOTICA LOKALNI PUČKI PRAVOBRANITELJ

Примљено: 19.11.2020

БРОЈ	ПРИЛОГ
072-213/20-3	1

Sertifikovan Sistem

Scertop

ISO 9001 / ISO 14001
ISO 45001

Dana: 16.11.2020.
Broj: 76/7-1-2020

GRAD SUBOTICA
Lokalni ombudsman
Trg Slobode 1
24000 SUBOTICA

PREDMET: Odgovor na obaveštenje

Dana 03.11.2020. godine primili smo Vaš dopis broj: 072-213/20-3, kod nas zaveden pod brojem 76/7-2020, u kojem nas obavestavate da je u Subotici, pokrenuo pritužbu pred nadležnim Lokalnim ombudsmanom protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica.

U skladu sa članom 32. stav 2. Odluke o zaštitniku građana („Sl. list Grada Subotice“, broj 07/2014) u roku Vam dostavljamo:

IZJAŠNJENJE O PRITUŽBI

Uvidom u evidenciju utvrdili smo da na adresi u Subotici JKP „Vodovod i kanalizacija“ poseduje 4 obračunska mesta, sa 4 postavljena vodomera i sa 4 različita korisnika usluga od kojih ni jedan nije Naknadnom proverom smo ustanovili da živi na adresi a da se vodom sa javne vodovodne mreže snabdeva preko vodomera postavljenog na obračunskom mestu br. na kojem je kao korisnik usluga evidentirana

JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica ima obavezu očitavanja vodomera svakog meseca radi ispostavljanja računa za sporučenu uslugu krajnjim korisnicima. Uslugu očitavanja vodomera za račun našeg preduzeća vrši firma kojoj je usluga izdata nakon sprovedenog postupka javne nabavke.

Prema sklopljenom ugovoru, vršilac usluge je u obavezi da očita minimum 90% vodomera na izdatom terenu svakog meseca i ukoliko to ne ispoštuje snosi sankcije. Takođe snosi sankcije i za svaku opravdanu reklamaciju na očitano stanje. Svi uočeni nedostaci (zapažanja na terenu, reklamacije, kontakt sa korisnicima, loše očitavanje) se prenose vršiocu usluge svakog meseca kako bi one u što kraćem roku bile otklonjene.

Po novom ugovoru sa istim izvršiocom, sklopljenom 10.07.2020. godine, vodomeri onih potrošača čija brojila nisu očitana unazad tri meseca, moraju biti očitani tokom četvrtog meseca očitavanja, radi što tačnijeg stanja i ispostavljanja računa.

Izvršenje usluge očitavanja se prati od strane JKP „Vodovod i kanalizacija“ u cilju izdavanja ispravnih računa i što manje reklamacija. Građani koji imaju prigovor na vršenje usluge očitavanja mogu se javiti na šalter reklamacija sa konkretnim podacima (korisnički broj, adresa) kako bismo bili u prilici da prigovor prenesemo vršiocu usluge očitavanja koji ima obavezu da izađe na teren i očita vodomera. U tom slučaju provereno stanje vršilac usluge je dužan da dostavi u roku od tri dana.

Mesečno se očitava oko 34.700 vodomera. Sporazume o samočitavanju (kada potrošač sam očitava svoj vodomera i svakog meseca stanje na istom javlja nadležnoj službi) sklapamo samo sa korisnicima iz kategorije široke potrošnje (kuće sa vodomermom za pojedinačnog korisnika) i očitavanje ovih vodomera se ne izdaje vršiocu usluge za očitavanje.

U cilju što boljeg očitavanja vodomera, sva lica zadužena za očitavanje su upozorena da svoj posao rade odgovorno.

Procedura samočitavanja vodomera je korisnicima dostupna na sajtu preduzeća, na linku: <https://vodovodsu.rs/47-prijava-stanja-vodomera>

Prema propisanoj proceduri, svaki korisnik usluga ima mogućnost da sam očita stanje na vodomeru i isto prijavi u JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica. Uslov za samočitavanje vodomera je sklopljeni sporazum o očitavanju. Sporazum o očitavanju se potpisuje na šalteru 4, 5 ili 6 u šalter sali preduzeća. Korisnici koji nemaju potpisan sporazum o očitavanju ne mogu da prijavljuju stanje na vodomeru. Prijavu stanja na vodomeru samoočitači mogu da izvrše u periodu očitavanja, od 15. do 25. u mesecu, radnim danima i to: lično na šalteru, putem telefona na broj 0800-000-024, mailom na adresu reklamacije@vodovodsu.rs ili putem sajta preduzeća.

Na adresi _____ u Subotici ni jedan od 4 korisnika usluga nije registrovan kao samoočitač, odnosno sa preduzećem nema potpisan sporazum o očitavanju mernog instrumenta.

Daljim pregledom utvrdili smo da je, prema našoj evidenciji, na obračunskom mestu br. _____ (korisnik usluga _____) u proteklih 12 meseci, u periodu od oktobra 2019. godine, vodomera očitano 8 puta, 3 puta nije očitano zbog zaključanog objekta (u januaru, maju i septembru 2020), te 1 put nije očitano (u julu 2020) zbog fekalne vode u vodomernom skloništu.

Za periode u kojima očitavanje nije izvršeno potrošnja je obračunata prema proceni, u skladu sa članom 47. stav 1. Odluke o snabdevanju vodom („Službeni list Grada Subotice“, br. 24/2014, 14/2015 i 5/2018). Nakon neočitavanja u julu 2020. prvo sledeće očitavanje izvršeno u avgustu 2020. je registrovalo razliku od neobračunatih 127 m³ u odnosu na završno stanje do kog je potrošnja obračunata po proceni za jul 2020, što je značajno više od prosečne mesečne potrošnje u konkretnom domaćinstvu. Ne tvrdimo da je očitavanje u prethodnih 12 meseci ispravno vršeno svakog meseca u kojem je po našoj evidenciji izvršeno očitavanje, ali podnetih reklamacija na eventualno pogrešno očitano stanje na vodomeru u tom periodu nije bilo.

Za isplatu računa na kojem je iskazana povećana potrošnja u prilici smo da korisniku usluga ponudimo otplatu u više mesečnih rata, uz plaćanje tekućih troškova.

Što se tiče primedbe podnosioca žalbe na ponašanje šalterskog i telefonskog radnika našeg preduzeća, napominjemo da su naši službenici obučavani da se u ophođenju sa korisnicima usluga pridržavaju opšte prihvaćenih normi komunikacije, a posebno Kodeksa ponašanja zaposlenih u JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica, br. 243/1-2016 od 22.04.2016.

U konkretnom slučaju utvrdili smo da je g. _____ dana 02.11.2020. dva puta zvao telefonom službu za odnose sa potrošačima, s namerom da prijavi stanje na vodomeru. Zbog povećanog broja telefonskih poziva od uvođenja vanrednog stanja u martu 2020. godine, na telefon se ponekad javi i fizički radnik koji nije obučeni referent za odnose sa potrošačima, a koji kad ne obavlja

terenske poslove boravi u kancelariji službenika za odnose sa potrošačima koji je ujedno i telefonski operater.

Naš radnik je tom prilikom g. objašnio da se stanja na vodomerima prihvataju u periodu od 15. do 25. u mesecu i to samo od evidentiranih samočitača, te da iz tog razloga ne postoji mogućnost da se prijava njegovog stanja prihvati. Ovakav odgovor g. nije prihvatio i insistirao je da se njegovo stanje na vodomeru evidentira. Razgovor se u međuvremenu razvio u prepirku, pri čemu je naš zaposleni u jednom momentu postupio suprotno opšte prihvaćenoj normi komunikacije i suprotno propisanoj odredbi Kodeksa ponašanja, što nikako nije smeo i zbog čega je ukoren. Po saznanju o konkretnom događaju, rukovodilac službe za odnose sa potrošačima je održao sastanak sa svim zaposlenima i ponovo skrenuo pažnju na obavezu svih da se pridržavaju pristojne komunikacije sa potrošačima, bez izuzetka, uz pretnju sankcijama.

Zbog neprimerenog postupka našeg radnika, kojem ovakav pristup potrošačima inače nije svojstven i kojem se ništa slično u dugoj radnoj karijeri u našem preduzeću nije dogodilo, gospodinu upućujemo izvinjenje u ime preduzeća.

S poštovanjem,

JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica
Direktor

Sugar György, dipl. inž. tehn.



ЈП „Суботица-гас“: број притужби 1

Ова притужба се односи на увођење гаса кроз заједничко двориште. Установљено је да је ЈКП у складу са утврђеним условима и у складу утврђеном процедуром увео гас и да не постоји неправилност у раду предузећа.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“: број притужби 5

Већина притужби односи се на неспровођење Решења Комуналних инспектора којима се налаже вађење болесних и оштећених стабала. Усвајањем програма одржавања јавних зелених површина, као и образовањем Комисије за давање мишљења о оправданости садње резивања и сече, односно вађења стабла на јавним зеленим површинама Града Суботице стекли су се услови за извршавање нереализованих инспекцијских налога. Након пријема притужби, послови су по хитном поступку извршени.

К.С је поднела притужбу на рад ЈКП-а због ћутања администације (молбу предузећу је поднела дана 25.10.2019.), односно тражила је замену поломљене канте запремине 150 лит. коју је она сама купила из својих средстава. У изјашњењу предузећа навели су да ЈКП не располаже са кантама запремине 150 лит., те су ову чињеницу саопштили и подносиоцу притужбе, а она је одбила пријем канте мање запремине. Међутим, напоменули су, да су вољни да јој понуде у замену две канте запремине од 120 лит. које може у сваком моменту преузети на градској депонији. На овај начин, предузеће је у оквиру постојећих могућности, понудило коректан начин решавања постојећег проблема.

ЗОО врт Палић: број притужби 1

Поднета је притужба на садржај документа који уређује Права и обавезе посетилаца. Наиме, деца узраста до 3 године могу да се крећу бициклама или другим превозним средством на територији Зоо врта, док подносилац притужбе сматра да деца до 7 године живота нису у могућности да без бицикла, пешке обиђу комплетну површину Зоо врта који износи 10 хектара. Пошто писана правила садрже такву забрану, Зоо врт није извршио повреду права, али можда би било целисходно кориговати ово правило и дозволити и мало старијој деци да користе бицикло да би могли обићи целу површину Зоо врта.

ЈКП „Суботичка топлана“: број притужби 3

Притужбе су се односиле на рекламације на рачун предузећа, на квалитет извршене услуге, односно на могућност отказа коришћења топлотне енергије са система Суботичке топлане. У овим случајевима, грађани су тражили информацију, односно како могу остварити своја права, односно како градске одлуке и прописи уређују ову област у којој они имају проблем. Пошто повреда права није констатована ни у једном случају, грађани су упућени на поступак како могу остварити своја права.

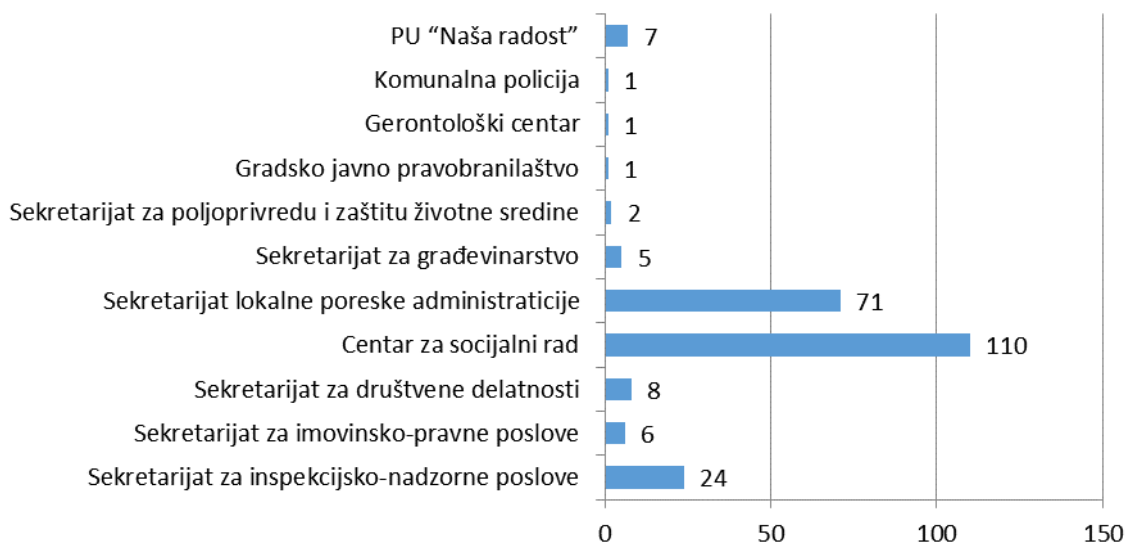
Локални омбудсман Града Суботице

Грађани су у 2020. години поднели укупно 236 притужби на рад органа управе и установа:

- Центар за социјални рад -110,
- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове - 24,
- Секретаријат за имовинско-правне послове - 6,
- Секретаријат за друштвене делатности - 8,
- ПУ Наша радост – 7,
- Секретаријат локалне пореске администрације - 71,
- Секретаријат за грађевинарство - 5,
- Секретаријат за пољопривреду и заштиту животне средине - 2,
- Градско јавно правобранилаштво -1,
- Геронтолошки центар -1,
- Комунална полиција - 1.

О р г а н и у п р а в е и у с т а н о в е

ORGANI UPRAVE I USTANOVE brojčani prikaz



Против Центра за социјални рад Града Суботице поднето је 110 притужби

Центар за социјални рад (у даљем тексту ЦЗСР) је установа социјалне заштите, која годишње има око 12.000 корисника. Делатност Центра, између осталог регулисана је Законом о социјалној заштити, Породичним законом, Законом о финансијској подршци породици са децом, као и Одлуком о остваривању права у области социјалне заштите из надлежности града Суботице.

Локални омбудсман Града Суботице

Због великог броја корисника, наравно има и незадовољних странака, који траже заштиту својих интереса код Локалног омбудсмана.

Током 2020. године, због ванредне ситуације изазване пандемијом, околности су биле специфичне и рад са странкама је био отежан, због чега се дешавало у неким случајевима да је дошло до споријег решавања предмета.

У 2020. години је против Центра за социјални рад Града Суботице поднето укупно 110 притужби, од чега је део била оправдана притужба, али је било и неоснованих. Од поднетих притужби део је поднет због ћутања администрације, тј. због протеча рока од 60 дана, у ком року орган није донео решење по поднетом захтеву. У случајевима притужби због ћутања администрације, након позива за изјашњење о притужби, ЦЗСР је донео решење у релативно кратком року, у неким случајевима одмах сутрадан.

Локалном омбудсману је К. Г. поднела притужбу дана 26.08.2020. године, на рад Центра за социјални рад града Суботице, из разлога што је захтев за новчану социјалну помоћ поднела дана 19.06.2020. године, али до дана подношења притужбе није добила никакав одговор. Локални омбудсман дана 26.08.2020. године, затражио од ЦЗСР изјашњење о притужби. ЦЗСР је донео решење о признавању права на новчану социјалну помоћ дана 08.09.2020.г., тј. након што је позван да се изјасни о разлозима непоступања по захтеву, у законском року.

Подносилац притужбе М. Ј. је поднео захтев за новчану социјалну помоћ Центру за социјални рад, дана 01.07.2020. године. Како није добио никакав одговор, Локалном омбудсману је поднео притужбу због ћутања администрације дана 22.09.2020.г. ЦЗСР је захтев за изјашњење по притужби примио дана 23.09.2020. године, те је решење о признавању права на новчану социјалну помоћ донео наредног дана од дана пријема притужбе, 24.09.2020. године, које је странци прослеђено 25.09.2020. године.

И. В. је захтев за новчану социјалну помоћ поднела дана 20.07.2020. Како није добила одговор на свој захтев, Локалном омбудсману је поднела притужбу дана 14.10.2020. ЦЗСР је захтев за изјашњење по притужби од Локалног омбудсмана примио дана 16.10.2020. године, а дана 30.10.2020. године је донео решење о признавању права на новчану социјалну помоћ у неограниченом временском трајању.

Наравно, било је случајева и да након позива Локалног омбудсмана на изјашњење о притужби, убрзо окончан управни поступак, али сходно Закону о социјалној заштити, донето је решење, којим се одбија захтев за новчану помоћ.

Б. Г. је поднео је захтев за новчану социјалну помоћ дана 25.05.2020. године. Како није добио решење, дана 24.08.2020. године, поднео је притужбу, због ћутања администрације. Локални омбудсман је затражио од ЦЗСР изјашњење о притужби дана 25.08.2020.г. које је ЦЗСР примио дана 27.08.2020. године. Даном 10.09.2020. године ЦЗСР је доставио овом органу Изјашњење, да с обзиром да је именовани поклонио кућу својим ћеркама, у току је поступак утврђивања чињеничног стања, те да су затражили од Градске управе, Секретаријата локалне пореске управе пореску основу за

порез за имовину за поклоњену непокретност. Провером је утврђено да су подаци о пореској основици затражене од стране ЦЗСР, након кад је од ЦЗСР затражено изјашњење о поступку, дана 14.09.2020. године, а Градска управа је одговор доставила дана 16.09.2020. године. Након тога је Локални омбудсман дана 28.09.2020. године поново затражио изјашњење од Центра, да ли је донето решење о признавању права на новчану социјалну помоћ. Решење је донето након овог упита, дана 08.10.2020. године, којим именованом није признато право на новчану социјалну помоћ. Одбијање захтева је била законом заснована одлука, јер по чл. 82. став 2. Закона о социјалној заштити, новчану социјалну помоћ може остварити појединац или породица ако појединац односно члан породице није продао или поклониио непокретну имовину или се одрекао права на наслеђивање непокретне имовине или ако је протекао период у којем би од тржишне вредности непокретне имовине коју је продао или се одрекао права на наслеђивање, могао обезбедити помоћ у смислу поменутог закона. У решењу, је међутим погрешно утврђена вредност поклоњене имовине, у моменту доношења решења, а не у моменту закључења уговора о поклону, због чега је утврђено да именована нема право на новчану социјалну помоћ у трајању од 385 месеци. На поменуто решење странка је уложила жалбу другостепеном органу, који је усвојио жалбу, те предмет вратио првостепеном органу на поновно одлучивање. ЦЗСР је у новом решењу утврђена реална вредност поклоњене некретнине, те је утврђено да именовани нема право на новчану социјалну помоћ у трајању од 117 месеци.

У доста случајева су се странке ради остваривања права на једнократну новчану помоћ обраћали овом органу, да би им помогли у попуњавању захтева за исту помоћ.

Канцеларији су се у великом броју обраћале незадовољне странке, којима је ЦЗСР донео решење о престанку права на новчану помоћ, међутим одмах при обраћању странака се могло констатовати да је ЦЗСР поступио у складу са Законом о социјалној заштити, нпр. право на новчану социјалну помоћ је престао из разлога што је странка продала или поклонила некретнину, што су и сами признали. Након што им је предочено да је Законом о социјалној заштити регулисано да престаје право на новчану социјалну помоћ у таквим случајевима, разумели су, те нису хтели да поднесу писмену притужбу.

Такође се дешавало да је право на новчану социјалну помоћ престало из разлога што је странка – незапослено лице пропустило да се у заказано време јави у Националну службу за запошљавање, те је лице брисано из евиденције незапослених лица, а што је био услов за остваривање права на новчану социјалну помоћ. Када им је потврђено од стране Локалног омбудсмана, да је то услов из Закона о социјалној заштити, прихватили су да им због тога престаје право на новчану социјалну помоћ.

Канцеларији су се обраћале и странке које су оствариле право на новчану социјалну помоћ, али им она није исплаћена. Након прослеђивања притужбе Центру за социјални рад, ЦЗСР је ургирао Министарству за рад запошљавање, борачка и социјална питања, да се изврши исплата остварене новчане социјалне помоћи, пошто исплату новчане социјалне помоћи врши Министарство, те је након ургенције, помоћ следећег месеца исплаћена.

Локалном омбудсману се у току 2020. године више странака обраћало са својим проблемима, тражећи савет коме да се обрате, да би се проблеми решили. У току разговора са њима, констатовано је да за решавање њихових проблема надлежан ЦЗСР, те су заинтересована лица упућена у ЦЗСР, као надлежном органу.

Центар за социјални рад, као установа социјалне заштите, пружа услугу својим корисницима у веома осетљивој области живота, и великом броју њих, што подразумева да се увек нађе и странка која није задовољна са решењем Центра. Обраћање странака, делом нису притужбе на рад Центра, него питања везана за област, која спада у надлежност Центра. Сарадња са стручним радницима Центра за социјални рад је током 2020. године била добра, кад год се Канцеларија Локалног омбудсмана обратила Центру, чак и телефонским путем, увек су били услужни и експедитивни. На писмено обраћање Канцеларије Локалног омбудсмана, ЦЗСР је у остављеном року достављао изјашњење.

ПУ „Наша радост“: број притужби 7

У извештајном периоду и у раду ПУ „Наше радости“ појавили су се нови проблеми који су се тицали посебних правила која су била на снази за време ванредног стања или у вези посебних правила која су била битна у сфери сузбијања пандемије. Упис деце је посебно био регулисан и родитељи су често дошли да проверавају која правила постоје у датој ситуацији. Грађани су се обраћали везано за права деце која су у инклузији, односно везано за права на личног пратиоца за дете. Сви проблеми који су постојали у току обраде притужбе, решени су и грађани су добили адекватан одговор са којим су били задовољни или је проблем решен у њихову корист.

Секретаријат за инспекцијско надзорне послове: број притужби 24

У највећем броју случајева странке су подносиле притужбе због ћутања администрације, односно због протеча времена од 60 дана, а да нису добили одговор на своје обраћање. Због ванредне ситуације и пандемије некад је дошло до споријег решавања предмета, међутим после прослеђивања притужбе органу, исти је одмах решен. Пуно обраћања смо имали у вези вађења и орезивања стабала. Пошто је релативно дугачак поступак, од подношења захтева до издавања решења и самог извођења радова, грађани су страховали да не дође до неке штете и инсистирали су на брзом решавању. Захтеви су након подношења притужбе врло брзо решени. Група грађана се обратила Канцеларији да је један плац који је у власништву Града налази се у њиховом суседству, кроз запуштен, размножавају се глодари и немогуће је нормално живети у његовој близини. Обавестили смо инспекцију и издат је у врло кратком року налог ЈКП „Чистоћи и зеленилу“ да очисти плац. На овај начин у кратком року је решен проблем грађана околних парцела. Грађани често траже савет, кад не знају која инспекција је надлежна у њиховом случају, ми их тада упознамо са надлежностима инспекцијских служби и упутимо их на праву адресу.

Секретаријат за имовинско правне послове: број притужби 6

Већина притужби односиле су се на ситуације у којима су грађани били сувласници на некретнинама са Градом. Потом закупци пословних простора обраћали су се са својим притужбама, а такође је и експропријација представљала област, која је веома значајна за грађанство, с обзиром да се одузима њихова непокретност. У овим случајевима смо детаљно упознавали грађане са њиховим правима и могућностима и начину остваривања својих права. Секретаријат је у овим предметима правилно поступио. Г.М се обратила Канцеларији да живи у „Дому војске“ и да је дошло до цурења атмосферских вода унутар објекта и остали су без електричне енергије, а у данашње време живот без струје је немогућ. У одговору на притужбу, Секретаријат је описао случај, односно да се вода слила са крова зграде и дошла до мерно разводног ормана који се налази у непосредној близини просторија које притужилца користи. Чињеница је да је Секретаријат тражио хитно искључење струје објекта због опасности узроковане цурењем воде у разводне табле. Издат је налог извођачу радова да изврши преглед крова, чишћење сливника и да изврши неопходне радове на електроинсталацији. Након десет дана од настанка хаварије, извршени су потребни радови на санацији и дат је налог за укључење струје. Према томе, струја је искључена због хаварије и на други начин се није могао отклонити квар на електроинсталацији.

Секретаријат за грађевинарство: број притужби 5

Притужбе су се, у већини случајева односиле на поступак легализације. Наиме, извесни поступци легализације су врло сложени, нарочито у имовинско-правном делу. Грађани нису сигурни који део поступка је успорио легализацију и уопштено се жале на рад органа који издаје решење. Међутим, увидом у конкретне предмете, установљено је да проблеми и споро решавање није до Секретаријата за грађевинарство, него нерешени имовинско правни односи. Нарочито велики проблем представља легализација објеката на Палићу Викенд насеље, јер у већини случајева није ни цепање парцеле извршено, односно није опредељена парцела на којој се налази предметна викенд кућа. У овим предметима детаљно смо упознали странке које проблеме треба да реше, односно које документе треба да прибаве да би успешно завршили поступак легализације.

У једном случају грађанин је био незадовољан са датом информацијом у вези адаптације стамбене породичне зграде, односно могућношћу отварања прозора према комшијској згради. Увидом у конкретан плански докуменат утврђено је да је дата информација тачна и објашњено је странци које могућности дозвољава плански докуменат.

Секретаријат локалне пореске администрације: број притужби 71

Порез на имовину је најзначајнији порез који плаћају грађани, према томе природно је да су грађани врло заинтересовани да што више знају о њему. Већина обраћања, по својој садржини, не представља притужбу на рад органа него су то питања, односно недоумице из ове области. Наиме, грађани желе што више да знају о правној природи овог пореза, о постојећим олакшицама,

проверавају да ли су правилно пријавили своју некретнину, да ли су настале промене на некретнини евидентирани, питања у вези предмета опорезивања односно сувласничких сразмера исто су честа. Могућности и услови за репрограм, као и стање пореског дуга такође су предмет интересовања грађана. Честа су питања у вези начина утврђивања пореза на пољопривредно земљиште и грађевинско земљиште. У овим случајевима подробно објаснимо грађанима како и на који начин се утврђује порез зависно о којем земљишту се ради, као и зашто постоји разлика у висини утврђеног пореза на имовину.

У приградским месним заједницама приметно је да грађани нису увек ажурно пријављивали промене које су настале на непокретној имовини. Врло често траже да наша канцеларија пружи помоћ у ажурирању како чињеничних података тако и правних околности.

Морамо истаћи да имамо изузетно добру сарадњу са Секретаријатом локалне пореске администрације. Врло ажурно обављају своје активности, увек стоје на располагању грађанима и ако и постоји нека грешка исту брзо отклањају.

Саме грешке које постоје у Решењу за порез на имовину врло често проистичу из погрешне пријаве података. Ове грешке се брзо отклањају кад се пружи доказ (докуменат) о томе. У самом избору адекватног документа који служи за исправку података, врло често помоћ пружа наша канцеларија грађанима, да би што брже и ефикасније исправили погрешно чињенично стање које представља основ за разрез пореза на имовину. Често се након деобе парцела, не врши промена, односно не подноси се нова пореска пријава и на тај начин настају непокретности за које се не плаћа порез. Грађани врло често не пријављују све те промене и на тај начин настају проблеми. У неким случајевима интервенисали смо кад смо констатовали да је порески дуг пореског обвезника застарео, тада је Локална пореска администрација Решењем отписала застарео дуг.

Сарадња са Заштитником грађана Републике Србије

Заштитнику грађана Републике Србије у 2020. години достављено је укупно 4 притужбе. Једна се односила на употребу језика националних мањина, две притужбе су се односиле на ћутање републичке администрације (Фонд ПИО, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања), а четврта притужба се односила на рад Електропривреде Србије, Електровојводина Нови Сад, ЕД Суботица.

Посредовање пре доставе притужбе надлежном органу – 6 предмета

У протеклој години три подносиоца притужбе су се обратила нашој Канцеларији са притужбом на рад РГЗ Катастар непокретности Суботица, због дужине обраде предмета (у једном предмету је 6 месеци протекло од подношења захтева, у другом 10 месеци, а у трећем 12 месеци). Пошто рад

републичких органа контролише Заштитник грађана РС, Канцеларија не може поступити по притужби. Међутим, пре прослеђивања притужби, Канцеларија се обратила надлежном Катастру непокретности са упитом да ли су тачни наводи из притужбе. Врло брзо је уследио одговор службе, да је након упита Канцеларије, одмах спроведена предметна укњижба. На овај начин није било потребно проследити притужбе, него у врло кратком року служба је отклонила пропуст у раду и грађани су остварили своја права.

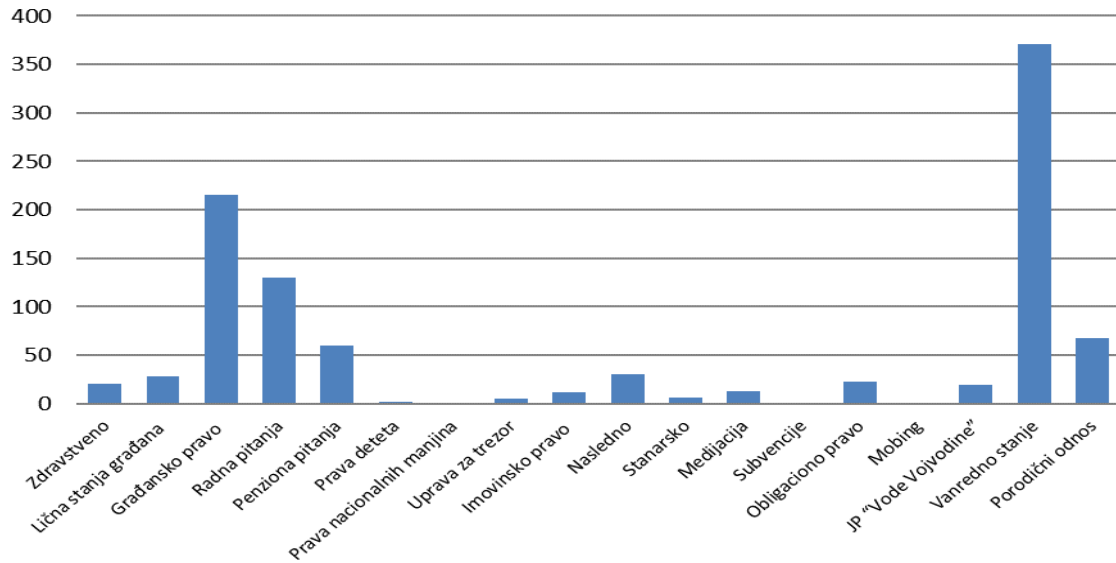
Национални савет мађарске националне мањине, обратио се нашој Канцеларији да је у три експозитуре поште у Суботици, назив Града на мађарском језику, граматички је погрешно исписан. Пошто употреба језика и писма спада у надлежност Заштитника грађана Републике Србије, Канцеларија није могла да поступи по притужби. Међутим, пре прослеђивања надлежној институцији, обратили смо се ЈП „Пошта Србије“ са упитом да ли су тачни наводи подносиоца притужбе. ЈП је одмах одговорило и тражило је један кратак рок за исправку назива Града на мађарском језику, јер се ради о техничкој грешци и вољни су да је исправе у најкраћем року. Након тога, доставили су доказ да је на експозитури на Прозивци, код Геронтолошког центра и код експозитуре на 51. Дивизије исправљен назив Града на мађарском језику у складу са Статутом Града Суботице.

ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2020. години – 1342 предмета (укупно од почетка рада 22867)

Правна природа институције Локалног омбудсмана дозвољава широку лепезу могућности његовог деловања. Правни оквир деловања у значајној мери утиче на могућност остваривања специфичних активности и циљева, који се у једној вишенационалној заједници као што је Суботица, очекују од ове институције. Сходно Одлуци о Локалном омбудсману Града Суботице, Локални омбудсман остварује непосредну сарадњу са Републичким органима и делује као посредник између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана са територије града.

Ове године обраћања грађана су делом била специфична због пандемије и проглашеног ванредног стања. Остала обраћања Локалном омбудсману су из свих области права. Из ових обраћања, да ли усменим или писменим путем, Канцеларија може да одговори својој обавези у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице. Значи, оваквим начином рада иза сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постоји обраћање грађана путем представке.

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA



Дајемо кратак приказ представки грађана који су се обраћали Канцеларији за помоћ, а према врсти права за које су сматрали да су им или угрожена или им је била потребна помоћ у виду посредовања или савета наше канцеларије. Издвојили смо најинтересантније предмете.

За време ванредног стања доста грађана нам се обратило у вези примене мораторијума на постојеће кредите. НБС је одредила правила и врло често грађанима није било јасно да ли се обуставља исплата ануитета, да ли се обрачунава камата, односно да ли треба лично да се јаве код финансијске институције која им је одобрила кредит. У складу са правилима НБС дато је објашњење на сва њихова питања. У вези остваривања права на помоћ у висини минималне зараде која је обезбеђена од стране државе за време ванредног стања имали смо пуно обраћања, јер су биле присутне разне малверзације, односно непредвидиви проблеми. Конкретни проблеми решени су или саветом или директном комуникацијом са учесницима ове ситуације. Помоћ грађанима у висини од 100 еура, такође је представљало основ за недоумице грађана. Наиме, доста их је било којима је требало пружити помоћ око пријаве Управи трезора, односно провере података да ли је иста одобрена од стране надлежних. Кад није била евидентирана пријава, Канцеларија је пружала сву потребну помоћ у вези остваривања права на ову једнократну новчану помоћ. Социјални пакет, који је дељен у граду за пензионере са ниским примањима исто је донео пуно оперативних проблема. Канцеларија је учествовала у разрешењу проблема између грађанства и надлежних који су делили предметне пакете. Државне субвенције генерално су грађанима представљале битне теме за живот и редовно су се јављали кад је која субвенција била актуелна са својим недоумицама, питањима или проблемима, Канцеларија је и у овим случајевима била на услузи грађанству. Све чешћи су проблеми да старији суграђани (родитељи) немају довољно средстава за своје издржавање, те да би остварили неко своје право од државних институција, потребно је да туже своју децу за допринос издржавању. Ова проблематика је и емотивно и правно и оперативно врло осетљиво питање, те је канцеларија у свим тим сегментима покушала детаљно да упозна грађане са њиховим

правима и да укаже на далекосежне последице које му омогућава конкретни правни поступак.

Проблеми око плаћања алиментације су стални проблеми и све чешће се појављују, са тиме да у новије време додатан проблем представља и околност да се врло често родитељ који плаћа алиментацију, налази у иностранству, а некад и на непознатој адреси. У овим случајевима у сарадњи са Центром за социјални рад и са надлежним судом заједнички покушавамо да разрешимо овај проблем.

Право на статус енергетски угроженог купца је релативно новија категорија. Грађанима је врло често потребан савет, како и на који начин могу доћи до овог статуса.

Грађани врло често исказују своје незадовољство на рад извршитеља. Проблеми су врло разноврсни и у зависности од конкретног случаја покушава се помоћи дужницима. Врло често се јавља ситуација да извршитељ у већем проценту оптерети пензију дужника него што то закон дозвољава. У тим случајевима, састављамо захтев према извршитељима да своја решења у односу на висину оптерећења пензије ускладе са важећим прописом. У сфери извршног поступка, односно поступка извршења врло честа су питања шта је заједничка, односно посебна имовина, која права имају лица која се налазе у овој имовинској заједници, међутим нису дужници. У овој ситуацији детаљно упознамо грађане са њиховим правима и са правним могућностима како могу заштитити своја имовинска права. Угризи паса луталица или власничких паса редовна су обраћања. Грађани се информишу како и на који начин могу остварити право на накнаду штете.

Поступак лишавања пословне способности такође је у последње време постала чешћа тема која тишти грађанство. Наиме, разни психички проблеми и болести доводе људе до тога да нису способни реално да расуђују о својим поступцима, те постоји потреба за делимичним, односно комплетним лишавањем пословне способности. Пошто овај поступак надлежни суд спроводи уз асистенцију Центра за социјални рад и вештака психијатра, исти су упућени на ову институцију. Оставински поступак који сад воде јавни бележници, исто представља тему којом се грађани врло често баве. Пошто су породице врло често у разним земљама (наследници) има пуно оперативних проблема који грађани треба да реше да би ефикасно могли спровести овај поступак. Наслеђивање из ванбрачних супружника представља једну сасвим нову област у сфери права на породичну пензију. Масовно су се јављали грађани како и на који начин могу остварити ово своје право. Грађане смо упознавали са изменом Закона о пензијском и инвалидском осигурању, односно о условима које треба да испуне за остваривање овог права. Генерално стицање право на пензију, као и на превремену пензију честа су питања и грађане занима и најситнији детаљ како и на који начин могу ово право да остваре. У овим случајевима дајемо одштампану табелу која даје информацију о свим овим питањима. Стицање права хранитељских породица на пензију исто су била питања. Инвалидска пензија је исто могућност како старији суграђани могу стећи социјалну сигурност за своје старе дане. У овој области питања су разноврсна, врло често се тражи да извршимо увид у конкретну документацију и да им се објасни зашто није остварена ова пензија,

односно које документе треба накнадно доставити, односно у случају одбијања који је правни пут да се покуша у наредном периоду остварити ово право. У свим овим случајевима у сарадњи са Фондом за ПИО пружамо комплетну информацију за грађанско. Проблеми са неуписаним радним стажом врло често тиште грађанство зависно од тога да ли је реч о правном лицу које је активно или је већ у стечају, те се дају правни савети и евентуално ради медијација између заинтересованих страна. Врло често контактирамо стечајно одељење Привредног суда у Суботици да би знали грађане упознати са стањем предузећа у стечају или да би их тачно упознали са својим могућностима како да остваре своја права. Стицање права на туђу негу и помоћ је врло често питање грађанства. Наиме, пуно немоћних лица тражи ову врсту помоћи, те питања у вези конкретних ситуација редовно се јављају, те у складу са прописима, дајемо им одговор на постављено питање. Врло често, грађани, део свог радног века су провели у другој држави. Стицање права на пензију у другој држави (нарочито у бившим Републикама Југославије) представља проблем у којем траже помоћ Канцеларије. У овим случајевима посредујемо између надлежних фондова предметних држава, а некад затражимо и помоћ надлежних омбудсмана и на тај начин разјашњава се дилема због чега пензионер није остварио право на део пензије који треба да се утврди у датој држави. На овај начин грађани добијају праву и тачну информацију и у складу са овом информацијом могу допунити свој захтев и остварити право на део своје пензије. Стари проблеми у вези пољопривредних осигураника и даље постоје, они нам се редовно јављају у вези својих дилема, те се чека измена прописа како би се правичније и реалније уредила ова врста обавезног осигурања.

Права у вези повреде на раду такође су честа питања, односно да ли се накнада зараде може умањити или она треба у целости да буде исплаћена. Овим лицима исто пружамо комплетну информацију. Из области рада Националне службе за запошљавање исто имамо пуно питања и такође у сарадњи са овом службом дајемо исцрпне одговоре грађанима који се јаве са својим проблемима. Право на новчану накнаду незапосленим лицима је најчешће питање, када, на који начин и за који период могу остварити ову накнаду. Уредно их обавестимо и укажемо на могућност стицања ове накнаде.

Како је Закон о становању и одржавању зграда увео као обавезу да свака стамбена заједница мора изабрати свог управника, грађани су се масовно јављали у вези ових проблема. У највећем броју случајева, власници посебних делова, станова исказали су своје незадовољство са радом професионалног управника. Ми смо их упознали са начином на који могу да проверавају рад управника, односно са важећим одредбама прописа који уређују ову област.

Из области породичног права, проблеми око развода брака, утврђивање очинства, питања око активне легитимације за подношење тужбе, такође су била питања, односно проблеми са којима се грађанство бавило. Због породичних проблема јавила су се питања око премештања, односно ексхумације лица и премештаја покојника у другу гробницу. Странке су упознате са Одлуком о сахрањивању и гробљима, као и са процедуром ексхумације покојника. У складу са овим правним могућностима донели су одлуку о начину решавања свог проблема.

Проблеми око решавања предмета грађанства у РГЗ, Катастар непокретности представљало је, врло често, предмет обраћања грађанства. Одређивање кућних бројева врши се централизовано. Примера ради, додељен је нови кућни број, међутим комшија свој број није изменио, па у улици постоје две куће са истим кућним бројем, представљали су такве проблеме којима је требало дати конкретан правни савет како изаћи из ове правне заврзламе. Често су се појављивали проблеми да је остала уписана хипотека на некретнини, а кредит је већ давно исплаћен, међутим поступак брисања хипотеке није урађен, а правно лице је брисано, односно отишло у стечај, па је било потребно наћи правног следбеника фирме да би успели у брисању хипотеке. У сарадњи са овом службом, као и упућивањем на конкретна правна средства, решавани су ови проблеми.

Комшијски односи редовно представљају огроман извор проблема за грађанство, од тога да ли могу на кући, близу међе, да се отворе прозори, садња дрвећа на међи, олуци који воду кишницу бацају на комшијски плац, службеност пролаза, постављени компресори на зид који гледа ка комшији, потреба прибављања разних сагласности у случају градње, односно садње трајних засада, итд. представљали су акутне проблеме које је требало решавати зависно од чињеничног стања и правне ситуације. У тим случајевима дат је конкретан правни савет, односно грађани су упућивани на надлежне институције које се баве решавањем датих проблема.

Врло често грађани јављају нам се кад једноставно не знају где да се обрате. Примера ради, обратила нам се једна породица у којој се бака, која је дементна, закључала у кућу, била је агресивна и они једноставно нису могли да уђу код ње. Постојао је страх да нашкоди и себи или другима, те је постављено питање шта да се ради у овој ситуацији. Породица је упућена на надлежну институцију, пружила им се помоћ да се успостави контакт са надлежном институцијом, те да на правно ваљан начин реше ову ситуацију.

Јављали су нам се грађани у вези стицања права на привремени боравак брачних другова, односно проблема око запошљавања страних држављана, као и у вези опорезивања двојних држављана који раде у иностранству. У овим случајевима упознали смо заинтересована лица са својим правима и обавезама из важећег прописа, те их упутили на надлежне органе.

У вези мобинга обратило нам се неколико грађана, који су упућени да своја права остваре у судском поступку.

Из области школства имали смо неколико питања. Примера ради, учитељица је са неким предметом погодила дете у главу, као и у вези заштите података о здравственом стању деце у случају организовања систематског прегледа деце у школи. У овим случајевима подносиоци представке упућени су на надлежне органе.

Како НИС Нафтагас изводи радове на територији Града, теретни камиони користе, у највећем броју случајева, улице у насељеном месту. По пријави грађана куће у овој околини се оштећују, те су тражили од нас да их

упутимо на надлежне органе. Посредовали смо, односно саставили дописе којима се покреће процедура накнаде штете код НИС Нафтагас.

Проблеми око накнаде за промену културе, односно пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште је велики издатак, те су грађани редовно долазили и проверавали да ли су ова решења заснована на закон и да ли се могу принудно извршити. Странке су упознате са прописима и са постојањем могућности пребијања ових трошкова са комуналним доприносима и вредношћу земљишта која се одузима за пут.

Везано за ЈП “Пошта” Србије Радна јединица “Поштанет“, више грађана нам се обратило са проблематиком која се односила на одбијање захтева за отпис застарелог дуга. У својим дописима предузеће је наводило да су тужбе повлачили, али да то не значи да су одустали од предметног дуга, те да ће исти бити приказиван на текућим фактурама све док не буде намирен од стране дужника или отписан од стране повериоца, док се за то не стекну услови. Одбијањем сторнирања дуга, иако никада предузеће неће ићи у наплату истог, он и даље формално егзистира и може да се обрачунава камата, међутим ова потраживања се судским путем не могу наплатити.

Грађани су се у великом броју обраћали и са представкама против пословних банака. Најчешће су то биле представке, којима се указивало да су супротно уговореним условима, банке мењале каматне стопе на кредите и нису се придржавале одлука НБС, као ни правила о мораторијуму итд. У овим случајевима грађани су упућивани, да се у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга (“Сл. гласник РС”, бр. 36/2011 и 139/2014) притужбом обрате централи банке и овлашћеном посреднику Народне Банке Србије, који је према цитираном Закону, овлашћен да врши надзор над његовом применом, те изврши контролу пословања банке, уколико постоји сумња, да банка послује на штету клијента.

У вези проблема са оператерима мобилне телефоније, грађани су поучавани да контролу и надзор над радом оператера у складу са Законом о електронским комуникацијама (“Сл. гласник РС”, бр. 44/2010, 60/2013 - одлука УС, 62/2014 и 95/2018 – др. Закон), врши Републичка агенција за електронске комуникације, као и инспекција за електронске комуникације Министарства трговине, туризма и телекомуникација. Општа слика обраћања грађана, везаних за мобилну телефонију, јесте да у доста случајева, трећа лица убеди старе, лаковерне особе да закључе уговор са оператером, а од тих особа узимају телефонске апарате, уз обећање да ће им надокнадити трошкове, међутим то не ураде. Нажалост, особе које су се обраћале нису биле лишене пословне способности, тако да нису могле да остваре заштиту судским путем, због заблуде или преваре.

Што се тиче старијих грађана, они су врло често били мета продаваца разних медицинских помагала. Сем што су их непоштеном пословном праксом убедили да купе производе, убедили су их и да подигну кредите. У оваквим случајевима Канцеларија је посредовала између грађана и продаваца, указујући продавцима да крше одредбе Закона о заштити потрошача, односно указивали смо потрошачима на њихова законска права и након тога, односно кад се купац позвао на своја права у вези одустанка од уговора, продавци су примили назад робу, раскинути су уговори и средства су враћена грађанима.

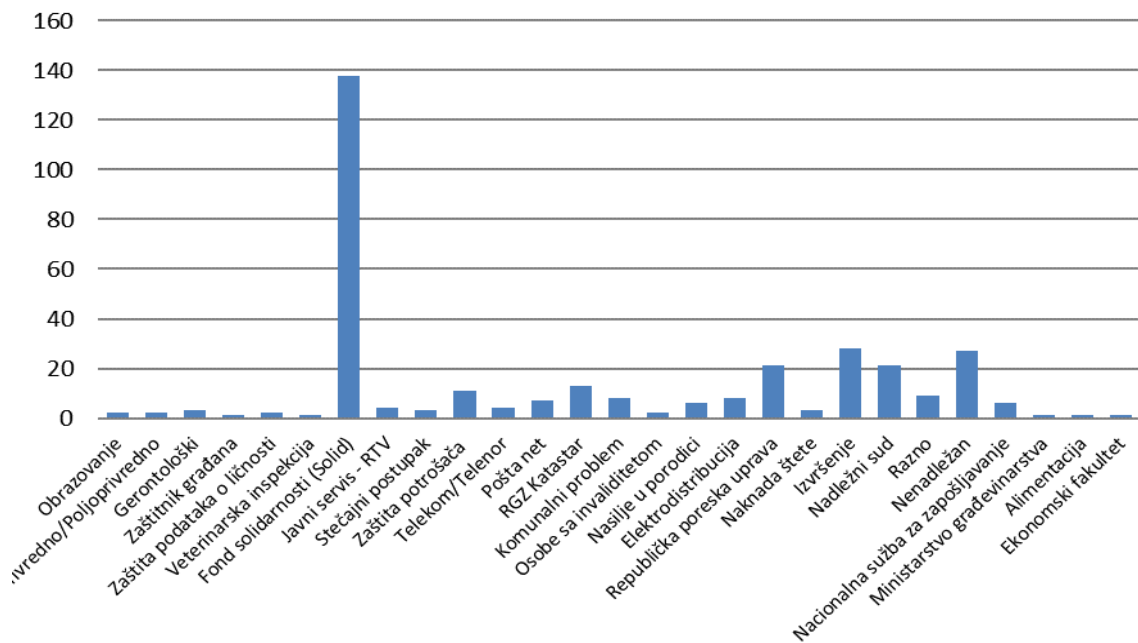
Локални омбудсман Града Суботице

На тај начин су старији грађани, потрошачи заштитили своја права и повратили исплаћену купопродајну цену производа.

У области права на рад, увек постоје врло актуелни проблеми. Без обзира што Локални омбудсман нема надлежност, ипак нам се грађани врло често обраћају. Прошле године нам се 130 суграђана обратило са разним питањима из радних односа. Према овим бројкама, право на рад и даље спада међу угрожена људска права. Остварили смо добру сарадњу са Инспекцијом рада, нарочито у предметима заштите трудница и породилђа, где је Инспекција, на упућивање од стране Канцеларије, одмах реаговала и доносила привремена решења о враћању на посао.

Остваривање права на ослобађање од РТВ претплате, представља увек актуелан проблем са којим се грађани обраћају нашој Канцеларији. Након што их упознамо са утврђеном процедуром врло често, нарочито код старијих суграђана, пружамо и помоћ у попуњавању самог захтева за ослобађање.

UPUĆIVANO NA NADLEŽNE ORGANE

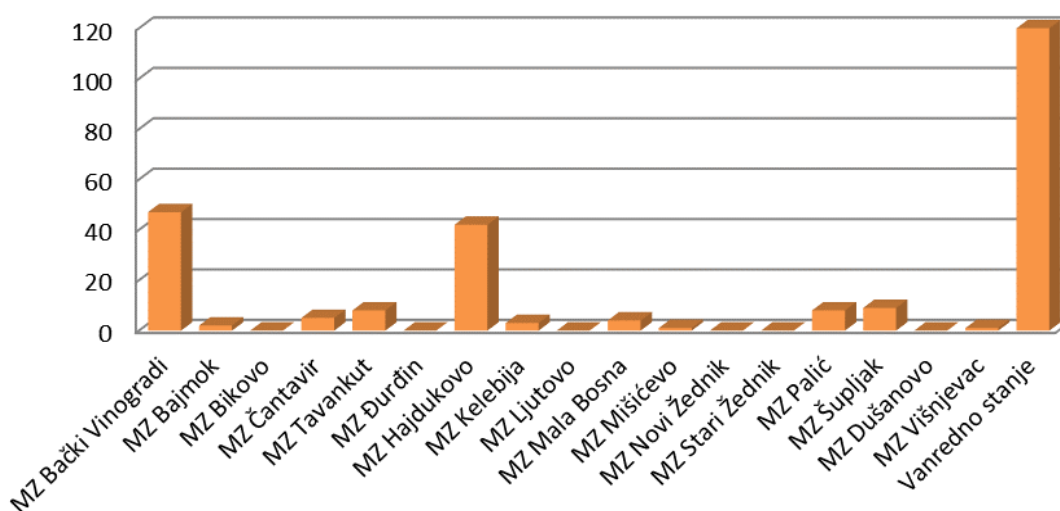


РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – 250 обраћања (укупно од почетка рада 2373)

Сматрамо врло битним да се рад Канцеларије приближи месту становања грађана, приградским месним заједницама и да обезбедимо бољу доступност институције свим грађанима без обзира на просторну удаљеност од седишта Канцеларије, 2013. године започели смо обилазак приградских месних заједница и недељно три пута вршимо пријем странака. Мишљења смо, да је рад у приградским месним заједницама врло значајан. Сматрамо да са оваквим радом показујемо да град брине и о својим суграђанима из приградских месних заједница и да они у свом месту становања могу остварити своја права. Завршно са овим извештајним периодом примљено је укупно 2373 грађана.

Током 2020 календарске године, односно у извештајном периоду, 250 грађана се обратило са својим проблемима Канцеларији.

ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА бројчани приказ



Током извештајног периода најчешће су нам се грађани обраћали у вези разреза, утврђивања и наплате пореза на имовину. Најчешће се ради о неразумевању Решења о утврђивању пореза на имовину, нетачности података које су дали обвезници о некретнини или о другим битним ставкама. Такође, у вези израчунавања пореског дуга, претплате и камате. Локална пореска администрација у највећем броју случајева, у складу са законом обавља своје послове, а уколико се утврди нека неправилност у раду, врло брзо исправе грешку. Врло често смо посредовали између грађана и Локалне пореске администрације, јер просторна удаљеност од седишта Градске управе често представља проблем због чега грађани не решавају своје послове. Локална пореска управа редовно шаље опомене грађанима који дугују порез на имовину или другу врсту пореза. Након уручења ових опомена, грађани су се масовно јављали са питањима која права имају након примљене опомене, да ли им тече законска камата на главницу, да ли могу ући у репрограм, да ли могу тражити исплату на рате, шта је са застарелим порезом и у којим

роковима могу уплатити дуговани порез, а да се не покрене поступак принудне наплате. У складу са конкретним питањима, извршили смо увид у потребне документе, решења, опомене и друге акте, те саветовали странке о томе које законске могућности им стоје на располагању. Надаље, у великом броју су се обраћали канцеларији и због начина отплате пореског дуга, застаре пореза и пореског дуга као и репрограма истог. Појављивали су се проблеми око неажурних или погрешних адреса. Наиме, странке због ових проблема нису примале решења о порезу на имовину. У овим ситуацијама директно смо исправљали, кориговали адресе са Локалном пореском администрацијом и на овај начин грађани су правилно и на време примали актуелна решења о порезу на имовину.

Добром сарадњом са Секретаријатом врло често смо проверавали да ли постоји дуг за конкретног пореског обвезника, нарочито код старијих лица, која нису била у могућности да у директној комуникацији са Пореском управом преконтролишу своје стање дуга, односно да дођу у канцеларије Градске управе. Врло честа су била питања у вези тумачења самог решења за утврђивање пореза, па након образложења грађани су дошли до сазнања да ли само за своју некретнину плаћају порез и дали су решења “неправична”, а кад је постојала грешка Пореска служба је одмах извршила исправку таквог Решења.

Узурпација земљишта на територији месних заједница од стране приватних лица је врло честа појава и тражена је помоћ наше Канцеларије у враћању у посед ових парцела. Грађани су се јављали у једном периоду када су неки извршитељи кренули у принудну наплату дуга на социјалној помоћи, те је канцеларија ту пружала правну подршку писајући одговарајуће приговоре, да Закон не дозвољава принудно извршење на овој врсти помоћи. Законом о озакоњењу објеката, законодавац је увео нови систем у вези легализације објеката који се покреће решењем грађевинског инспектора и то са налогом да се изврши рушење противзаконито подигнутог објекта. Код већине грађана овај поступак је изазвао недоумицу и несналажење, јер нису знали протумачити да ли у стварности треба да поруше објекат или се ипак дозвољава легализација објеката. У овим ситуацијама детаљно смо упознали грађане како са правном процедуром, тако и са њиховим правима и обавезама које проистичу из новог Закона. Већина њих је контактирало нашу Канцеларију у свакој фази овог поступка због страха да негде не погреше и да у стварности не дође до рушења објеката. Сви су успешно завршили легализацију својих објеката. У току поступка појавили су и други правни проблеми. Примера ради око укњижбе легализованог објекта и прибављање сагласности сувласника. Канцеларија је у свим ситуацијама упознала странке са правима и обавезама из датог случаја. Приликом покретања поступка легализације грађанима се појавио и проблем око конверзије грађевинског земљишта. Пошто је предуслов за легализацију, извршена конверзија земљишта, грађани су се масовно јављали Канцеларији Локалног омбудсмана са питањем шта значи за њих конверзија, каква права и обавезе проистичу из извршене конверзије и уопште око појма конверзије. Дали смо детаљно објашњење, упознали смо грађанство са појмом конверзије, са предностима и проблемима који проистичу из неизвршене конверзије. Током поступка легализације грађани који су већ дошли до извесног степена прибављања докумената врло често су наилазили на проблем да кућа која је нелегално грађена, делом се налази на јавној

површини, улици, односно на туђој некретнини. У овим ситуацијама Канцеларија је пружила правну помоћ у прибављању потребних докумената и упознавање са прописаним поступцима са којима лице које легализује објекат са успехом може извршити овај поступак и склапањем нагодбе, прибављањем решења, закључењем купопродајног уговора, односно путем тужбе може да реши овај имовинско-правни проблем, без којег је легализација објекта немогућа. Поводом легализације објеката пуно проблема је произишло око власништва парцела. Наиме, у извесним месним заједницама некадашња Општина је током педесетих и шездесетих година прошлог века бесплатно делила парцеле грађанима с тим, да ова решења нису садржала све потребне податке о земљишту што је потребно за укњижбу. У овим ситуацијама Канцеларија Локалног омбудсмана је путем Историјског архива прибављала оригинале ових решења, као и у сарадњи са органима Града, радила на укњижби ових некретнина, јер се странке нису сналазиле у овој сложеној ситуацији. Наиме, пропуст је настао код некадашње Општине, односно општинских служби из 1950. и 1960. година јер су сачињавали такве документе који нису били подобни за укњижбу, а становништво које је неуко није знало да спроведе ова решења и на тај начин њихова имовинска права су била доведена у питање и нису постали пуноправни власници ових парцела и трпели су материјалну штету због тога.

Грађани су се обраћали Канцеларији са проблемом у вези накнаде штете путем осигуравајућих друштава. Наиме, зависно од полисе осигурања, као и о протоколу у осигуравајућим друштвима, наплата потраживања иде некад успорено и отежано. У овим ситуацијама, Канцеларија је састављајући разне дописе, упућујући странке на правне поступке, помагала грађанима у остваривању својих права. Надаље, штета причињења на њивама од дивљих свиња такође се појавила као проблем, те су грађани упућени на Ловачко удружење и упознати су са процедуром утврђивања и остваривања права на штету. Због настанка штете на електроуређајима и то која је настала путем електричне енергије, више грађана се обратило ради давања правног савета у остваривању својих права за накнаду штете. У овим случајевима странке су питале за своја права односно на који начин могу остварити накнаду штете. Упутили смо их на локалну Електродистрибуцију, на надлежно осигуравајуће друштво, те смо пружали правну подршку све до наплате накнаде штете

Неколико пута Филијала пореске управе Суботица је путем јавне дражбе некретнине, кренула у наплату пореског дуга, те су се грађани обраћали за савет како и на који начин могу исплатити свој дуг, евентуално отписати камату, ставити приговор застарелости, односно која правна средства им стоје на располагању у поступку јавне дражбе.

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

Честа су била и обраћања грађана са проблемом да купопродајне уговоре нису спровели у Катастар непокретности, чак више година и претходни власници остају обвезници наплате, који наравно не измирују трошкове комуналних услуга. На основу тога, комунална јавна предузећа кренула су у наплату својих трошкова против бивших власника, односно продаваца. У овим случајевима упутили смо странке како и на који начин могу остварити своја права, односно на који начин могу уредити ове односе и на који начин могу са јавним предузећима анулирати дугове који нису они проузроковали..У случајевима где Катастар непокретности, годину дана или дуже не спроводи укњижбу, Канцеларија пре прослеђивања Притужбе на њихов рад Заштитнику грађана Републике Србије, писмено их позовемо да се изјасне о датим чињеницама, и након тог позива, у року од неколико дана спроведе се уговор у катастру. Ово је превентивна активност канцеларије која даје сасвим добре ефекте и решава проблем грађанима, односно спроведе се укњижба.

Увођењем водоводне мреже, у неким деловима града, у великом броју јављали су се грађани са разним проблемима у оперативном спровођењу прикључења на ову мрежу. Примера ради проблеми око сувласништва на некретнинама, проблеми око прибављања сагласности за увођење ове инсталације, као и проблеми у случају кад се неко од власника налази на непознатом месту. Зависно од конкретних проблема, упутили смо грађане на најефикаснији потупак, којим могу остварити своја права и бити корисници ове комуналне услуге.

Питања су била честа и у вези остваривања права на старосну, превремену и инвалидску пензију, нарочито од када је за жене померена дужина стажа осигурања и године живота за стицање права на пуну старосну пензију.

Држање домаћих животиња је стална тема и редовно се постављало питање колико домаћих животиња може грађанство да држи у урбаној средини, у месним заједницама, односно у конкретној зони у којој живе, а свака измена одлуке изнова активира ова питања.

Вађење стабала на јавним површинама због опасности за грађанство, односно болести исто је врло честа појава са којом се странке обраћају надлежној инспекцији. У овим случајевима ћутање администрације, односно непоступање у роковима које предвиђа Закон о општем управном поступку, је разлог због чега се грађани обраћају Канцеларији. Проблеми су углавном оперативне природе, односно инспекција редовно издаје решења о вађењу стабала, међутим у сфери извршавања овог решења постоје разни проблеми, које надлежно предузеће треба да реши. Након обраћања наше Канцеларије са упитом за разлог за прекорачење рокова, надлежни органи су увек извршили спорно решење надлежне инспекције.

Проблеми односно питања у вези права и обавеза које проистичу из развода брака, су врло честа, нарочито кад један од брачних парова живи у иностранству. Као учестали проблем се појављује и смештај деце. Принципи, односно правила око смештаја деце и деобе заједничке имовине се појављују као симптоматична питања за грађане који се нађу у овој ситуацији. Породични проблеми у светлу нових законских решења исто су врло актуелни и

грађанство се редовно обраћа Канцеларији са овим проблемима, као и у вези права и обавеза око виђења малолетне деце, као и одузимања деце у смислу Породичног закона и Правилника о хранитељству и у вези питања надлежности Центра за социјални рад. Честа су била питања у вези плаћања алиментације за децу, с тим да после пунолетства, односно понављања године на факултету и вишим школама као и напуштања факултета, могу да изгубе ова права, те су то била питања која су више пута била постављена. Све више и више се појављују проблеми са обавезом издржавања родбине. Осиромашени чланови породице врло често траже законске одредбе које обавезују родбину која је у обавези да их издржава. У овим случајевима имајући у виду одредбе Закона конкретно обавештавамо и дајемо конкретна упутства која су лица обавезна да издржавају осиромашеног члана породице и на који начин може да оствари то своје право.

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

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

У вези поступка за лишавања пословне способности малолетних и пунолетних лица, тражено је често да упознамо странке како и на који начин могу то спровести. Остваривање права на наслеђе у оставинском поступку су увек питања која занимају грађанство. Грађани су се обраћали више пута Канцеларији и у вези својих права и обавеза из ванбрачне заједнице, односно информисали су се како могу остварити своја имовинска права проистекла из ових заједница.

Смештај старијих особа у домове за старе, исто представљају питања на које грађани траже одговоре. Наиме, немоћна лица врло често треба да буду смештена у ове домове, а њихова сагласност је предуслов за смештај. Јављали су се и случајеви када особе које су већ смештене у дом пријављују власнике домова да се нехумано понашају према њима, односно са разним другим имовинско-правним проблемима. Зависно од конкретног случаја, контактиран је Центар за социјални рад, упућени су у МУП, тужилаштво, односно обавештавали смо и породицу, која је у неким случајевима ван Србије, са захтевом да помогну свом старом рођаку.

Нажалост део грађанства годинама живи без пензијског и здравственог осигурања. Старији суграђани су се појављивали са питањима шта се дешава са њиховим здравственим осигурањем уколико су напунили 65 година живота. Упознали смо их са одредбама важећих закона да након 65 године живота здравствено осигурање има сваки грађанин Републике Србије.

Учестала су и питања у вези могућности склапања уговора о доживотном издржавању уопштено, јер становништво на селу врло често склапа овај уговор, имајући у виду да се овај правни институт користи да би обезбедили себи материјалну сигурност за старост, међутим доста често само извршавање уговора представља велики проблем због осиромашења даваоца издржавања, односно даваоци врло често оду у иностранство и остављају

примаоце без икакве дворбе. Према томе, често се појављују проблеми и око раскида уговора о доживотном издражавању и старији суграђани постављају пуно питања у вези разрешења овог правног односа.

Надаље, појављују се питања у вези разних уговора из наследног права, извршавање уговора који су склопљени са јавним предузећима (Водовод, Суботица гас, Топлана итд.).

стицања права на основу незапослености, стицање здравственог осигурања малолетних лица у ситуацији кад су родитељи незапослени, проблеми око губљења здравствене заштите су исто била честа питања.

Врло честа су питања грађана у вези продаје производа ван седишта фирме (односно уговора на даљину) у становима грађанства. Приметне су злоупотребе и потрошачи су упознати са својим правима и пружали смо им помоћ у састављању потребних докумената

Како се циклично воде поступци експропријације земљишта, грађани се тада масовно јављају са питањима, која су њихова права, да ли је решење о експропријацији обавезно, која права имају уколико нису задовољни са износом накнаде која се нуди за експроприсану непокретност и шта значи одузимање преосталог дела некретнине. Зависно од конкретних предмета, странке су детаљно упознате са одредбама важећих закона са могућношћу изјављивања жалбе, с тим да су истовремено упознати да је Закон о експропријацији пропис који се извршава, те ће након правоснажности решења земљиште одузима и накнада се плаћа у Законом предвиђеном поступку.

Грађанство често поставља питање надлежности Грађевинске инспекције и Комуналне инспекције. Наиме решавајући своје проблеме, односно у ситуацији кад треба пријавити конкретан комунални, односно грађевински проблем врло често им је нејасно којем органу треба да се обрати. У овим ситуацијама након упознавања са конкретним чињеничним стањем упознајемо грађанина детаљно са надлежностима и једне и друге инспекције.

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

Са ширењем града, односно грађењем на ободу града врло често су нам се постављала питања да становници ових региона прилазе својим кућама на улици која је у природи у приватној својини. Пошто је то питање озбиљан проблем за њих, покушане су и разне узурпације и други насилни методи за коришћење некретнине у јавне сврхе. Странке су упућене на правилан поступак, односно упознати су са одредбама Закона о експропријацији са могућношћу одрицања од дела некретнине која припада улици, с тим да су

упозорени да насилни методи не решавају конкретне имовинске-правне односе.

Помоћ канцеларије врло често је тражена из области пољопривреде, нарочито око састављања захтева за подстицај пољопривредника. У вези пољопривредне штете, пуно грађана је тражило правни савет, као и око проблематике издавања у закуп пољопривредног земљишта, наплате дуговане закупнине пољопривредног земљишта, проблема око плаћања здравственог осигурања пољопривредника, питања у вези застарелости потраживања, а појавила су се и питања у вези правног статуса газдинстава - право прече куповине земљишта код комшија, око принципа поделе заједничке имовине, начина и поступка премера парцеле, цепање парцеле, рада Катастра, нових решења из усвојених урбанистичких планова и права и обавеза у односу на њихове парцеле, као и права и скидање терета са некретнина. Била су и питања у вези коришћења колског пута у приватној својини, плодоуживања и брисања овог терета са некретнина. Питања у вези прекатегоризације пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште, у вези формирања улице у селу, стицања и промене кућног броја, пуно пута су представљали проблем који је био тешко решив за грађане.

Тумачење разних рачуна јавних предузећа, нарочито рачуна Електродистрибуције често је био разлог за обраћање грађана. Грађане месних заједница занимало је и могућност прикључења на водовод и канализацију. Грађани су се масовно јављали Канцеларији након пријема опомене за плаћање дугованих обавеза као пореза на имовину, накнаде животне средине и наплате репрограма пореског дуга итд.

Волонтерски рад, односно правни оквир за обављање овог рада често је занимало младе људе. Често су се обаћали Канцеларији са питањем да ли се волонтерски рад, односно радно искуство у цивилном сектору урачунавају у радно искуство. Зависно од конкретног случаја упознали смо грађане која права имају из Закона о волонтирању и која права им пружају други позитивни прописи.

Накнада штете је, такође веома значајна област. Имали смо доста странака које су претрпеле разне врсте штете, као и штету због настанка саобраћајне незгоде па су се информисале у вези својих права, као и поступка накнаде ове штете.

Грађани су више пута тражили да им Канцеларија протумачи сложеније одлуке и решења градских служби, да би знали да остваре своја права, односно изврше своје обавезе.

ПОСЕБНЕ АКТИВНОСТИ КАНЦЕЛАРИЈЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА СУБОТИЦЕ

Активности Канцеларије за време трајања ванредног стања проглашеног због заразне болести COVID 19

Ванредно стање је проглашено у Републици Србији 15.03.2020. године због пандемије заразне болести COVID 19 у целом свету, односно епидемије истог у Републици Србији. Канцеларија Локалног омбудсмана донела је, у складу са прописима Владе Републике Србије, решења о раду од куће, јер је био забрањен пријем странака у згради Градске куће Одлуком Штаба за ванредне ситуације.

Фиксни телефони преусмерени су на мобилне телефоне Локалног омбудсмана Тот Салаи Ерике и заменице Љиљане Вуковић Симић, почевши од 24.03.2020. године од када су исте пружале правну помоћ и давале савете, посредовале између грађана и државних органа, а такође се активно и одговарало на мејлове.

Првобитна питања тицала су се правне природе и карактера мера које су спровођене, везано за прелазак државне границе, трајање боравка у самоизолацији, понашања грађана након истека ванредног стања, као и хигијенских и здравствених услова за боравак у колективном карантину. У овим случајевима грађанима су предочени прописи Владе Републике Србије, а такође су вођени поступци посредовања између грађана и МУП-а. Нека од ових питања решавана су непосредном сарадњом са Заштитником грађана Републике Србије.

Канцеларији су се у великом броју обраћали пензионери, као и њихова деца везано за њихова права. Највише су се интересовали о праву на кретање лица старијих од 65 година, имајући у виду да је њима било ограничено кретање, занимало их је када могу да излазе у шетњу и иду у продавницу, како ће подизати пензију, који су износи новца који могу подићи са рачуна, како да обављају сточарску или другу пољопривредну делатност. Као посебна проблематика јавила су се питања одласка сродника, неговатеља, пријатеља код лица којима је потребна нега и помоћ, када је трајао полицијски час и то први за време ванредног стања, јер се тада забрана кретања односила на сва лица која нису обухваћена актима Владе Републике Србије, а која могу добити дозволу за кретање за време полицијског часа. Канцеларија Локалног омбудсмана је у сарадњи са Штабом за ванредне ситуације, секретаром Секретаријата за друштвене делатности и МУП-ом за овај први полицијски час, осмислила оперативан метод издавања једнократних дозвола до доношења акта Владе. Град Суботица увео је контакт центар за помоћ старијим лицима и пензионерима, а такође је вршена подела пакета помоћи. Грађани су се највише жалили на дужину чекања пакета. Што се тиче пензија, Канцеларија је комуницирала са банкама и поштом и давала тачна упутства грађанима. Неке банке и пошта су износиле пензије на кућну адресу, док су друге остављале могућност давања пуномоћи лицу од поверења, уз строге процедуре ради спречавања злоупотреба.

Ограничења која су постојала у ванредном стању створила су низ непердвиђених ситуација, проблема са истеклим или из неког разлога недоступним документима, роковима за предузимање одређених правних радњи. Помоћ је пружена свима, све службе и установе биле су свесне ситуације у којој се налазимо. Постојала је велика воља и сарадња свих којима смо се обратили и свест да се појединац не сме осећа ти немоћним.

Било је и питања везаних са особе са аутизмом, за шетњу кућних љубимаца, за могућности одлагања плаћања закупа станодавцу, за излазак нотара на терен ради овере, за застој рокова у судским и управним поступцима, као и у поступцима извршења, а велики број грађана обраћао се и по питању подношења захтева за обнову права на новчану социјалну помоћ, када је грађанима предочавано да захтев могу поднети путем имејла или путем телефона. У једном случају, струја је у ранијем периоду била искључена, међутим дужник је свој дуг измирио, али је од предузећа добио информацију да до даљњег нема укључења док траје ванредно стање. Канцеларија је контактирала Електродистрибуцију и у врло кратком року струја је била поново укључена. Било је доста питања и око важења и истека личних исправа, личне карте, пасоша, саобраћајне и возачке дозволе.

Велики број питања био је из области радног права. Грађани су се обраћали са питањима да ли могу добити отказ за време ванредног стања, да ли ће ако привремено не раде добити финансијску помоћ. Каква су њихова права на рад од куће ако имају децу млађу од 12 година, да ли послодавац може да да отказ запосленима на породилјском одсуству. У великом броју случајева остварена је одлична сарадња са инспекторима рада.

Када су по препоруци Владе, многи Суботичани упућени да раде од куће, већини запослених није било јасно шта тачно значи рад од куће. Упознали смо их да је потребно да у форми решења, треба утврдити чињеницу да запослени ради од куће, надаље у ком периоду и остала права и обавезе.

Без обзира на трајање ванредног стања, грађани су и даље постављали текућа питања из области имовинских права, поступка легализације, комшијских односа, а постављано је пуно питања везаних за прекршајну и кривичну одговорност у случајевима кршења мера забране кретања и самоизолације, када су грађани упућивани на право на жалбу након истека ванредног стања.

Телефони Канцеларије током ванредног стања били су доступни свакога дана од 8.00 до 20.00 часова, док се у просеку у току радне недеље јављало 8 грађана дневно. Укупно је било 361 обраћања.

Активности око упознавања грађанства са новим прописима

Ступањем на снагу измена и допуна Закона о пензијском и инвалидском осигурању предвиђено је да право на породичну пензију могу да остваре и особе које су живеле у ванбрачној заједници. У Србији према последњем попису 200 000 људи живи у ванбрачној заједници, а свако четврто дете је рођено у овим заједницама. Конкретном изменом, ванбрачна заједница се

изједначава са брачном заједницом у делу остваривања права на породичну пензију. Ово је свакако велики корак у изједначавању брачних и ванбрачних партнера.

Због значаја ове измене прописа за грађанство, Канцеларија је путем свих локалних медија детаљно упознала грађане о поступку како се може утврдити постојање ове заједнице и који су општи и посебни услови за остваривање овог права.

Дан људских права, саопштење канцеларије Локалног омбудсмана Града Суботице поводом 10. децембра

Канцеларија је поводом Дана људских права, издала саопштење за јавност у којем је дала кратку оцену актуелне године која је била врло специфична што се тиче људских права. Наиме, оно што се чинило незамисливим, немогућност слободног кретања и окупљања, постало је стварност. Ова криза озбиљно је утицала на наш свакодневни живот и обликовала наш јавни и лични простор.

Огроман друштвени, политички и правни изазов је био ефикасно одговорити на пандемију и заштитити основне вредности односно људска права и слободу.

Чињеница је да се у борби са вирусом, није могло у потпуности очувати редовно функционисање друштва. Заразна болест COVID-19 изненада нас је суочила са озбиљним изазовима, грађани су били суочени са ограничењем својих основних права и слобода која нису била виђена генерацијама. Потреба да се заустави ширење вируса, резултирало је усвајањем значајног броја мера, које предвиђају ограничење слободног кретања људи, чак и мере попут затварања и изолације. Заједнички циљ ограничења основних права и слобода био је спречавање ширења вируса и заштита јавног здравља. Најбитније је било у овом периоду остварити баланс између неопходних ограничења и заштите основних вредности односно људских права и слобода.

Активности у вези заштите права радника

У области заштите права радника прописи нам не дају надлежност за поступање, једина могућност за наш ангажман је да као посредници учествујемо у решавању проблема.

Канцеларија Локалног омбудсмана се у протеклом периоду заједно са Савезом самосталних синдиката, у два случаја ангажовала у заштити економских права и интереса радника.

За време ванредног стања радници предузећа Леонардо су се обратили Канцеларији са проблемом да их је послодавац послао на плаћено одсуство, али им није исплатио мартовску зараду и најавио да исплату не очекују пре јесени. У овим тешким тренуцима није лако остати без зарађене зараде. Локлани омбудсман је контактирао послодавца и речено је да фирма уредно плаћа ПИО и здравствено осигурање за раднике, међутим услед недостатка финансијских средстава, пошто је фирма за време пандемије обуставила рад, нису у могућности да исплате мартовске зараде у скорије време. Апеловали смо на повећану одговорност послодавца за раднике у овим тешким

временима. Након сагледавања целокупног финансијског стања предузећа, прихваћена је наша сугестија и предузеће је исплатило мартовску зараду за око 140 радника 20. маја 2020. године. На овај начин успешно смо завршили посредовање између радника и послодавца.

Други случај се односи на бивше раднике “Солид-експорт цоммерц” којима смо са Савезом самосталних синдиката својевремено помогли да остваре своја потраживања у стечајном поступку на име неисплаћане зараде за задњих девет месеци. Међутим, пошто у стечајној маси није било потребних средстава, ова потраживања за око 160 радника требало је пријавити у Фонд солидарности ради исплате. Пошто је сама пријава изискивала једну правно-административну процедуру, заједно са Савезом самосталних синдиката града, пријавили смо свих 160 радника, који су на овај начин остварили своје право на девет минималних зарада. На овај начин смо допринели унапеђивању остваривања права за око 300 радника.

Сарадња са Омбудсманима бивших република СФРЈ

Канцеларија има изграђену сарадњу са Омбудсманима бивших република СФРЈ, нарочито са Омбудсманима Босне и Херцеговине, Македоније и Хрватске. Сарадња се одвија у пружању помоћи нашим грађанима који су део пензије остварили у бившим републикама, међутим због разних административних, бирократских процедура или због ћутања администрације, бивши осигураници-наши грађани не могу остварити право на део пензије за период који су у предметној републици остварили. У тим ситуацијама обратимо се надлежним Омбудсманима и замолимо их да изврше контролу рада надлежних пензијско-инвалидских органа и то конкретног случаја нашег грађанина и да нам пружи информацију због чега није издато решење о остваривању права на део пензије. У свим ситуацијама надлежни Омбудсман је поступио по нашој молби и дао конкретне информације о стању предмета, а уколико је требало допунити захтев на то је указало или ако се ради о ћутању администрације, упозорио је надлежни орган на законске рокове и у кратком року су решили захтев нашег грађанина. Ова сарадња је врло ефикасна и оне административне баријере које грађанин сам не може да пробије, ова сарадња реши без икаквих проблема.

МЕДИЈАЦИЈА

У 2014. години представници Канцеларије Заштитника грађана Града Суботице учествовали су на Основној обуци за медијаторе коју су организовали Партнери за демократске промене Србија и стекли Сертификат о завршеној обуци. Постали су чланови удружења грађана “Национално удружење медијатора Србије”.

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

Примена медијације забележена је још у старом веку. Од сумерске цивилизације преко средњег века све до данашњег дана долази до развоја

институције медијације. Данас је често практикован метод решавања сукоба у различитим областима друштвеног живота, у многим земљама света.

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

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

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

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

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

Поступак медијације је бесплатан за стране.

Медијације се претежно обављају у комедијацији.

Просечно време трајања поступка медијације је 1-3 месеца. Да би странке дошле до заједничког решења и закључиле споразум о решавању спора посредовањем потребно је одржати од једне до четири сесије, зависно од сложености сукоба. Просечан број одржаних састанка је два. Сесије односно састанци појединачно трају око 45 минута до највише 60 минута. У обављеним медијацијама учествовали су од две до шест страна у поступку. Стране углавном самостално учествују у поступцима медијације без

пуномоћника, али постоји тенденција повећања броја предмета у којима једну или више страна у поступку посредовања заступа адвокат.

Од 2016. године Канцеларија Заштитника грађана Града Суботице имала је три лиценцирана медијатора - Златка Маросиука, Љиљану Вуковић Симић и Ноеми Чакањ. Закључно са крајем 2019. године, медијатори који су остали у оквиру Канцеларије су Љиљана Вуковић Симић и Ноеми Чакањ, док је Златко Маросиук остварио право на старосну пензију.

Медијације се одржавају у просторијама Канцеларије Локалног омбудсмана. Од 2016. године медијатори су по први пут, по захтеву страна, излазили у приградске месне заједнице ради вођења поступка посредовања.

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

2018. године посредници су присуствовали специјализованој обуци из области решавања привредних спорова и стручно усавршавање „Медијација у САД и региону”.

У 2019. години медијатори су наставили са усавршавањем, похађали су обуку из области „Сингапурска Конвенција о медијацији – Нова ера у решавању међународних трговинских спорова” и „Напредне вештине посредовања у привреди”.

Година 2020. донела је многе промене и изазове за читав свет. Избијање пандемије COVID-19 и физичко дистанцирање нас је суочавао са озбиљним изазовима у погледу организовања и вођења поступка медијације. Проглашење ванредног стања, увођење ванредних мера ради заштите становништва због пандемије заразне болести COVID-19, рад од куће, довело је до прилагођавања новим околностима, што се одразило и на број одржаних медијација.

Обука за време пандемије преселила се у виртуелну учиниоцу. Путем онлине платформе присуствовали смо специјализованој обуци за посреднике у области злостављања на раду - мобинга.

У 2020. години имали смо укупно 13 обраћања грађана за решавање сукоба путем посредовања. У већини случајева, грађани су се информисали о самом поступку медијације, да би сагледали могућност да на што ефикаснији и најбржи начин реше постојећи спор или сукоб и то на миран начин, да би избегли дуготрајни и скуп судски поступак.

У 8 случаја стране су непосредно иницирале покретање поступка посредовања за решавање спора мирним путем. У фази припреме медијације успешно је решен 1 предмет. Укупно је закључено 2 споразума о приступању посредовању, од којих 1 предмет је успешно окончан споразумом о решавању спора посредовањем, а други окончан одлуком медијатора да даље вођење поступка није целисходно.

Грађани су иницирали поступак посредовања у следећим предметима:

- 4 предмета у комшијским односима,
- 1 предмет у потрошачким односима,
- 1 предмет у породичним односима,
- 1 предмет због накнаде штете,
- 1 предмет у грађанским односима.

У припремној фази медијације успешно је решен спор око уређења коришћења приватног паркинг места. Спор је настао између власника приватног поседа са паркингом и запослених у фирми у суседној згради, који су на истом паркингу паркирали своје возило. Без потписивања споразума о приступању медијацији предмет је решен тако што је у припремној фази власник приватног поседа упознат са чланом Закона о безбедности саобраћаја на путевима који прописује да возач не сме да заустави или паркира возило на паркинг месту које је допунском таблом саобраћајног знака или ознаком на коловозу означено као место резервисано за возило одређених корисника, када возило којим управља не припада тим возилима. Такође, је упознат са чињеницом да лице чини прекршај ако поступи супротно одредби закона и да је за прекршај прописана новчана казна.

Од укупно 8 предмета који су непосредно иницирале стране, озбиљна воља за мирно решавање сукоба односно спора уз учешће треће, неутралне стране, постојала је у два предмета, где су стране потписале споразум о приступању медијацији. У оба предмета радило се о комшијским споровима.

Поступак посредовања који је покренут ради уређења комшијских односа између Г.М. из Суботице и С.Ј. из Суботице, предмет медијације је био договор око резивања и вађења корена лешника. Медијатор је утврдио да спор међу странама није могуће решити самим поступком посредовања односно да даље вођење поступка није целисходно.

Поступак посредовања је ефикасан и користан метод за решавање комшијских односа. Комшије К.И. из Суботице и Б.М. из Суботице на првој заједничкој сесији су дошли до заједничког решења, односно договора у вези сукоба. Стране су се споразумеле да ће комшија Б.М. отклонити нагомилани грађевински материјала са зида куће К.И. која се налази на међи са суседом и обавезао се да ће исти зид поправити. О предмету медијације стране су се усмено споразумеле, нису тражиле састављање писменог споразума нити записника.

Последица пандемије и затварање друштва несумњиво ће довести до нових сукоба и спорова у свим сферама живота које ће утицати на тенденцију раста процеса вансудског решавања спорова путем медијатора.

У новим околностима научили смо да размишљамо на нов начин и да решавамо свакодневне задатке путем интернет комуникације како би очували здравље и безбедност људи. Комуникација путем интернет платформи је отворила могућности пресељења поступка медијације у виртуелне канцеларије. Онлине медијација би значила будући начин решавања спорова, која је прилагодљива сваком спору и учеснику, које омогућује учесницима да из

комфора своје собе дођу до заједничког решења у кратком року без непотребних трошкова.

САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Локалног омбудсмана. Наша Канцеларија има изузетно добру сарадњу са локалним и покрајинским медијима. РТ Војводина, Паннон телевизија, Уу ецо телевизија, РТВ Суботица, Паннон радио и интернет портали као суботица.цом, суботица.инфо, суботичке.рс, суботица.цо.рс и други писани медији Политика, Суботичке новине, Дани, Магуар сзб, као и стручни часопис Параграф.рс континуирано су пратили наш рад током целе године. Давани су интервјуи и локалним радио станицама, као и РТ Војводини, Тв Суботици и Паннон телевизији нарочито о правној природи ванредног стања, након увођења истог, као и о раду Канцеларије током ванредног стања. Обавештавали смо грађанство о новим законским прописима, односно о актуелним изменама истих који су значајније утицали на остваривање њихових права. Стицање права на породичну пензију за особе које су живеле у ванбрачној заједници је једна од најзначајнијих измена о којем смо више пута давали интервју свим медијским кућама које раде на територији Суботице. Медији су пратили наше активности и у конкретним предметима (исплата заостале зараде радницима Леонада за време ванредног стања, пријава потраживања девет минималних зарада радницима „Солида“) Континуирана сарадња постоји са свим медијима који обавештавају како на српском тако и на мађарском језику.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Средства за финансирање рада Канцеларије Локалног омбудсмана обезбеђују се у буџету града. Канцеларија је у 2013. години прешла са индиректног корисника буџетских средства на директног корисника, у циљу смањења трошкова Канцеларије, али то није утицало на самосталност и независност канцеларије.

Одобрена буџетска средства су утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2020. годину за рад Канцеларије је одобрено укупно 12.351.000,00 динара, а утрошено је 10.623.403,98 динара.

ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ

ПРИТУЖБЕ

		Примљено	Решено	У поступку
Јавна предузећа и установе	ЈКП "Топлана"	3	3	0
	ЈКП "Водовод и канализација"	22	22	0
	ЈКП "Суботицагас"	1	1	0
	ЈП за управљање путевима и урба..	3	3	0
	ЈКП „Чистоћа“	5	5	0
	АПОТЕКА	1	1	0
	ЗОО ВРТ	1	1	0
Органи управе и инспекцијске службе	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	24	24	0
	Секретаријат за имовинско-правне послове	6	6	0
	Секретаријат за друштвене делатности	8	8	0
	Центар за социјални рад	110	110	0
	Секретаријат локалне пореске администрације	71	71	0
	Секретаријат за грађевинарство	5	5	0
	Секретаријат за пољопривреду и заш. животне средине	2	2	0
	Градско јавно правобранилаштво	1	1	0
	Геронтолошки центар	1	1	0
	Комунална полиција	1	1	0
	ПУ "Наша радост"	7	7	0
Достављени државним органима	Заштитнику грађана	4	4	0
	МУП	3	3	0
Посредовање пре доставе притужбе надлежном	Катастар	3	3	0
	ЈП Пошта Србије	3	1	0
УКУПНО		285	285	0

ПРЕДСТАВКЕ ПО ВРСТАМА ПРОБЛЕМА

	Примљено
Здравствено	21
Лична стања грађана	28
Грађанско право	216
Радна питања	130
Пензиона питања	60
Права детета	2
Права националних мањина	1
Управа за трезор	5
Имовинско право	12
Наследно	31
Станарско	6
Медијација	13
Субвенције	1
Облигационо право	23
Мобинг	1
ЈП "Воде Војводине"	20
Ванредно стање	371
Породични однос	68
УКУПНО	1009

УПУЋИВАНО НА НАДЛЕЖНЕ ОРГАНЕ

	Примљено
Образовање	2
Привредно/Пољопривредно	2
Геронтолошки	3
Заштитник грађана	1
Заштита података о личности	2
Ветеринарска инспекција	1
Фонд солидарности (Солид)	138
Јавни сервис - РТВ	4
Стечајни поступак	3
Заштита потрошача	11
Телеком/Теленор	4
Пошта нет	7
РГЗ Катастар	13
Комунални проблем	8
Особе са инвалидитетом	2
Насилје у породици	6
Електродистрибуција	8
Републичка пореска управа	21
Накнада штете	3
Извршење	28
Надлежни суд	21
Разно	9
Ненадлежан	27
Национална сужба за запошљавање	6
Министарство грађевинарства	1
Алиментација	1
Економски факултет	1
УКУПНО	333

БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	47
МЗ Бајмок	2
МЗ Биково	0
МЗ Чантавир	5
МЗ Таванкут	8
МЗ Ђурђин	0
МЗ Хајдуково	42
МЗ Келебија	3
МЗ Љутово	0
МЗ Мала Босна	4
МЗ Мишићево	1
МЗ Нови Жедник	0
МЗ Стари Жедник	0
МЗ Палић	8
МЗ Шупљак	9
МЗ Душаново	0
МЗ Вишњевац	1
Ванредно стање	120
УКУПНО	250

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА

Примљених предмета у канцеларији	1377
Примљених предмета у месним	250
УКУПНО	1627

Притужбе	284
Представке	1342
УКУПНО	1627

Притужбе из надлежности	284
Представке по врстама проблема	1009
Упућивано на надлежне органе	333
УКУПНО	1627

ЗАКЉУЧАК

Прошле године, пандемија заразне болести COVID-19 до сржи је уздрмала основне принципе модерног света, принцип људских права и њихово поштовање. Цела година за нама, била је у знаку ограничавања права и слобода, како би се сачувало оно најважније-право на живот.

Оно што сматрамо најбитнијим, је да у овој кризи ни један грађанин нашег града није остао сам у решавању својих проблема. Све службе и установе су биле свесне ситуације у којој се налазимо и да грађани врло често не могу да реше свој проблем ако им неки локални или државни орган не изађе у сусрет. Постојала је велика воља и сарадња свих којима смо се обратили и свест, да појединац не сме остати сам. Посебно морамо да истакнемо чињеницу и похвалимо све контролисаних субјекте, остале органе јавне власти, као и разне институције, цивилне и друге организације и волонтере, који су препознали тежак положај грађана који су се суочили са још већим животним изазовима, због новонастале ситуације изазване пандемијом заразне болести COVID-19, свој рад и међусобну сарадњу, подигли на још виши ниво, како би грађанима омогућили остварење њихових права.

На овај начин друштво је показало једну своју хуманију страну, односно да нисмо отуђени једни од других кад смо у једно ванредно тешкој ситуацији. Били смо сведоци једне опште друштвене, међугенерациске солидарности, што иначе краси Суботичане.

На предузете мере, најосетљивије су реаговали старији суграђани, самохрани родитељи, жртве насиља у породици, људи са инвалидитетом и извесне категорије болесника.

Грађани су већ упознати са радом Канцеларије и број обраћања је био незнатно мањи у односу на 2019. годину, односно 1627 грађана је потражило помоћ наше Канцеларије у извештајном периоду. У сфери заштите права, овај број обраћања је врло висок. Директно смо учествовали у заштити права преко 300 радника (исплата заосталих зарада), без обзира што ова област не спада у надлежност ове институције, али у ванредној ситуацији помоћ је била више него нужна и није било времена да се решавање проблема делегира надлежним институцијама.

Најчешће су нам се грађани обраћали у вези утврђивања и наплате пореза на имовину. Највише се радило о неразумевању Решења о утврђивању пореза на имовину, нетачности података који су дати о некретности, промене пореског обвезника, несналажења у вези израчунавања пореског дуга, преплате и камата. Локална пореска администрација у складу са прописима обавља своје послове, а уколико се утврди неки пропуст или неправилност у раду, врло брзо коригују грешку, уз нужне доказе, али без непотребних формализованих процедура. Такав рад Локалне пореске администације и однос према странкама представља пример добре праксе и можемо само да похвалимо њихов рад.

Такође, још један пример, где је један од контролисаних субјеката, унапредио свој рад, прихватањем датих мишљења и препорука, јесте ЈКП

Локални омбудсман Града Суботице

„Водовод и канализација“, које је именovalo Комисију за проверу очитаних стања мерног инструмента-водомера потрошача и на овај начин, поред прописаних услова за утврђивање оправданости захтева за отпис на име квара на интерним инсталацијама потрошача, омогућио грађанима лакше остваривање њихових права.

Када је ванредно стање укинато, наставили смо пријем грађана у приградским месним заједницама, недељно три пута, чиме је омогућена заштита права и оним грађанима који нису у могућности да дођу у седиште Канцеларије.

Поред права на покретање и вођење поступка, све више се користимо правом да пружањем добрих услуга, посредовањем, давањем мишљења и савета из своје надлежности, делујемо превентивно, у циљу унапређења рада јавних служби и унапређења заштите људских права и слобода, јер мишљења смо да је најефикаснија заштита права она кад не настане повреда. И даље је приметан пораст броја предмета, где су јавне службе решиле проблем на који грађани указују, одмах након обраћања Канцеларије. Видљиво је било настојање органа управе и јавних служби да се повреда права или друга неправилност у раду отклони на брз и ефикасан начин. Све ово указује на степен поштовања права грађана.

Међутим, морамо да споменемо и тенденцију пораста предмета који су се односили на недоношење одлука по захтевима странака у прописаним роковима од стране Центра за социјални рад. Наиме, све је више било обраћања грађана који на основу својих захтева нису добијали никакав одговор од Центра за социјални рад у прописаним роковима, са напоменом да се ради о веома остетљивој категорији људи, који су због свог лошег материјалног и социјалног положаја, били приморани да се обрате овој установи, како би колико толико себи обезбедили основне животне потребе. Иако постоји веома велики број обраћања грађана овој установи и не постоји могућност да се одмах поступи по сваком захтеву, ипак би требали да покажу већи степен разумевања за ову категорију људи и ажурније и благовремено поступе по њиховим захтевима.

По природи ствари, најугроженија права у 2020. години била су право на здравље и слобода кретања.

Кад се држава избори са пандемијом, заштити животе и здравље грађана, треба да се вратимо поштовању, заштити и унапређењу индивидуалних права и слобода.

Суботица, 08.03. 2020.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Ерика Тот Салаи
дипл. правник