

Iratszám: 02-31/2021  
Dátum: 2021.03.08.

2020. ÉVI  
**BESZÁMOLÓ**

## BEVEZETŐ

A szabadkai önkormányzat helyi ombudsmanja a polgárok és a jogi személyek jogainak a városi közigazgatási szervek és közszolgálatok városi jogszabályokat sértő jogszerűtlen és szabálytalan működésétől való jogvédelme érdekében létrehozott független és önálló szerv. A helyi ombudsman az emberi és a kisebbségi jogainak és szabadságainak védelemről és előmozdításáról is gondoskodik.

A Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelet 40. szakaszának 1. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14, 35/19 száma) értelmében Szabadka város ombudsmanja évente egyszer, de legkésőbb március 31-éig beszámolót terjeszt a képviselő-testület elé az előző évi tevékenységéről, amelyben értékeli az önkormányzati szervek és közszolgálatok munkáját az emberi jogok és szabadságok védelme szempontjából, közli az észlelt mulasztásokat és intézkedéseket és lépéseket javasol azok kiküszöbölésére.

A 2020. évi beszámoló főleg a panaszok és folyamodványok számára és összetételére vonatkozó adatokra összpontosít és tartalmazza a közigazgatási szervek működésének általános értékelését az előírások betartása és az észlelt mulasztások tekintetében, és ajánlásokat ad azok kiküszöbölésére. A beszámoló felöleli az elmúlt évben észlelt problémákat, és a korábbi évek gyakorlatához hűen bemutatja az egyes ügyeket, amelyekkel az iroda foglalkozott. A statisztikai adatok mellett a beszámoló rövid leírásokat is tartalmaz az elmúlt évben vezetett legjelentősebb ügyekről, végső állásfoglalásokkal.

Az emberi jogok helyzetének elemzése a helyi ombudsman hatáskörébe tartozó területeken a „jó közigazgatás” területét öleli fel, vagyis a „jó közigazgatás” elve, a jogérvényesítés és a jogbiztonság tiszteletben tartását. A kisebbségi jogokkal kapcsolatban az ombudsmani hivatal, jogkörei keretében, néhány tárgyban, főleg a hivatalos nyelvhasználat terén jelentkező problémák megoldásában közreműködött. Tóth Szalai Erika helyi ombudsman megbízatása az illetékes intézményekkel és a kisebbségek képviselőivel folytatott együttműködés. A fogyatékkal élők és az idősebb személyek, mint minden évben, külön figyelmet kaptak.

A 2020. év nagy kihívást jelentett az emberi jogok védelmében a Covid-19 fertőző betegség okozta világjárvány miatt. Az emberek alapvető jogaik és szabadságaik rég nem tapasztalt mértékű korlátozásával szembesültek, a vírus terjedésének megakadályozása érdekében. Egy sor olyan intézkedést volt szükséges bevezetni, amelyek a szabad mozgást korlátozták, sőt a kijárási tilalmat és a karantént is be kellett vezetni. Ezeket az intézkedéseket az időskorúak, a gyermekeiket egyedül nevelő szülők, a családon belüli erőszak áldozatai, a fogyatékkal élők és bizonyos betegségekben szenvedők viselték a legnehezebben. Az volt a legfontosabb, hogy meg lehessen tartani az egyensúlyt az egészségvédelem érdekében bevezetett járványügyi intézkedések és az alapvető emberi szabadságjogok között.

Az ombudsmani Hivatal a 2020. évben – a járványügyi intézkedések szigorú követése mellett – több online előadáson és szemináriumon is tevékenyen részt vett, ezek közül a legjelentősebbek:

- Együttműködés a médiával az OEBS szervezésében,
- Gyermekellátás szükségállapotban – a Tartományi Ombudsmani Hivatal szervezésében,
- Mediáció képzés.

## AZ OMBUDSMAN INTÉZMÉNYÉRŐL

A polgári jogvédő intézménye Svédországban jött létre még 1809-ben, a végrehajtó hatalom ellenőrzése céljából, az „ombudsman“ kifejezés pedig azt a személyt jelöli, aki „meghallja a népet“. Országgyűlési biztos, akinek az volt a feladata, hogy az országgyűlést és a közigazgatást az ellenőrzése alatt tartsa. Hatáskörei az intézmény napjainkig jelentősen nem változtak. A múlt század hatvanas éveitől felerősödött az intézmény szerepe „sui generis“. Ma már szinte a világ minden országában működik, ...„ihletként, sőt modellként szolgál azokhoz a törekvésekhez, melyekre egyre nagyobb szükség van a hagyományos politikai intézmények megújítása tekintetében, melyeket a racionalista, s később egyre inkább közvetítői szerepet játszó bürokrata és legalista eszme és gyakorlat hozott létre.”

A polgári jogvédelem intézményét Szerbia 2005-ben vezette be jogrendjébe a polgári jogvédőről szóló törvény meghozatalával, 2006-ban pedig az ország alkotmánya megerősítette.

Alapvető célja a szabálytalanságok és törvénytelenések megakadályozása, illetve az ún. rossz hivatali bánásmód orvoslása. Az emberi jogok védelmezése iránti igény, illetve az államigazgatás új, a korszerű államkoncepciónak megfelelő, emberközpontú „külső” ellenőrzési és felügyeleti formák iránti igény új mechanizmusokat követelt meg az emberi jogok védelmezésére, elsősorban a hivatali szervek jogszerűtlen és igazságtalan működése ellen. Az idők során kiderült, hogy erre a legmegfelelőbb az ombudsman intézménye.

Az ombudsman intézményének – amely igen hatékonynak bizonyult a jogvédelemben és a közigazgatás ellenőrzésében - lényege abban nyilvánul meg, hogy „át tudja törni” a bürokrácia bűvös köreit és áttekinthetővé tudja tenni az átláthatatlan autoritativ rendszereket, illetve hozzáférhetővé a parlamentáris ellenőrzés és a közvélemény számára. Hatékonysága mindenekelőtt abból a lehetőségéből következik, hogy a képviselői testületnek benyújtott jelentésével a polgárok panaszairól tájékoztassa a közvéleményt és a testületet.

Az éves beszámoló a legfontosabb dokumentum, amellyel a polgári jogvédő bemutatkozik a nyilvánosság előtt. Már maga a tudat, hogy az ombudsman felügyeletet gyakorol munkájuk felett, pozitív hatással van az egész közigazgatási rendszerre, minek folytán működése nyilvánosabbá és jogszerűbbé válik.

A polgárok a jogaik és kötelességeik jelentős részét korszerű feltételek mellett, a közfeladatot ellátó helyi önkormányzati szervek előtt, a helyi önkormányzat által alapított közintézményekkel, vállalatokkal és más szervezetekkel valósítják meg. Éppen ez a tény indokolja a helyi ombudsmani hivatalok alapítását, amit több ország, köztük Szerbia is megtett.

Az emberi jogok védelme terén az első nemzetközi dokumentumot az ENSZ hozta meg a Genfben 1978-ban elfogadott Irányelvek az emberi jogok védelmét szolgáló nemzeti intézmények működésére cím alatt, az emberi jogok védelmét szolgáló nemzeti és helyi intézményekről tartott szemináriumon, melyek megfogalmazásához az akkori „helyi” ombudsmanok is hozzájárultak. Emellett az Európa Tanács Miniszteri Bizottsága az ombudsman intézményéről szóló R(85)13 számú ajánlásában még 1985-ben (és későbbi dokumentumaiban) javasolta tagországai kormányainak az ombudsman intézményének országos, regionális vagy helyi szinten történő megalapítását. 2019.10.16-án az Európa Tanács Miniszteri Bizottsága új ajánlást fogalmazott meg a tagországoknak az ombudsman intézményének

fejlesztéséről. Az Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztérium támogatta a Városok és Községek Állandó Konferenciájának ajánlását, hogy törölje el a helyi ombudsmanok mandátumának korlátozását, miszerint legfeljebb két alkalommal választhatók meg, mégpedig ezen intézmény sajátosságai miatt, a döntés modelljének indokolásában hangsúlyozva, hogy szavatolni kell a helyi ombudsman függetlenségét, ami a megválasztása eljárásának meghatározásával és a felmentése lehetőségeinek korlátozásával történik.

## **A JOGI KERET ÉS AZ EGYES PANASZOK ÜGYÉBEN FOLYTATOTT ELJÁRÁS**

A helyi ombudsman hivatala, a Szabadka város polgári jogvédőjéről szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 7/14 és 35/19 száma), a helyi önkormányzatról szóló törvény 97. szakaszának 1. bekezdése (az SZK Hivatalos Közlönyének 129/07, 83/14, 101/16 és 47/18 száma) és Szabadka város alapszabályának 33. szakasz 1. bekezdés 6. pontja és 99. szakasz 3. és 5. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 27/19 száma – egységes szerkezetbe foglalt szöveg) alapján működik.

Hatásköri feladatainak ellátása során a helyi ombudsman az alkotmány, a becikkelyezett nemzetközi szerződések, az általánosan elfogadott nemzetközi jog szabályai, törvények, a szabadkai önkormányzat jogszabályai, az igazságosság, az egyenlőség és az erkölcsi elvek szerint jár el.

A hivatal a Szabadság tér 1. alatti épület I. emeletének 132 – 135. irodáiban működik.

2020.12.31. napjával a hivatalban a polgári jogvédő mellett két helyettes és két hivatalnok van alkalmazásban (egy jogi ügyintéző és a titkár). A hivatal az ország jobban felszerelt ombudsmani irodái közé tartozik az ügyfelek fogadásához és a korszerű működéshez szükséges műszaki felszereltséggel.

Szabadka Város Képviselő-testülete a 2020. február 27-én tartott ülésén Tóth Szalai Erikát nevezte ki helyi ombudsmannek 6 éves megbízási időszakra, a 2020. május 28-ai ülésén pedig Nágel Lámi Valériát és Toskić Maját kinevezte helyi ombudsman helyetteseknek 6 éves megbízási időszakra.

A helyi ombudsman független és önálló a munkájában, aki munkájáért csak Szabadka Város Képviselő-testületének felel. Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala 2006. június 16-án kezdte meg működését. A hivatal fennállásának és működésének tizennégy éve alatt soha senki, egyetlen politikai tényező vagy a karhatalom valamely képviselője sem gyakorolt hatást a polgári jogvédő munkájára, cselekedeteire és véleményére.

A helyi ombudsman nem jogosult Szabadka Város Képviselő-testülete, Szabadka Város Tanácsa (ez alól kivételt képez, ha másodfokú szervként jár el közigazgatási eljárásban) és a polgármester munkáját ellenőrizni és a szabadkai önkormányzat területére megalapított bíróságok és ügyészségek munkáját sem.

A helyi ombudsman feladatai: átveszi és kivizsgálja a panaszokat, melyek az önkormányzati szervek által megsértett emberi jogokra vonatkoznak, saját kezdeményezésére jár el minden olyan esetben, ahol fennáll annak gyanúja, hogy az önkormányzati szervek megsértették az emberi jogokat, figyelemmel kíséri az emberi jogokra vonatkozó nemzetközi követelmények alkalmazását a helyi önkormányzat területén, információkat gyűjt különböző forrásokból arról, hogy az önkormányzati szerv alkalmazza-e az emberi jogokról szóló törvényt és más előírásokat, éves

beszámolót készít arról, hogy az önkormányzati szervek hogyan érvényesítik és tartják tiszteletben az emberi jogokat, és alkalmazzák a diszkrimináció-mentesség elvét, időszakosan ellenőrzi az önkormányzati szerv munkáját, közvetlenül együttműködik a köztársasági szervekkel és közvetítői szerepet játszik a köztársasági közigazgatás területi szervei, a köztársasági hatáskörbe tartozó közmegbízások ellátói és a polgárok között a város területén, büntetőjogi, fegyelmi és egyéb eljárások megindítását kezdeményezi az illetékes szerveknél abban az esetben, ha az önkormányzati szervek megsértik az emberi jogokat, az emberi jogok megvalósításáról és tiszteletben tartásáról és az anti-diszkriminációról tanácsadást szervez és részt vesz az előkészítésében, kezdeményezi és ösztönzi a polgárok képzését az emberi jogok tekintetében, az élet minden területén, együttműködik, és tapasztalatot cserél más állampolgári jogok biztosáival és olyan szervekkel és szervezetekkel, melyek az emberi jogok védelmével és fejlesztésével foglalkoznak hazánkban és külföldön, együttműködik a médiával, közvetítői szerepe van az emberi jogok megsértésére vonatkozó viták békés rendezésében a város területén, jogosult részt venni a képviselő-testületi üléseken és munkatestületeinek ülésein, valamint joga van részt venni a képviselő-testületi vitákban, ha a hatáskörébe tartozó kérdésekről vitatkoznak, eljárást kezdeményez az alkotmányosság és törvényesség értékelésére az Alkotmánybíróság előtt, és más illetékes szerveknél indítványozza a hatáskörébe tartozó új előírások és egyéb okiratok meghozatalát és a meglévők módosítását, valamint a törvény és a városi előírások alapján egyéb teendőket is ellát.

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

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

Folyamodványt az okirat véglegessége előtt is benyújtható, ha a végleges közigazgatási okirat megvárása az érintett személy számára helyrehozhatatlan kárt okozna, vagy emberi jogait veszélyeztetné.

A folyamodványt írott formában kell benyújtani, beleértve az elektronikus kommunikáció minden fajtáját is, meghatározott forma nélkül, de jegyzőkönyvbe is mondható szóban. Folyamodványt nyújthat be fogvatartott személy is, lepecsételt borítékban. A folyamodványt benyújtó személy kérésére a helyi ombudsman köteles titokban tartani a személyes adatait. A polgárok számára a folyamodványok benyújtásának megkönnyítésére, az ombudsman az eljárás elindításához és lefolytatásához fontos kérdéseket tartalmazó egyszerű űrlapot használ a munkája során.

A helyi ombudsman szabály szerint akkor indít eljárást, ha már minden rendes jogi eszköz kimerült annak a jogsértésnek az elhárítására, melyre a folyamodó személy rámutat, illetve, ha arra nincs semmilyen jogi eszköz. Kivételes esetekben az eljárás akkor is elindítható, ha ennek a feltételnek nem tesz eleget, és pedig akkor, ha az eljárás rendes jogi eszközökkel való lefolytatása veszélyeztetné az emberi jogokat. Ha ugyanazon tárgy miatt már folyik eljárás más illetékes szervekben, a helyi

ombudsman szabály szerint nem fog ezekkel a szervekkel párhuzamosan eljárást folytatni.

Ha a folyamodvány minden feltételnek eleget tesz, a helyi ombudsman megindítja az eljárást, és erről tájékoztatja a folyamodvány benyújtóját és az érintett közigazgatási szervet. A Szabadka Város Helyi Ombudsman szóló rendelet határozza meg, hogy mely esetekben utasítja el az ombudsman a folyamodványt: ha nem tartalmazza a benyújtó személyes adatait (névtelen kérelem), ha nem tartalmazza a többi szükségesként előírt adatot, a benyújtó pedig nem pótolja azokat a meghagyott határidőben, ha köztársasági vagy tartományi szerv munkájára vonatkozik, ha a képviselő-testület vagy a polgármester munkájára vonatkozik, ha a határidő lejárt után nyújtják be, ha új állításokat és tényeket nem tartalmazó ismételt panasztételről van szó, ha a panasz benyújtója nem merítette ki a folyamodvány tárgyát képező okirat elleni jogorvoslatokat – ez alól kivételt képez, ha megállapítást nyer, hogy objektív okok miatt történt késedelem a szabályos jogorvoslat benyújtásában, illetve, ha a jogorvoslat szerinti eljárás befejeződésének megvárása nagy és helyrehozhatatlan kárt okozhat a folyamodó számára.

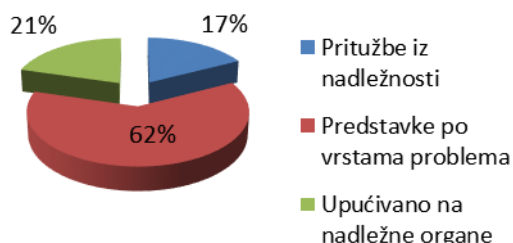
A köztársasági és tartományi hatóságok munkájára vonatkozó panaszokat Szabadka város ombudsmanja köteles azonnal továbbítani az illetékes köztársasági, illetve tartományi ombudsmanhoz.

Ha a helyi ombudsman megállapítja, hogy nem áll fenn a polgári jogok megsértése vagy a közigazgatás, illetve a közhivatal részéről nem történt szabálytalanság, erről értesíteni fogja a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közigazgatási szervet, melynek a munkájára a folyamodvány vonatkozott. Amennyiben a vizsgálat során megállapítást nyer az emberi jogok megsértése, vagy más szabálytalanság a közigazgatási szerv munkájában, erről a megfelelő véleményt, javaslatot és ajánlást megfogalmazva értesíti a folyamodványt benyújtó személyt és azt a közszolgálatot, melynek munkájára a folyamodvány vonatkozott. A közigazgatási szerv 15 napos határidőben köteles a helyi ombudsmant tájékoztatni a vélemény, javaslat vagy ajánlás kapcsán foganatosított intézkedéséről.

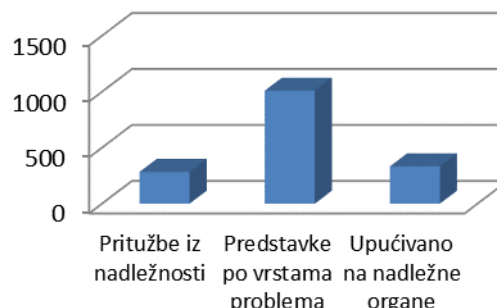
Amennyiben a közigazgatási szerv nem tájékoztatja az ombudsmant a jogsértés elhárítására foganatosított intézkedésekről vagy az ombudsman nem megfelelőként értékeli azokat, a helyi ombudsman erről értesíti az érintett szervet ellenőrző szerveket, a képviselő-testületet, a városi tanácsot és a polgármestert, és ha ezután sem az ajánlás szerint jár el, a helyi ombudsman erről a tájékoztatási eszközök útján a közvéleményt is értesítheti.

## A 2020. ÉVI TÁRGYAK SZÁMA

**PREDMETI U 2020. GODINI**  
procentualni prikaz



**PREDMETI U 2020. GODINI**  
brojčani prikaz

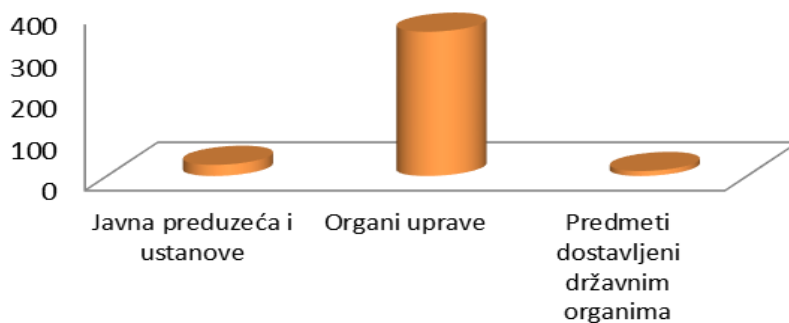


Szabadka Város Helyi Ombudsmanja 2006. június 16-án kezdte meg működését. 2020. december 31-éig 23157 polgár fordult a hivatalhoz, illetve 2020-ban 1627 polgár. A polgárok a jog minden terén igényelték a jogvédelmet. Az ügyek a polgárok jogainak érvényesítésével voltak kapcsolatosak. A folyamatványokat két csoportba oszthatjuk: az egyik a helyi ombudsmanról szóló rendelettel meghatározott hatáskörök szerinti polgári panaszok, a másik csoportba az emberi jogok védelmével kapcsolatos folyamatványok tartoznak.

### 285 PANASZ A KÖZVÁLLALATOK ÉS A KÖZIGAZGATÁSI HIVATAL SZERVEINEK MUNKÁJÁRA

Az ombudsman hivatalba lépése óta a polgárok 1742 írásbeli panaszt nyújtottak be az önkormányzati szervek és közszolgálatok munkájára, ebből 285-öt a 2020. évben. Minden közigazgatási szerv és közvállalat a helyi ombudsmanról szóló rendeletben megszabott 15 napos határidőn belül válaszolt a panaszokra.

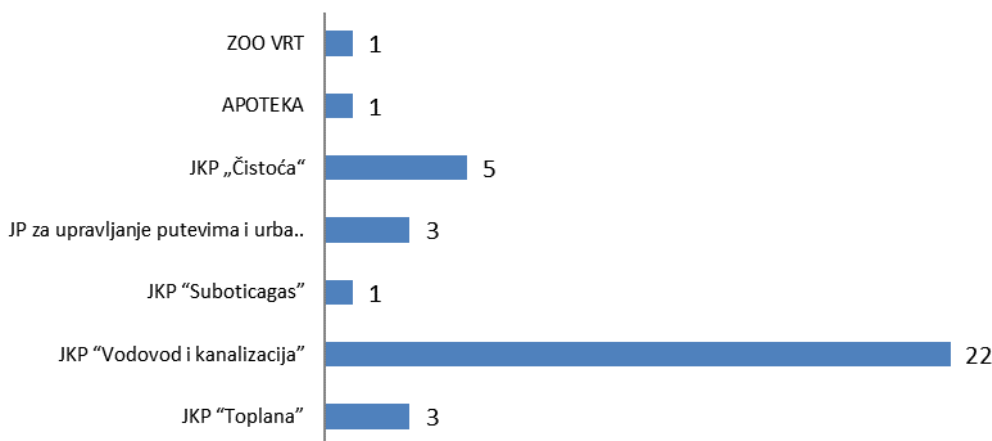
**PRITUŽBE**  
brojčani prikaz



A Szabadka város által alapított közvállalatok és közintézmények ellen a polgárok a 2020. év folyamán összesen 285 panaszt emeltek, ezekből a közvállalatok ellen 36 panaszt. Ezek közül:

- Távfűtőművek KKV - 3,
- Vízművek és Csatornázási KKV - 22,
- Szabadkai Gázművek KKV - 1,
- Szabadkai Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési Közvállalat - 3,
- Köztisztasági és Parkosítási KKV - 5,
- Szabadkai Gyógyszertár - 1,
- Állatkert – 1.

**PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA**  
brojčani prikaz



**Vízművek és Csatornázási KKV: 22 panasz**

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

Legnagyobb számban a követelések elévülése okán fordultak hozzánk a lakosok, tanácsot kérve a kötelmi viszonyokról szóló törvény 378. szakasz 1. bekezdés 1. pontja alkalmazásának módjáról. Megkerestek bennünket még a számlák kifogásolása módjával, a csatornahálózatra csatlakozás, az adósság részletekben való törlesztése és a vízhasználati díj megfizettetése iránti végrehajtási eljárás kérdéseiben.

A tavalyi évben volt néhány panasz arra vonatkozóan, hogy nem tudják érvényesíteni a számla csökkentésével kapcsolatos jogosultságukat a szennyvízelvezetés és-tisztítás elmaradása címén, a külső vízvezetéken bekövetkezett meghibásodás miatt. Az alábbiakban egy, a Közvállalatnak címzett és a szabálytalanság kiküszöbölésére vonatkozó ajánlást is tartalmazó véleményezést ismertetünk.

A Szabadka Város Helyi Ombudsmanjáról szóló rendelet 37. szakasz, 1. és 2. bekezdése és 38. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapja, 7/14 és 35/19 szám) alapján, az E. J. Szabadka, T. utca \_\_\_ szám alatti lakos panasza ügyében lefolytatott eljárásban, meghozza az alábbi



## VÉLEMÉNYT

Szabadka Város Helyi Ombudsmanjának véleménye szerint a Szabadkai Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvállalat (a továbbiakban: KKV) megsértette a panasz benyújtójának jogait, mert olyan szolgáltatást számlázott ki „elvezetés és tisztítás” címén a 2020.04.01-2020.04.30. közötti elszámolási időszakban 2206 m<sup>3</sup> szennyvízre a 0618358-0420 faktúrával kommunális szolgáltatás díjaként a KKV javára, amit a KKV nem a pontos tények alapján állapított meg, hanem saját szubjektív mércéi szerint,

emiatt a következő

## A J Á N L Á S T

intézi a Szabadkai Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvállalathoz:

A KKV semmisítse meg a 2020.04.01-2020.04.30. közötti elszámolási időszakra kiállított 0618358-0420 számú számlát a 2206 m<sup>3</sup> szennyvíz „elvezetése és tisztítása” részében. A csatornahálózatról szóló rendelet 31. szakaszának (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 29/2015, 38/2015, 42/2015, 5/2018 és 28/19 száma) alkalmazásával és a vízellátásról szóló rendelet 47. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 24/2014, 14/2015 és 5/2018 száma) szerint és a KKV legutóbbi összehasonlítható elszámolási időszak alapján állapítsa meg a kibocsátott szennyvíz mennyiségét és eszerint számolja el nevezett személy számára a szennyvíz elvezetése és tisztítása szolgáltatást.

A KKV kizárólag a pontos tények alapján állapíthatja meg a fogyasztó jogát és kötelességét a KKV jogkörének keretében.

A KKV a jelen Vélemény kézhezvételét követő 15 napon belül köteles tájékoztatni Szabadka Város Helyi Ombudsmanját a foganatosított intézkedéseiről.

## Indokolás

2020. június 15-én E. J, Szabadka, T utca \_\_\_\_ szám alatti lakos Szabadka Város Helyi Ombudsmanjához fordult panaszával, miszerint a KKV nem fogadta el kifogását, hogy a külső vízvezetéken bekövetkezett csőrepedés miatt túlzott mértékben folyt a víz, a meghibásodás oka pedig az volt, hogy megrepedt a rozsdás cső és a víz erősebb sugárban folyt el a földre. A 2206 m<sup>3</sup> hatalmas mennyiségű víz nem lett elvezetve, sem tisztítva, ezért kéri a számla módosítását.

A helyi ombudsmani hivatalba E. J. fogyasztó panaszára megérkezett a válasz, mely szerint a fogyasztók panaszai és kifogásai megoldásának módjáról szóló szabályzat 7. szak. 1. bek. 2. pont (Szabadkai Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvállalat, iratszám: 188/2-2016, dátum: 2016.12.13.) alapján, ha a fogyasztó külső vezetéke nem látható és észlelhető helyen hibásodik meg, bizonyítékot kell megküldeni a meghibásodásról és annak elhárításáról. A bizonyítékot az illetékes személy – vízvezeték-szerelő által kiállított számla képezi az elvégzett munkáról. A KKV-nek megküldött 2020.05.21-ei dátummal a SZR “T” által kiadott 28/2020 számú számla tartalmazza a munkák leírását. A panaszra nyújtott válasz feltünteti, hogy az említett számla kiállítása nem a hozzáadott értékadóról szóló törvény 42. szak. 4. bek. 4. pontja szerint lett kiállítva, mert nem tartalmazza az elvégzett szolgáltatás

nemét és mennyiségét sem. A bizottság véleménye továbbá, hogy a 2206 m<sup>3</sup> mennyiségű ellenőrizetlenül elfolyt víz nem lehetett az egy hónapig el nem hártott meghibásodás következménye, illetve a bizottság úgy véli, hogy a víz több mint egy hónapig folyt ellenőrizetlenül, tehát a meghibásodást több mint egy hónapig nem észlelték és nem hártották el, tehát a fogyasztó gondatlansága miatt nem lett észlelve és elhárítva.

A fogyasztói panaszokkal foglalkozó bizottság nem illetékes a hozzáadott értékadóról szóló törvény szerint megállapítani a szóban forgó számla jogszerűségét. A hivatkozott törvény rendelkezéseinek alkalmazását az illetékes köztársasági szerv hivatott ellenőrizni, a KKV nem illetékes a törvény 42. szak. 4. bek. 4. pontja szerinti ellenőrzésre. Figyelemmel kell lenni továbbá arra is, hogy természetes személynek nyújtott szolgáltatás esetén a nem számlaköteles, valamint az eseményekről és az egyes adatok feltüntetésétől való eltekintés eseteiről szóló szabályzatot kell alkalmazni (Az SZK Hivatalos Közlönye, 123/2012, 86/2015, 52/2018 és 94/2019 sz.). A konkrét esetben a SZR "T." nem áfaköteles, ami egyértelműen szerepel a számlán, amely viszont tartalmazza az elvégzett munkák leírását, a bizottság tehát a fogyasztó kárára alkalmazta a jogszabályt.

A panaszra adott válaszában a bizottság azon véleményét közli, miszerint a 2206 m<sup>3</sup> ellenőrizetlenül elfolyt víz nem lehetett az egy hónapig el nem hártott meghibásodás következménye, illetve úgy véli, hogy több, mint egy hónapig folyt el a víz. Ebben az esetben nem történt meg a tényállás helyszíni megállapítása a KKV részéről. Az a vélemény és megállapítás, hogy a víz több, mint egy hónapig folyt ki nem a pontos tényeken és bizonyítékokon alapul, hanem a bizottság feltételezésein és szubjektív meggyőződésén. Ezek szerint tehát a bizottság álláspontja a panasztevő kérelme kapcsán szubjektív kritériumokon alapszik és nem az objektív tényeken, tehát nem válthat ki joghatást.

A kötetmi jogviszonyról szóló törvény 15. szakasza (A JSZSZK Hivatalos Lapja, 29/78, 39/85,45/89 -AB döntés és 57/89, A JSZK Hivatalos Lapja, 31/93 és SZ-MNG Hivatalos Lapja 1/2003 szám – alkotmányos alapokmány) rendelkezik a kölcsönös szolgáltatások egyenlő értékének elvéről, mely szerint a kétoldalú szerződések létesítésekor a kölcsönös szolgáltatások egyenlő értékének elvéből kell kiindulni.

A fogyasztóvédelmi törvény 12. szak. 2. bek. 2. pontja (Az SZK Hivatalos Közlönyének 62/2014, 6/2016-más tv. és 44/18 – más tv. száma) tartalmazza, hogy a kiadott számlának adatot kell tartalmaznia az elvégzett szolgáltatásról.

A csatornahálózatról szóló rendelet 31. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapja, 29/2015, 38/2015, 42/2015, 5/2018 és 28/2019 szám) rendelkezik arról, hogy a fogyasztó köteles az illetékes vállalatnak kifizetni a szennyvíz tisztítása és elvezetése árát, melynek elszámolása az elvezetett szennyvíz m<sup>3</sup> szerinti elszámolásával történik.

A vízellátásról szóló rendelet 47. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapja, 24/2014, 14/2015 és 5/2018 szám) szerint a vízfogyasztás megfizettetése a vízárával mért vízmennyiség alapján történik és kivételesen becslés alapján.

A fentiek szerint, ebben az esetben nagyobb vízmennyiség folyt el ellenőrizetlenül a külső vízvezetéken, tény, hogy a KKV ezt a mennyiséget nem vezette el, sem nem tisztította, ezért az el nem végzett szolgáltatást nem lehet megfizettetni.

A KKV továbbá nem helyszíni ellenőrzéssel állapította meg a szükséges tényeket a panasz alapján, ehelyett a bizottság a saját véleménye szerint hozott szubjektív döntést a panasztevő kötelezettségének fennállásáról.

Ennek megfelelően a KKV megsemmisíti a számlát a vitatott részben és az előző összehasonlítható időszakra figyelemmel csökkenti a számla összegét a szennyvízelvezetés és -tisztítás” tétel alatt és így fizetteti meg a valósan elvégzett szolgáltatását.

A KKV a kézhezvételt követő 15 napos határidőben észrevételt tehet Szabadka Város Helyi Ombudsmanjának véleményére és ajánlására.

Tóth Szalai Erika  
helyi ombudsman

Az illetékes szervvel - az igazgatóval - folytatott kommunikáció során megállapítást nyert, hogy a rendszer, illetve a kommunális szolgáltatások igénybe vevőinek panaszai és kifogásai megoldásáról szóló szabályzat (Szabadkai Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvállalat, szám: 188/2-2016, dátum: 2016.12.13.) azon részben, ahol a meghibásodások fennállásáról és azok elhárításáról szóló kért bizonyítékokról van szó (bejegyzett vállalkozással rendelkező illetékes személy – vízvezetékszerelő által kiadott számla tartalma az elvégzett munkák leírásával), nagyon merev és alapvető célja mellett, hogy kizárja a szabályok be nem tartását, gyakran ellehetetleníti vagy megnehezíti a tisztességes fogyasztó számára is, hogy a saját külső csatornavezetékén bekövetkező meghibásodás esetén érvényesíthesse a számla, illetve szolgáltatás meg nem valósuló (szennyvíz elvezetés és -tisztítás) részének leírását.

Ennek a tárgyalásnak az eredményeként az igazgató határozatot hozott a fogyasztók vízóráinak leolvasott állapotát ellenőrző bizottság kinevezéséről, melynek feladata a vízórák ellenőrzése azokban az esetekben, amikor eltérés mutatkozik a nyilvántartott fogyasztáshoz képest. Ezen a módon megoldódott a joghézag, illetve megszervezésre került a konkrét meghibásodási esetek terepi ellenőrzésének rendje és az újonnan kinevezett bizottság műszaki szolgálatként fogja ellenőrizni az elvégzett munkálatokat, illetve megállapítja a meghibásodás fennállását, vagy meg nem létét a külső vezetékeken.

A lakosság így a szükségtelen bürokratizmus és annak veszélye nélkül érvényesítheti jogait, hogy a bonyolult eljárások miatt nem lesz majd lehetősége a városi határozatok szerinti legegyszerűbb módon megvalósítani a jogait.

## **A JÓ GYAKORLAT PÉLDÁI**

A jó gyakorlat példaként azt a helyzetet ismertetjük, amelyben a Vízművek és Csatornázási KKV, egyik munkavállalójának helytelen magatartása miatt a vállalat kért elnézést az egyik fogyasztójától. A fogyasztók és a közszolgálatok közötti kommunikáció nagyon fontos, ezért külön figyelmet kell szentelni ennek a területnek. A lakosság tudni szeretné mi történik, milyen gondok vannak, mikor lesznek megoldva és természetesen a saját problémáik esetében is. Másfelől a közvállalatoknak, a megfelelő információk biztosítása révén kell megszereznie a polgárok bizalmát. A korrekt üzleti kommunikáció felöleli a vállalatnak a szolgáltatást fizető fogyasztó iránti megfelelő magatartási szabályait is. Minden üzleti kommunikáció alapvető eleme a műveltség, ha pedig fennakadás keletkezik a kommunikációban, gyakran a hatékonyság, az erkölcs és a célok maradnak el. A

## Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

munkavállalók viselkedési kódexe szabályozza az általánosan elfogadott viselkedési szabályokat, a dolgozóknak tehát írásban meghatározott szabályok állnak a rendelkezésére, amelyekhez tartani kell magukat.

Az alábbiakban a Vízvezeték és Csatornázási KKV nyilatkozatát ismertetjük teljes terjedelmében N. P. szabadkai lakos panasza ügyében:



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 samočitači 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](mailto:reklamacije@vodovodsu.rs) ili putem sajta preduzeća.

Na adresi \_\_\_\_\_ u Subotici ni jedan od 4 korisnika usluga nije registrovan kao samočitač, 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 m<sup>3</sup> 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.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sugar György", written over a horizontal line.

### **Szabadkai Gázművek KKV: 1 panasz**

A panasz a gáz bevezetésére vonatkozik a közös udvaron keresztül. Megállapítást nyert, hogy a KKV a meghatározott feltételekkel összhangban és a meghatározott eljárás szerint vezette be a gázt a közös udvaron keresztül és nem állt fenn semmilyen szabálytalanság.

### **Köztisztasági és Parkosítási KKV: 5 panasz**

A panaszok többsége a közterületi felügyelők beteg és sérült fák kivételére utasító határozatainak be nem tartása miatt volt. A közhasználatú zöldterületek karbantartásáról szóló program elfogadásával, valamint a Szabadka város területén történő faültetés, fametszés és fakivétel indokoltságát véleményező bizottság megalakításával fennállnak a feltételek a nem teljesített felügyelőségi utasítások végrehajtására. A panaszok átvételét követően, a munkálatok kivitelezése sürgősségi eljárásban megtörtént.

K. S. a KKV munkájára a közigazgatás hallgatása miatt emelt panaszt (kérelmét a vállalatnak 2019.10.25-én nyújtotta be), amelyben kérte a 150 literes úrtartalmú szemeteskuka cseréjét, amit saját maga vett meg saját pénzén. A vállalat közölte vele, hogy nem rendelkezik 150 literes úrtartalmú szemeteskukával, a panasztevő pedig elutasította a kisebb úrtartalmú szemeteskuka átvételét. A vállalat felajánlotta, hogy azt hajlandó két darab 120 literes úrtartalmú kukával felváltani, amit bármikor átvehet a városi szeméttelen. Ezzel a vállalat a rendelkezésére álló lehetőségeken belül korrekt megoldást javasolt a fennálló problémára.

### **Palicsi állatkert: 1 panasz**

A panaszt a látogatók jogait és kötelességeit szabályozó dokumentum ellen emelték, és arra vonatkozott, hogy ne csak hároméves korig használhassanak a gyermekek kerékpárt és más járművet az állatkert területén, mert a panasztevő véleménye szerint a gyerekek hét éves korig nem képesek bejárni a 10 hektáros területet, ezért számukra is lehetővé kell tenni. Tekintettel arra, hogy ez a szabály írásban van lefektetve, az állatkert nem követett el jogsértést, de lehet, hogy célszerű lenne módosítani a szabályzatot és a kicsit idősebb gyerekek számára is lehetővé tenni, hogy kerékpárral járják be az állatkertet.

### **Szabadkai Távfűtőművek KKV: 3 panasz**

A panaszok a közvállalat számlájára emelt kifogásokra, a szolgáltatás minőségére, a hőenergia szolgáltatás használata lemondásának lehetőségére vonatkoztak. Ezekben az esetekben a fogyasztók jogaik megvalósítása ügyében kértek tájékoztatást, illetve, hogy a városi határozatok és jogszabályok milyen módon szabályozzák a számukra problémát jelentő területet. Mivel egyik alkalommal sem állapítottuk meg jogsérelem esetét, a fogyasztókat a jogaik érvényesítésének eljárására utaltuk.

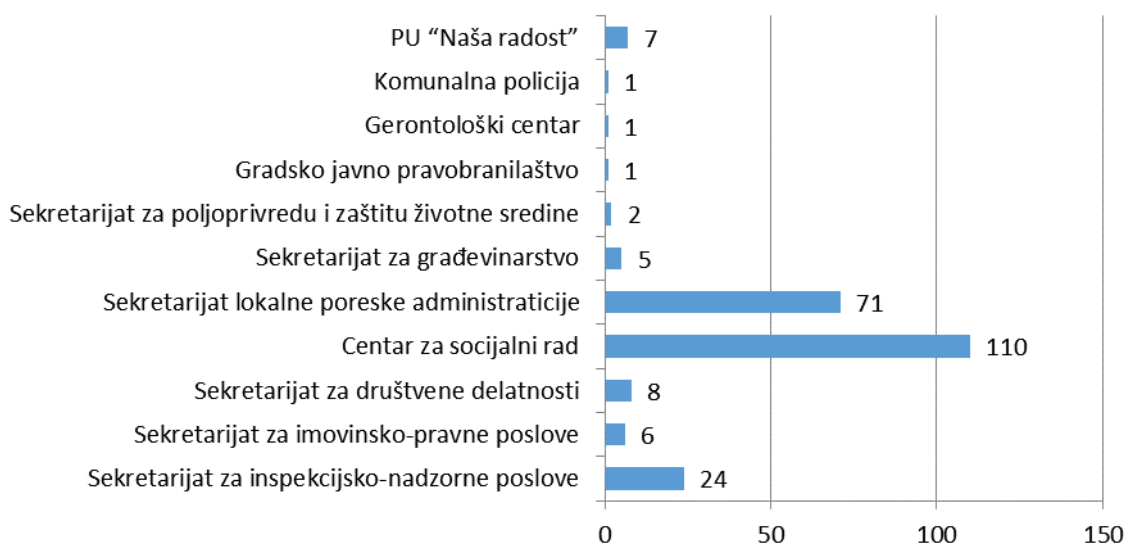


A közigazgatási szervek és az intézmények működésére 236 panasz érkezett a 2020. évben:

- Szociális Központ -110,
- Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság - 24,
- Vagyonjogi Titkárság - 6,
- Társadalmi Tevékenységek Titkársága - 8,
- Naša Radost IEI – 7,
- Adóügyi Titkárság - 71,
- Építésügyi Titkárság - 5,
- Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Titkárság - 2,
- Városi Vagyonjogi Ügyészség -1,
- Gerontológiai Központ -1,
- Kommunális Rendőrség - 1.

### Közigazgatási szervek és intézmények

ORGANI UPRAVE I USTANOVE  
brojčani prikaz



### Szabadka Város Szociális Központja ellen 110 panaszt nyújtottak be

A Szociális Központ (a továbbiakban: SZK) szociális védelemmel foglalkozó intézmény, amelynek évente mintegy 12.000 igénybe vevője van. Tevékenységét többek között a szociális védelemről szóló törvény, a családjogi törvény, a gyermekes családok pénzügyi támogatásáról szóló törvény, a Szabadka város jogkörébe tartozó szociális védelemre jogosultság érvényesítéséről szóló rendelet szabályozza.

Az igénybe vevők magas száma miatt természetesen mindig vannak elégedetlen ügyfelek is, akik érdekvédelmüket a helyi ombudsmantól kérik.

A 2020. év folyamán, a világjárvány miatti rendkívüli helyzet sajátos körülményeket okozott, ezért a munka az ügyfelekkel neheztetteen zajlott és előfordult, hogy lassabban történt az ügyek megoldása.

A 2020. évben az SZK ellen összesen 110 panaszt nyújtottak be. Ezek egy része megalapozott volt, de voltak megalapozatlanok is. Egy részüket a közigazgatás hallgatása miatt emelték, vagyis mert letelt a kérelem benyújtása és a határozat meghozatala közötti a 60 napos határidő. Ezekben az esetekben, az SZK nyilatkozatra való felhívását követően, viszonylag rövid időn belül meg is hozta a határozatokat, egyes esetekben pedig már másnap.

K. G. 2020. augusztus 26-án fordult a helyi ombudsmanhoz panaszával az SZK munkájára vonatkozóan, mert pénzbeli szociális segély iránti kérelmet nyújtott be 2020.június 19-én, de a panasz benyújtásának napjáig nem kapott rá választ. A helyi ombudsman 2020. augusztus 26-án nyilatkozatot kért a Szociális Központtól. Az SZK 2020. szeptember 8-án határozatot hozott az érintett pénzbeli szociális segélyre való jogosultságáról, vagyis miután felszólítást kapott, hogy nyilatkozzon a kérelem szerinti eljárás törvényes határidőben való elmulasztásának okáról.

M. J. 2020. július 1-jén nyújtott be kérelmet pénzbeli szociális segély iránt. Miután nem kapott rá választ, a helyi ombudsmanhoz nyújtott be panaszt a közigazgatás hallgatása miatt 2020. szeptember 22-én. Az SZK 2020. szeptember 20-án vette át a helyi ombudsman felszólítását, hogy nyilatkozzon a panaszról, és a következő napon, 2020. szeptember 24-én határozatot hozott az érintett pénzbeli szociális segélyre való jogosultságáról, amit az ügyfél 2020. szeptember 25-én megkapott.

I. V. 2020. július 20-án nyújtott be kérelmet pénzbeli szociális segély iránt. Miután nem kapott rá választ, a helyi ombudsmanhoz nyújtott be panaszt a közigazgatás hallgatása miatt 2020. október 14-én. Az SZK 2020. október 16-án vette át a helyi ombudsman felszólítását, hogy nyilatkozzon a panaszról, és a következő napon, 2020. október 30-án határozatot hozott az érintett korlátlan időtartamra szóló pénzbeli szociális segélyre való jogosultságának elismeréséről.

Voltak természetesen olyan esetek is, amikor a helyi ombudsman panaszra vonatkozó nyilatkozásra felszólítását követően hamarosan lezárult az eljárás, de a szociális védelemről szóló törvény értelmében a pénzbeli segély iránti kérelem elutasításáról hozott határozatot.

B. G. 2020. május 125-én nyújtott be kérelmet pénzbeli szociális segély iránt. Miután nem kapott rá választ, a helyi ombudsmanhoz nyújtott be panaszt a közigazgatás hallgatása miatt 2020. augusztus 24-én. A helyi ombudsman 2020. augusztus 25-én küldött felszólítást a Szociális Központnak, hogy nyilatkozzon a panaszról, amit az SZK 2020. augusztus 27-én vett át. 2020. szeptember 10-én az SZK a helyi ombudsmannak megküldte nyilatkozatát, miszerint nevezett leányainak ajándékozta házáat, folyamatban van a tényállapot megállapítása, továbbá kérték a Városi Közigazgatás Adóügyi Titkárságától az elajándékozott ingatlanra kivetett vagyonadó alapösszegét. Az ellenőrzéssel megállapításra került, hogy az SZK csak azt követően kérte a vagyonadó alapösszegéről szóló adatot, miután az ombudsmani hivatal az ügyben nyilatkozatot kért az SZK-tól, 2020. szeptember 14-én, a Városi Közigazgatási Hivatal pedig 2020. szeptember 16-án megküldte neki a kért adatot. Ez után az ombudsman 2020. szeptember 28-án ismét nyilatkozásra szólította fel a

Szociális Központot, hogy megtörtént-e a pénzbeli szociális segélyre jogosultság elismerésére vonatkozó határozat meghozatala. A határozatot az SZK ez után a felszólítás után hozta meg, 2020. október 8-án, mellyel nevezettnek nem ismeri el ezt a jogosultságát. A határozat elutasítása a törvény szerint történt, mert a szociális védelemről szóló törvény 82. szak. 2. bek. szerint pénzbeli szociális segélyt csak az a személy vagy család valósíthat meg, aki nem adott vagy ajándékozott el ingatlant, illetve nem mondott le annak öröklési jogáról vagy ha eltelt az időszak, amely alatt az általa eladott vagy elajándékozott vagyon, vagy amelynek örökléséről lemondott piaci értéke segélyt biztosíthatna a hivatkozott törvény értelmében. A határozatban azonban tévesen került megállapításra az elajándékozott vagyon értéke, mert azt határozat meghozatalának pillanatában és nem a szerződés megkötésének pillanata szerint számolták ki, ezért azt állapították meg, hogy nevezettnek nincs joga a 385 hónapos időszakig tartó pénzbeli segélyre. Erre a határozatra az ügyfél fellebbezett a másodfokú szervnél, amely azt helyben hagyta és a tárgyat visszautalta az elsőfokú szervnek újbóli határozathozatalra. Az SZK új határozatában az elajándékozott vagyon értéke helyesen került megállapításra, valamint az is, hogy nevezett nem jogosult 117 havi pénzbeli támogatásra.

Sok esetben az ügyfelek az egyszeri pénzsegélyre jogosultság érvényesítésére vonatkozó űrlap kitöltésében kértek segítséget az ombudsmani hivataltól.

Sok elégedetlen fél kereste fel az ombudsmani hivatalt, akik számára az SZK olyan határozatot hozott meg, mellyel megszünteti jogosultságukat a pénzbeli segélyre, azonban a felekkel való kommunikáció során azonnal kiderült, hogy a Szociális Központ a szociális védelemről szóló törvény szerint járt el. Megszűnt például a jogosultság, mert a felek ingatlant adtak el, vagy ajándékoztak, amit ők maguk is elismertek. Miután szembesültek azzal, hogy a szociális védelemről szóló törvény alapján szűnik meg a jogosultságuk ilyen esetben, ezt megértették és nem óhajtottak írásbeli panaszt tenni.

Olyan eset is volt, hogy azért szűnt meg a pénzbeli szociális segélyre való jogosultság, mert az ügyfél - munkanélküli személy – nem jelent meg a megjelölt határidőben a Nemzeti Foglalkoztatási Hivatalban, ezért törölték a munkanélküliek nyilvántartásából, ami viszont feltétele volt a pénzbeli szociális segélyre jogosultságnak. Amikor az ombudsman megerősítette nekik, hogy ez a szociális védelemről szóló törvényben szereplő feltétel, tudomásul vették a pénzsegélyre jogosultságuk megszűnését.

Olyan ügyfelek is fordultak az ombudsmani hivatalhoz, akik érvényesíthetik pénzsegélyre jogosultságukat, azonban az nem lett nekik kifizetve. A panaszok továbbítását követően a Szociális Központ, a Szociális Központ a Foglalkoztatási, Veterán- és Szociálisügyi Minisztériumhoz fordult a pénzsegélyek kifizetését sürgetve, mert a szociális segélyek kifizetését a nevezett Minisztérium végzi, és a kifizetések a következő hónapban meg is történtek.

A 2020. évben a helyi ombudsmanhoz több ügyfél is fordult problémáival, tanácsot kérve, hogy kit kereshetnek fel azok megoldására. A velük folytatott beszélgetés folyamán kiderült, hogy az SZK az illetékes eseteikben, és őket a Szociális Központ, mint illetékes szervhez irányítottuk.

Az SZK, mint szociális védelmi intézmény, az élet igen érzékeny területein nyújt szolgáltatást, és nagy számú érintettnek, ami azt is jelenti, hogy mindig lehet az SZK határozatával elégedetlen ügyfél. A felek megkeresésének egy része nem az SZK működésére vonatkozik, hanem a hatáskörébe tartozó területekkel kapcsolatos

kérdésekre. Az intézmény munkatársaival folytatott együttműködés a 2020. évben jó volt, bármikor fordultunk az intézményhez, akár telefonon is, mindig szolgálatkészek és hatékonyak voltak. Írásbeli megkereséseinkre mindig a megadott határidőben küldték meg nyilatkozatukat.

### **Naša Radost IEI – 7 panasz**

A beszámoló által felölelt időszakban a Naša radost Iskoláskor Előtti Intézményben új gondok merültek fel, amelyek a veszélyhelyzet ideje alatti új szabályozásokból következtek. A gyermekek beíratását külön szabályozták, a szülők gyakran azért kerestek fel minket, hogy leellenőrizzék, melyek vannak hatályban egy-egy adott helyzetben. Fordultak hozzánk polgárok az inklúzióval felölelt gyermekek jogainak megvalósítása, illetve a gyermek személyi kísérője ügyében is. A panasz feldolgozása alatti összes probléma megoldásra került, és a hozzánk forduló a számukra megnyugtató választ kapták, vagy a javukra történt a probléma megoldása.

### **Felügyelőségi és Ellenőrzési Titkárság**

A legtöbb esetben az közigazgatás hallgatása miatt, a 60 napos válaszadási határidő letelte miatt fordultak hozzánk a felek. A világjárvány miatti rendkívüli helyzetben előfordult, hogy az ügyek megoldása lassabb volt, de a panasz továbbítását követően azonnal megtörtént. Sokan fordultak hozzánk a fák metszése és kivágása ügyében. Mivel viszonylag hosszú az eljárás a kérelem benyújtásától a határozat kiadásáig és a munkák kivitelezéséig, a polgárok a kár bekövetkezésétől tartva sürgették a végrehajtást.

A kérelmek megoldása nagyon gyorsan történt a panasz benyújtását követően. Polgárok egy csoportja fordult hozzánk azzal, hogy a szomszédságukban levő városi tulajdont képező telek nagyon elhanyagolt, elszaporodtak ott a rágcsálók. Értesítettük a felügyelőséget, akik nagyon rövid időn belül utasították a Köztisztasági és Parkosítási Közvállalatot a telek megtisztítására. Ezzel nagyon gyorsan megoldódott a szomszédos telkeken élők gondja. A polgárok gyakran kérnek tanácsot olyan esetekben, amikor nem tudják, hogy a felügyelőség-e az illetékes az esetükben, mi pedig ismertetjük velük a felügyelőség hatáskörét és a megfelelő címhez utaljuk őket.

### **Vagyonjogi Titkárság**

Az esetek többsége a várossal közös ingatlanok feletti társtulajdoni viszonyból eredt. Voltak olyan eseteink is, amikor az üzlethelyiségek bérlői fordultak hozzánk panaszaikkal. A kisajátítás képezi még a lakosság számára az egyik legjelentősebb területet, tekintettel arra, hogy az az ingatlanjaik elvételét jelenti. Ezekben az esetekben részletesen ismertettük a jogait, és azok érvényesítésének lehetőségeit és módját.

G. M. azzal fordult hivatalunkhoz, hogy a Hadseregotthonban lakik és a csapadék befolyt az épületbe, emiatt villanyáram nélkül maradtak, az élet pedig ma már elképzelhetetlen anélkül. A panaszra adott válaszában a Vagyonjogi Titkárság megadta az eseteírást, miszerint a víz az épület tetőjéről folyt be, így az

elosztószekrénybe is, ami a panasztevő által használt helyiségek közvetlen közelében van. Tény, hogy a Titkárság kérte az épület sürgős lekapcsolását a villanyhálózatról, az elosztótáblákba történő befolyás veszélye miatt. Utasítást adott a munkálatok kivitelezőjének a tetőszerkezet átvizsgálására, a lefolyók tisztítására és a villanyhálózaton szükséges munkálatok elvégzésére. Az esetet követő tíz nap alatt megtörténtek a szükséges helyreállítási munkák és a villanyáramot visszakapcsolták. A villany lekapcsolása tehát baleset miatt történt és más módon nem lehetett volna elhárítani a meghibásodást.

### **Építésügyi Titkárság – 5 panasz**

A panaszok többsége a legalizálási eljárásra vonatkozott. Egyes legalizálási eljárások ugyanis nagyon összetettek, különösen a vagyoni jogi részben. Az emberek nem biztosak abban, hogy az eljárás melyik része lassítja a legalizálás folyamatát, és általánosságban panaszkodnak a határozatot kiadó szerv munkájára. A konkrét tárgyakba való betekintéssel azonban megállapítást nyert, hogy a gondok és a lassú ügyintézés nem az Építésügyi Titkárságon múlik, hanem a nem tisztázott vagyoni jogi helyzetek okozzák. Különösen nagy gondot jelent a palicsi víkend-telepen épített objektumok legalizálása, mert az esetek többségében nem történt meg még a telkek szétparcellázása sem, illetve nem került meghatározásra a telkek, amelyen az érintett hétvégi ház található. Ezekben a tárgyakban részletesen ismertettük az ügyfelekkel a megoldandó gondokat, illetve, hogy milyen dokumentumokat kell beszerezniük, a legalizálási eljárás befejezéséig.

Egy esetben az ügyfél a családi ház adaptálásával kapcsolatos tájékoztatással volt elégedetlen, vagyis azzal, hogy nem nyithat ablakot a szomszédos ház felé. A konkrét tervdokumentációba való betekintéssel megállapítást nyert, hogy a tájékoztatás helyénvaló volt és megmagyaráztuk a panasztevőnek a tervdokumentumok által engedélyezett lehetőségeket.

### **Adóügyi Titkárság – 71 panasz**

A vagyoni adó a polgárokkal megfizettendő legjelentősebb adó, ezért természetes, hogy minél többet szeretnének megtudni róla. A megkeresések többsége nem a szerv működésére vonatkozott, hanem a területtel kapcsolatos kérdések és kételyek, mert az emberek többet szeretnének megtudni ennek az adónemnek a jogi természetéről, a lehetséges kedvezményekről, ellenőrizni, hogy szabályosan jelentették-e be az ingatlanjukat, nyilvántartásba kerültek-e az ingatlanon bekövetkezett változások, de a társtulajdoni arányok és azok adóztatása is gyakori kérdés, valamint az adófizetés újraütemezésének lehetőségei és feltételei, meg az adó tartozási egyenleg is. Gyakoriak a mezőgazdasági és az építési földterületek után fizetendő adó kivetésre vonatkozó kérdések is. Ezekben az esetekben részletesen elmagyarázzuk az ügyfeleknek az adó telektől függően történő meghatározásának módját és a vagyoni adó megállapított összegeiben levő eltéréseket.

A külvárosi helyi közösségekben észlelhető, hogy a polgárok nem minden esetben jelentették be a változtatásokat az ingatlanjukon. Nagyon gyakran kérnek tőlünk segítséget abban, hogy összehangolásra kerüljenek a tényállás szerinti adatok a jogi körülményekkel.

Ki kell emelnünk, hogy kifejezetten jó együttműködésünk van az Adóügyi Titkársággal. Naprakészen működnek, mindig ügyfelek rendelkezésére állnak és nagyon gyorsan történik az esetleges hibák helyreigazítása is.

A vagyonadó kivetéséről szóló végzésben felmerülő hibák nagyon gyakran a helytelen adatközlés eredménye. A hibák helyreigazítása nagyon gyorsan megtörténik, amint arról benyújtásra kerül a bizonyíték (dokumentum). Az adatokban eszközölt javításra szolgáló megfelelő dokumentum kiválasztásában gyakran a mi hivatalunk nyújt segítséget a polgároknak, a hibásan megállapított és a vagyonadó kivetésének alapját képező tényállás minél előbbi helyreigazítása érdekében. A telekfelosztásnál gyakran nem történik meg a változás bejegyzése, illetve nem nyújtják be a megfelelő bevallást és így olyan ingatlanok jönnek létre, amelyek után nem fizetnek adót. A polgárok gyakran nem jelentik be mindezeket a változásokat és így keletkeznek a gondok. Intézkedtünk olyan esetekben is, amikor megállapítást nyert az adóalany adó tartozásának elévülése, és akkor a helyi adóhatóság határozatával törölte az adó tartozást.

### **Együttműködés a Szerb Köztársaság polgári jogvédőjével**

A Szerb Köztársaság Polgári Jogvédőjének a 2020. évben összesen négy panaszt küldtünk. Az egyik a nemzeti kisebbségek nyelvhasználatára vonatkozott, kettő a közigazgatás hallgatásának esetére (Nyugdíjbiztosítási Alap, Munka, Foglalkoztatási, Veterán- és Szociálisügyi Minisztérium) a negyedik pedig a Szerbiai Villanygazdaság – Elektrovojvodina Újvidék – Szabadkai Áramszoolgáltatójára.

### **A panasz illetékes szervhez való megküldése előtti közreműködés – 6 tárgy**

Az elmúlt évben hárman fordultak hivatalunkhoz a Szabadkai Földhivatal működésére emelve panaszt, mert az egyik tárgyban hat hónap telt el a kérelem benyújtásának napjától, a másikban tíz hónap, a harmadikban 12 hónap, és nem járt el. Miután a köztársasági szintű szervek munkáját a köztársasági polgári jogvédő hivatal ellenőrzi, a mi hivatalunk nem járhat el a panasz alapján. A panaszok továbbítása előtt azonban a hivatalunk az illetékes földhivatalhoz fordult azzal a kérdéssel, hogy pontosak-e a panaszokban előadottak. Igen gyorsan megérkezett a válasz, miszerint a hivatal kérdését követően azonnal lefolytatták a szóban forgó bekebelezéseket. Így nem volt szükség arra, hogy továbbítsuk a panaszokat, mert a hivatal nagyon gyorsan elhárította a munkájában történt mulasztást és a polgárok érvényesítették jogaikat.

A Magyar Nemzeti Tanács azzal fordult hivatalunkhoz, hogy a Posta három szabadkai fiókintézetében helytelenül szerepel a város nevének kiírása magyar nyelven. Tekintettel arra, hogy a nyelvhasználat a Szerb köztársaság Polgári Jogvédőjének hatáskörébe tartozik, hivatalunk nem volt illetékes ebben az ügyben eljárni. Az illetékes hivatalnak történő megküldés előtt azonban hivatalunk a Szerbiai Postához fordult, hogy megkérdezze, valós-e a panasz benyújtójának állítása. A Posta azonnal válaszolt és rövid határidőt szabott meg a város nevének magyar nyelvű kiírása helyesbítésére, mert technikai hibáról volt szó és azt a lehető legrövidebb időn belül hajlandóak voltak kijavítani. Ezt követően bizonyítékot is küldtek arról, hogy a Prozivkán, a Gerontológiai Központnál és az 51. hadosztály

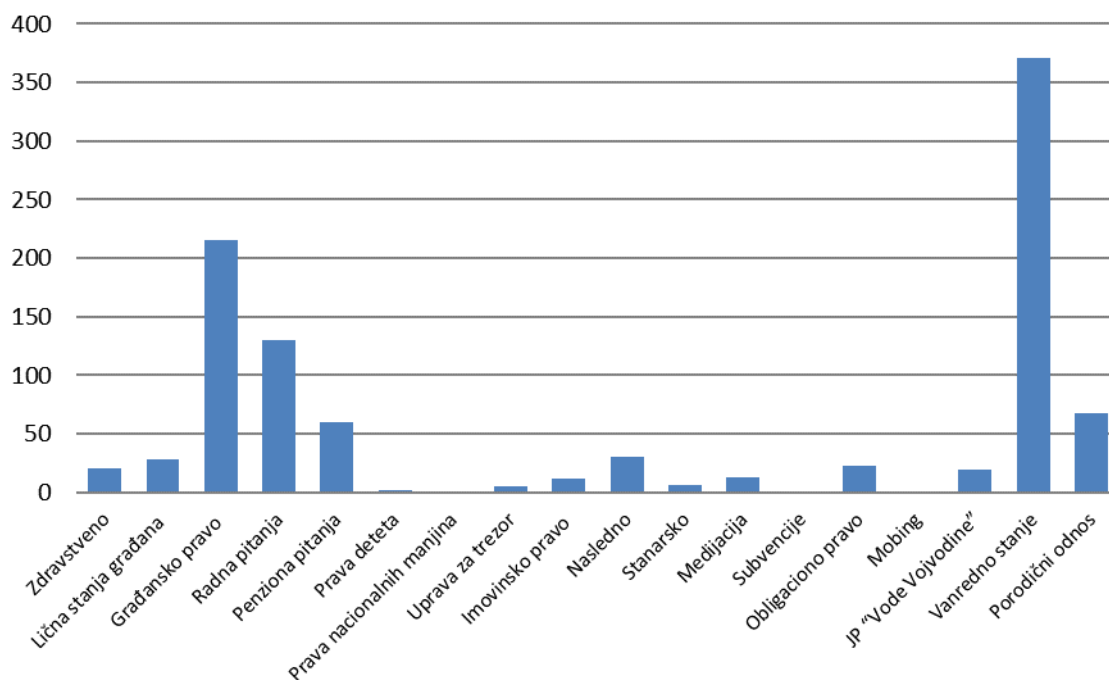
utcában levő fiókintézetekben ki van javítva a város neve magyar nyelven, Szabadka város alapszabályzatával összhangban.

### A POLGÁROK FOLYAMODVÁNYAI A 2020. ÉVBEN – 1342 tárgy (a működés megkezdése óta összesen 22867)

A helyi ombudsman intézményének természete a tevékenységének széleskörű kifejtését teszi lehetővé. Működésének jogi kerete jelentős mértékben kihat a sajtóságos cselekmények és célok megvalósításának lehetőségére, amelyek egy többnemzetiségű közösségben, mint Szabadka is, elvárhatóak. A Szabadka Város Helyi Ombudsmanjáról szóló rendelettel összhangban, a helyi ombudsman közvetlen együttműködést valósít meg a köztársasági szervekkel és közvetítő szerepet tölt be az államigazgatás területi szervei és a Szerb Köztársaság közhatalmi feladatot ellátó szervei és a város lakossága között.

A beszámoló tárgyat képező évben a polgárok megkeresései meglehetősen specifikusak voltak a járványhelyzet és a kihirdetett rendkívüli állapot miatt. A többi megkeresés a jog minden területét érintette. Ezekre, akár szóban, akár írásban történtek, az ombudsmani hivatal eleget tud tenni az emberi jogok és szabadságok megvalósítására és tiszteletben tartására vonatkozó kötelezettségének Szabadka város területén. Ez azt jelenti, hogy a munkamóddal, az emberi jogok tiszteletben tartása vagy éppen annak hiánya kapcsán kialakított értékelés mögött hozzáuk benyújtott folyamodvány áll.

#### PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA



Rövid áttekintést nyújtunk a polgárok folyamodványairól, melyekkel hivatalunkhoz fordultak segítségért, a jogsérelmeik fajtái szerinti csoportosításban, melyek kapcsán közvetítettünk vagy tanácsot nyújtottunk. A legérdekesebb ügyeket választottuk ki.

A rendkívüli állapot alatt elég sokan fordultak hozzánk a hitelekkel kapcsolatos türelmi idő alkalmazása miatt. A Szerb nemzeti Bank (a továbbiakban: SZNB) meghatározta a szabályokat és az érintetteknek gyakran nem volt egyértelmű, hogy a részletek kifizetését függesztették-e fel, felszámolásra kerülnek-e a kamatok, illetve személyesen kell-e jelentkezni a hitelt jóváhagyó pénzügyintézetnél. A SZNB szabályainak megfelelően tőlünk magyarázatot kaptak.

A rendkívüli helyzet alatt az államtól biztosított minimálbérre jogosultság kapcsán is sokan kerestek meg bennünket, mert sok volt az ügyeskedés, és az előre nem látható problémák is. A konkrét problémákat tanácsolással vagy közvetlen kommunikáció útján oldottuk meg.

A lakosság számára nyújtott 100 EUR összegű állami segély kifizetése szintén kétségeket okozott, ugyanis sokan kerestek meg minket azzal, hogy segítsünk nekik bejelentkezni a Kincstári Igazgatóságnál, illetve, hogy valóban jóvá van-e hagyva számukra az összeg. Azokban az esetekben, amikor a jelentkezés nem került nyilvántartásba, hivatalunk minden szükséges segítséget megadott ezen jog érvényesítéséhez.

A kisnyugdíjasok számára az önkormányzat által nyújtott segélycsomag szintén sok gondot okozott. Hivatalunk részt vett a gondok megoldásában az érintettek és csomagok osztására illetékesek között. Az állami támogatások általában jelentősek voltak a lakosság számára, akik rendszeresen kerestek fel bennünket az éppen aktuális támogatásra jogosultság kapcsán kérdéseikkel, kételyeikkel vagy éppen gondjaikkal, és mi ezekben az esetekben is a szolgálatukra álltunk.

Egyre gyakoribbak azok az esetek, amikor az idősebb embereknek (szülőknek) nincs elegendő pénzük a megélhetésre, ezért a jogaik megvalósítása ügyében bizonyos állami intézményeknél a saját gyermekeiket kell beperelniük eltartási hozzájárulásért. Ez a probléma érzelmileg, jogilag és operatív szempontból is nagyon érzékeny kérdés, ezért hivatalunk minden téren igyekezett részletes tájékoztatást nyújtani az érintetteknek, és rámutatni a konkrét jogi eljárás esetleges messzemenő következményeire.

A tartásdíj fizetése körüli gondok állandóan jelen vannak és egyre gyakoribbak, azzal, hogy az utóbbi időben további gondot jelent az a körülmény is, hogy az eltartási díjat fizetni köteles szülő külföldön van, olykor még ismeretlen címen is tartózkodik. Ezekben az esetekben a Szociális Központtal és az illetékes bírósággal együttműködésben próbálunk segíteni.

Az energetikailag veszélyeztetett fogyasztó státuszra jogosultság viszonylag új kategória, és gyakran fordultak hozzánk a státusz megszerzési módja iránti tanácsért.

Gyakori az elégedetlenség a végrehajtók munkáját illetően. A megkeresések különfélék voltak, és a konkrét esettől függően kell segíteni az adósoknak. Gyakran megtörténik, hogy a végrehajtó a törvénnyel megengedett nagyobb mértékben terheli meg az érintett nyugdíját. Ezekben az esetekben kérelmet állítunk össze a végrehajtóknak, hogy határozataikat hangolják össze a nyugdíj összegével. A végrehajtási eljárások vonatkozásában gyakran merül fel a kérdés, hogy mi a közös vagyon és mi a külön vagyon, milyen jogai vannak a vagyonközösségben levőknek, abban az esetben, amikor őket nem terheli adósság. Ezekben a helyzetekben részletesen ismertetjük az ügyféllel a jogait és a vagyonvédelem jogi lehetőségeit.



A kóborkutyák támadásával kapcsolatosan rendszeresen jelentkeznek hozzánk sértettek, mi pedig arról adunk tájékoztatást, hogy milyen módon valósíthatják meg kártérítésre jogosultságukat.

A cselekvőképességtől való megfosztás az utóbbi időben gyakori téma. A különböző lelki problémák és betegségek ugyanis oda vezetnek, hogy az emberek nem képesek cselekedeteikről reálisan dönteni, ezért van szükség a cselekvőképesség részleges vagy teljes megvonására. Miután a bíróság ezt az eljárást a Szociális Központ és pszichiáter törvényszéki szakértő közreműködésével folytatja le, a hozzánk fordulókat a Szociális Központba irányítjuk.

A hagyatéki eljárás, amit most a közjegyzők folytatnak le, szintén olyan téma, amellyel gyakran fordulnak hozzánk az emberek. Mivel az örökösök gyakran külföldön vannak, számos gyakorlati jellegű nehézség merül fel, amit meg kell oldani, hogy le lehessen folytatni az eljárást. Az életjátszó közösségben élők öröklése szintén egy teljesen új területet képez a családi nyugdíj megöröklése kérdésében. Tömegesen kerestek meg minket a polgárok, hogy milyen módon tudják érvényesíteni ezt a jogosultságot. Tájékoztattuk őket a nyugdíj- és rokkantbiztosításról szóló törvény idevágó rendelkezéseinek módosulásáról, illetve azokról a feltételekről, amelyeknek eleget kell tenniük ezen jogosultságuk érvényesítéséhez. Ezekben az esetekben nyomtatott táblázatot is adunk a hozzánk fordulóknak, amely tájékoztatásként szolgál.

A nevelőszülői családi nyugdíjra jogosultság megszerzése szintén gyakori kérdés volt. A rokkantnyugdíj szintén olyan lehetőség, amellyel az idősebb polgárok szociális biztonságot szerezhetnek idős napjaikra. Ezen a téren különböző kérdésekkel fordultak hozzánk, gyakran betekintést kértek a konkrét dokumentumokba és magyarázatot arra, hogy miért nem valósult meg ez a nyugdíj, illetve, hogy milyen dokumentumokat kell utólag benyújtani, elutasítás esetén pedig, hogy milyen jogi úton lehet a későbbi időszakban megvalósítani. Minden ilyen esetben a Nyugdíj- és Rokkantbiztosítási Alappal együttműködésben nyújtunk teljeskörű tájékoztatást a hozzánk fordulóknak.

Gyakori problémát jelent az is, amikor a munkavállalót a munkáltató nem jelentette be a munkaközvetítő hivatalnál, attól függően, hogy működő vagy már csődeljárás alatt levő jogi személyről van szó. Jogi tanácsot nyújtunk, esetenként mediálunk az érintett felek között. Gyakran lépünk kapcsolatba a Szabadkai Gazdasági Bíróság csődhivatalával, hogy a hozzánk fordulókat tájékoztatni tudjuk jogérvényesítési lehetőségeikről.

Az ápolási segélyre jogosultság gyakori kérdés, amellyel hozzánk fordulnak. Sok magatehetetlen ember kéri ezt a segélyformát, a konkrét helyzetekhez kapcsolódó kérdésekben pedig az előírások alapján nyújtunk nekik választ.

Az emberek gyakran töltik életük nagy részét külföldön. A más országban szerzett nyugdíjjogosultság (főleg az egykori Jugoszlávia tagköztársaságaiban) gondot jelent, és ebben a mi hivatalunktól kérnek segítséget. Ezekben az esetekben közvetítünk az adott ország illetékes nyugdíjbiztosítási intézményei között, néha pedig segítséget kérünk az illetékes ombudsmanoktól és ezen a módon járunk a végére annak, hogy miért nem tudta a hozzánk forduló nyugdíjas megvalósítani nyugdíjának az adott országban megvalósított részét. Ezen a módon pontos tájékoztatást tudunk nyújtani az érdekelteknek, ők pedig annak alapján egészíthetik ki kérelmüket a nyugdíj intézésére.

A mezőgazdasági biztosítottak korábban is felmerülő problémái továbbra is megjelennek, ők rendszeresen jönnek hozzánk gondjaikkal, várható a jogszabálmódosítás, hogy igazságosabban és a valósághoz igazodva történjen a kötelező biztosítás ezen típusának szabályozása.

A munkahelyi sérülésekből eredő jogosultságok szintén gyakori kérdések annak kapcsán, hogy csökken-e a bértértmény vagy teljes bér illeti meg őket. Ezeknek a személyeknek is teljes körű tájékoztatást nyújtunk. A Nemzeti Foglalkoztatási Hivatal tevékenységére vonatkozóan szintén számos kérdéssel fordulnak hozzánk. Az ezzel a hivatallal folytatott rendszeres kapcsolattartással részletes tájékoztatást tudunk nyújtani. A munkanélküli segélyre jogosultság a leggyakoribb téma, hogy mikor, hogyan és melyik időszakra tudják azt megvalósítani, mi pedig tájékoztatjuk az érdeklődőket a jogszabályok rendelkezéseiről és ennek a térítménynek a megszerzési módjáról.

Mivel a lakhatásról és az épületfenntartásról szóló törvény kötelezettségként rendelkezik arról, hogy minden lakóközösségnek gondnokot kell választania, a polgárok tömegesen kerestek fel minket ezügyben. A legtöbb esetben a külön részek, lakások tulajdonosai fejezték ki elégedetlenségüket a hivatásos gondnok munkája miatt. Mi tájékoztattuk őket arról, hogy milyen módon tudják ellenőrizni a gondnok munkáját, illetve az ezt a területet szabályozó előírásokról.

A családjog terén a házasság felbontása, az apaság megállapítása, a panasztételi lehetőség módja voltak a leggyakoribb témák, amelyekkel felkerestek bennünket. Családi gondok miatt jelentkeztek kérdések elhunyt személy földi maradványainak másik sírba való áthelyezése, illetve exhumálása miatt. Az ügyfeleket tájékoztattuk a temetésről és temetőkről szóló határozatról, valamint az elhunyt exhumálásának eljárásáról, majd ezek után dönteni tudtak ezekkel a jogi lehetőségekkel összhangban a problémájuk megoldásáról.

Gyakran fordultak hozzánk a polgárok a földhivatali ügyeik miatt. A házsámok meghatározása központilag történik. Például új házsám meghatározása történt, de a szomszéd nem változtatta meg a házsámát, így az utcában két házon szerepel ugyanaz a szám. Ilyen problémákra konkrét jogi tanácsot kellett nyújtanunk, a zavar elkerülése érdekében. Gyakran merült fel olyan gond is, hogy az ingatlan felett nem törölték a jelzálogot, holott a hitel kifizetése már régen megtörtént, a jogi személy pedig törlésre került, illetve csődbe ment, így meg kellett találni a vállalat jogutódját, hogy a jelzálogot törölni lehessen. A nevezett hivatallal együttműködve, valamint a konkrét jogorvoslatra utasítással megoldódott minden problémás eset.

A szomszédi viszonyok rendszeresen jelentenek problémát, melyekkel felkeresnek minket. Nyithatnak-e ablakot a házon a mezsgye közelében, lehet-e mezsgyére fát ültetni, az esőcsatornák miatt, amelyekből a szomszéd telekre folyik a víz, átjárási szolgálat, szomszédra néző falra telepített kompresszor, különböző jóváhagyások beszerzése építkezéskor, vagy többéves ültetvények telepítése esetén stb. Ezeket kellett megoldani a tényállás és a jogi helyzet függvényében. Ezekben az esetekben konkrét jogi tanáccsal szolgáltunk, illetve a polgárokat az illetékes intézményekhez irányítottuk gondjaik megoldása érdekében.

Gyakran fordulnak hozzánk olyan esetekben is az emberek, amikor egyszerűen nem tudják kihez forduljanak. Felkeresett minket például egy család, ahol a demenciában szenvedő nagymama bezárkózott a házba, agresszíven viselkedett és ezért nem tudtak hozzá bemenni. Attól féltek, hogy kárt tesz magában vagy másokban, és azt kérdezték tőlünk, mi a teendő ebben a helyzetben. A családot az illetékes

intézményhez utaltuk, segítve őket, hogy felvegyék vele a kapcsolatot, hogy jogszerűen megoldhassák a helyzetet.

Kerestek meg bennünket házastársak ideiglenes tartózkodási jogának megszerzése ügyében, illetve külföldi személy munkavállalása ügyében, külföldön dolgozó kettős állampolgárok megadóztatása ügyében. Ezekben az esetekben ismertettük az érintettekkel a hatályos jogszabályokból eredő jogait és kötelezettségeiket, majd az illetékes hatóságokhoz irányítottuk őket.

Mobbing esete miatt is fordultak hozzánk, akiket bírósági eljárásra utasítottunk jogaik megvalósítása érdekében.

Voltak iskolaüggyel kapcsolatos ügyfeleink is. Egy tanítónő azzal fordult hozzánk, hogy fejbe találta egy gyerek valamilyen tárggyal, de volt a rendszeres iskolaorvosi vizsgálat alkalmával a gyermek egészségi állapotára vonatkozó adatvédelemmel kapcsolatos esetünk is. Ezekben az ügyekben az illetékes szervekhez utasítottuk a hozzánk fordulókat.

Miután a NIS Naftagas munkálatokat végez az önkormányzat területén, a teherautók leggyakrabban a települések utcáin közlekednek. A lakossági bejelentés szerint ezeken a területeken megrongálódnak az épületek, ezért a polgárok az illetékes szervhez szerettek volna eljutni és ebben kérték a segítségünket. Ezekben az esetekben közvetítettünk, illetve összeállítottuk az átiratokat, melyekkel megindulhat a nevezett vállalat elleni kártérítési eljárás.

A mezőgazdasági földterület rendeltetésének módosítása (a kultúra megváltoztatása vagy építési telekké való átminősítés) után fizetendő térítmény összege nagy kiadást képez, ezért rendszeresen kerestek meg bennünket azzal, hogy megkérdezzék, vajon ezek a határozatok a törvényen alapulnak-e és kényszer útján is behajthatók-e. Ilyenkor tájékoztattuk a feleket a jogszabályokról és ezeknek a költségeknek a kommunális járulékok és az út létesítésének céljából elvételre kerülő telek értékének ellentételezése lehetőségéről.

A Szerbiai Posta Postanet Egysége működésével kapcsolatosan több polgár is fordult hozzánk az elévült tartozás leírása iránti kérelmeik elutasítása ügyében. A vállalat arról tájékoztatta őket, hogy a pert visszavonta, de ez nem azt jelenti, hogy elállt volna a követeléstől is, így az addig fog megjelenni az aktuális számláikon, ameddig ki nem fizetik őket vagy le nem írja őket, amíg arra a létre nem jönnek a feltételek. Az adósság leírásának elutasításával, annak ellenére, hogy a vállalat soha nem fogja megfizettetni, az továbbra is fennáll és kamat számolható fel, azonban ezeket a követeléseket nem lehet bírósági úton megfizettetni.

Sokan fordultak hozzánk az üzleti bankok elleni folyamodványaikkal. Ezekben leggyakrabban a szerződött feltételekkel ellentétes módon, a hitel kamatlábak megváltoztatására panaszkodnak, mert a bankok nem tartották magukat a SZNB szabályaihoz, sem a moratóriumra vonatkozó szabályokhoz. Ezekben az esetekben arra utasítjuk őket, hogy a pénzügyi szolgáltatások igénybe vevőinek védelméről szóló törvénnyel (Az SZK Hivatalos Közlönye, 36/2011 és 139/2014 szám) összhangban a bank központjához forduljanak és a Szerb Nemzeti Bank illetékes közvetítőjéhez, aki a hivatkozott törvény alapján annak alkalmazása ellenőrzésére illetékes, hogy ellenőrizze a bank működését, ha fennáll a gyanú, hogy a bank az ügyfél kárára intézkedik.

A mobiltelefon szolgáltatókkal kapcsolatos panaszok esetében arról tájékoztattuk a feleket, hogy az elektronikus kommunikációról szóló törvény alapján (Az SZK

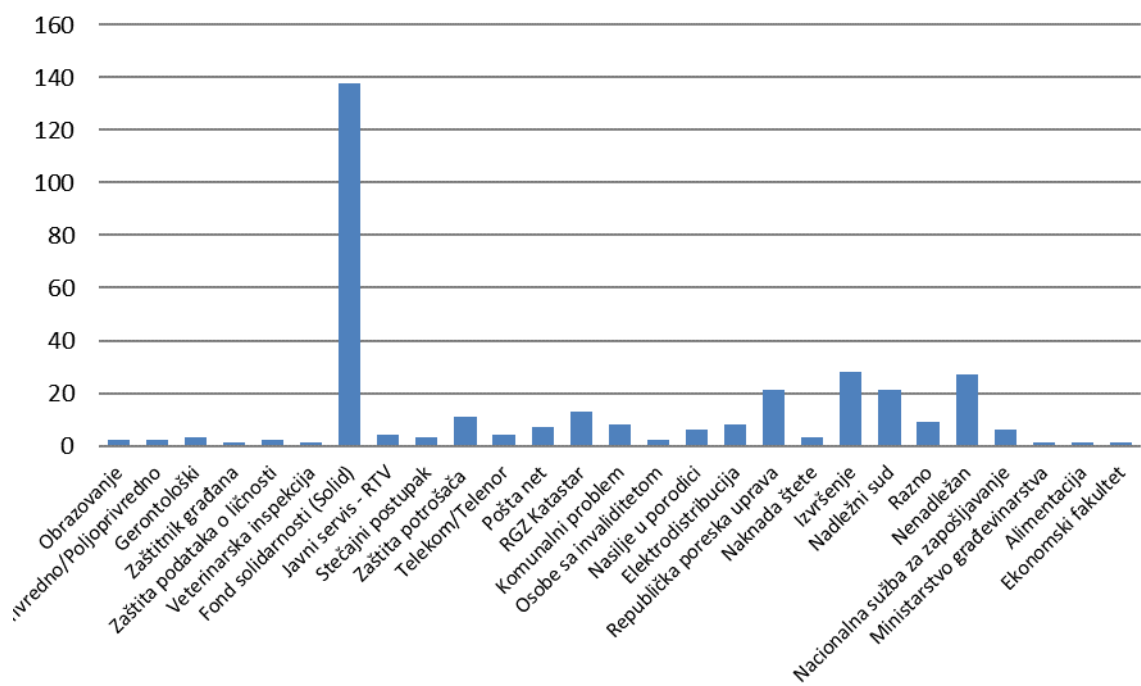
Hivatalos Közlönye, 44/2010, 60/2013 – AB döntés, 62/2014 szám és 95/2018 szám – más tv.) a mobiltelefon szolgáltatók felett az ellenőrzést és felügyeletet a Köztársasági Elektronikus Kommunikációt Ellenőrző Ügynökség gyakorolja, valamint a Kereskedelmi, Idegenforgalmi és Telekommunikációs Minisztérium elektronikus kommunikáció felügyelőisége. Általában az történik, hogy harmadik személyek meggyőzik az idős, hiszékeny embereket szolgáltatóval való szerződés megkötésére és elveszik tőlük a telefonkészülékeiket, mondván, hogy majd megtérítik a kárukat, de ezt nem teszik meg. Az ezekben az esetekben hozzánk fordulók nem voltak megfosztva cselekvőképességüktől, ezért bírósági úton nem érvényesíthették a jogvédelmet megtévesztés vagy csalás esete miatt.

Az időskorú polgárok gyakran célpontjai gyógyászati segédeszközök értékesítésének. Amellett, hogy tisztességtelen üzleti gyakorlat révén győzik meg őket a termékek megvételére, arra is ráveszik őket, hogy hitelt vegyenek fel. Ezekben az esetekben hivatalunk közvetített az értékesítő és a vevő között, az értékesítőt arra figyelmeztetve, hogy megszegte a fogyasztóvédelmi törvényt, a fogyasztót meg törvényi kötelezettségeikre figyelmeztetve, illetve amikor a vevő a jogaira hivatkozott a szerződéstől való elállás esetén, az eladók visszavették az árut, felbontották a szerződést és visszaadták a pénzt. Ezzel az időskorú polgárok érvényesítették jogaikat és visszakapták a termék vételárát.

A munkajog terén mindig vannak időszerű gondok. Tekintet nélkül arra, hogy a helyi ombudsman nem illetékes, gyakran fordulnak hozzánk ilyen ügyekben is polgárok. Tavaly 130 személy keresett fel bennünket különböző munkaügyi kérdésben. Ezek alapján az adatok alapján a munkára való jog érvényesítése továbbra is a veszélyeztetett emberi jogok közé tartozik. Jó együttműködést valósítottunk meg a munkaügyi felügyelőséggel, különösen a terhes nők és kismamák védelme ügyeiben, amikor is a felügyelőség azonnal reagált hivatalunk közbenjárására és meghozta a munkába való visszavételről szóló ideiglenes határozatokat.

A RTV előfizetés alóli mentesítésre jogosultság érvényesítése mindig időszerű probléma, amellyel felkeresnek bennünket a polgárok. Miután az eljárásról tájékoztatjuk őket, gyakran, különösen az idősebbek esetében, segítünk nekik a kérelmek kitöltésében is.

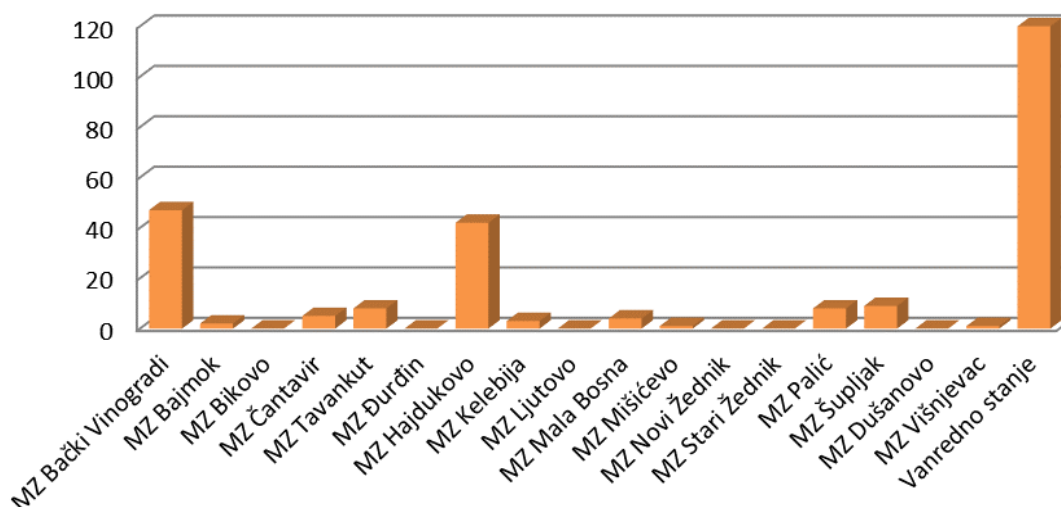
UPUĆIVANO NA NADLEŽNE ORGANE



## KÜLVÁROSI HELYI KÖZÖSSÉGEKBE VÉGZETT MUNKA – 250 panasz (a működés óta összesen 2373)

Nagyon fontosnak tarjuk, hogy a hivatalt elérhetővé tegyük a polgárok számára, ezért 2013. óta hetente háromszor látogatunk ügyfélfogadásra a külvárosi helyi közösségekbe. Véleményünk szerint ez nagyon fontos, mert azt is érzékeltetjük, hogy az önkormányzat minden polgáráról gondoskodik, annak bármely részén él is, és érvényesíthetik jogaikat akár a lakhelyükön is, nem kell a hivatal székhelyéig menni.

### OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



A beszámoló által felölelt időszakban 250 polgár fordult irodánkhoz a terepen, leggyakrabban a vagyonadó kivetésével és behajtásával kapcsolatosan. Legtöbbször nem értették a vagyonadó összegének meghatározásáról szóló határozatot, vagy az adóalany ingatlanra vonatkozó pontatlan adatközlése miatt, vagy az adótartozás kiszámítása, illetve az előfizetés vagy a kamat miatt. A helyi adóhivatal az esetek többségében a törvénnyel összhangban végzi feladatait, amennyiben pedig hiba történik, azt nagyon rövid idő alatt helyreigazítja. Nagyon gyakran közvetítettünk a polgárok és a helyi adóhivatal között, mert a városi közigazgatás székhelyétől való távolság gyakran okoz gondot, ami miatt ügyeik elintézetlenek maradnak. A helyi adóhivatal rendszeresen küld figyelmeztetéseket a valamilyen adónem esedékes részletével tartozóknak. Miután ezeket kikézbcsítették, az adóalanyok tömegesen jelentkeztek azzal a kérdéssel, hogy elszámolásra kerül-e a késedelmi kamat, milyen jogaik vannak az átütemezésre, kérhetik-e a törlesztést részletekben, milyen határidőben kell kifizetni az adóhátralékot, hogy ne induljon meg ellenük a kényszerbehajtás intézkedése. A konkrét kérdések alapján betekintettünk a szükséges dokumentumokba, határozatokba, figyelmeztetésekbe és egyebekbe, majd tanácsot nyújtottunk a hozzánk fordulóknak a rendelkezésükre álló jogi lehetőségekről. Sokan fordultak hivatalunkhoz az adótartozás törlesztésének módja miatt is, az adó elévülése, az adóhátralék és annak újra ütemezése ügyében is. Voltak gondok a nem módosított vagy téves címek miatt is, mert az adóalany emiatt nem kapta meg a vagyonadó kivetését tartalmazó határozatot. Ezekben az

esetekben közvetlenül helyesbítettük a lakcímekeket a helyi adóhivatallal, és a polgárok időben átvehették a vagyona kivetett éppen aktuális határozatokat.

A Titkársággal folytatott jó együttműködés révén gyakran ellenőriztük van-e az adóalanynak adó tartozása, főleg az idősebbek esetében, akiknek nem volt lehetőségük az adóhivatallal közvetlenül felvenni a kapcsolatot, illetve, hogy személyesen keressék fel. Gyakoriak az adó kivetését tartalmazó határozatokat kellett értelmeznünk és megmagyaráznunk, hogy csak a saját vagyonuk után fizetnek adót, és „igazságtalanok-e” a határozatok, ha pedig valami hibát észleltünk, azt a határozatát az adóhivatal azonnal kijavította.

A földterületek magánszemélyek általi önkényes elfoglalása gyakori eset a helyi közösségekben, ezért a mi hivatalunktól kértek az emberek segítséget ezeknek a telkeknek a visszavétele ügyében.

A polgárok abban az időszakban kerestek fel minket, amikor a végrehajtók megkezdték az adósság kényszerbehajtását a szociális segélyen, ezért hivatalunk jogi támogatást nyújtott az érintetteknek fellebbezéseinek megírásában, hiszen a törvény nem engedélyezi a kényszerbehajtást a segélynek ezen a nemén. Az engedély nélkül épített objektumok utólagos engedélyezéséről szóló törvénnyel a törvényhozó új rendszert vezetett be a legalizálási eljárásba, amely azzal indul, hogy az építkezési felügyelő határozatot ad ki az illegálisan épített objektum bontására. A polgárok többségénél ez az eljárás kétségeket és értetlenséget váltott ki, mert nem tudták értelmezni, hogy valóban bontani kell-e az épületet vagy engedélyt kapnak az objektum legalizálására. Ezekben az esetekben részletesen tájékoztattuk a polgárokat a jogi eljárással és az új törvényből eredő jogaikkal és kötelezettségeikkel. Legtöbbjük felkereste hivatalunkat az eljárás minden szakaszában, mert attól féltek, nehogy hibázzanak valamelyik szakaszban, és ezért tényleg le kell majd bontani az épületet. Mindannyiuk sikeresen zárta le az eljárást. Az eljárás folyamán más jogi gondok is jelentkeztek. Például a legalizált objektum bekebelezése és a társtulajdonos jóváhagyásának megszerzése. Hivatalunk minden ilyen esetben tájékoztatta ügyfeleit az adott helyzetből eredő jogaival és kötelezettségeivel. Felmerült továbbá az építési telek átalakítása körüli gond is. Mivel a telek rendeltetésének módosítása a legalizálás előfeltétele, a polgárok tömegesen jelentkeztek hivatalunkhoz, hogy megkérdezzék mit jelent ez számukra, milyen jogaik és kötelezettségeik származnak abból, és egyáltalán mit is jelent ez a fogalom. Mi részletes magyarázatot nyújtottunk, ismertettük velük annak jelentését, előnyeit és a végre nem hajtott rendeltetés módosításból eredő gondokat. A legalizálási eljárás folyamán azok a polgárok, akik már eljutottak egy bizonyos szintig a dokumentumok beszerzésében, gyakran szembesültek azzal a gonddal, hogy az illegálisan felépített házuk részben közterületen helyezkedik el, utcán vagy idegen ingatlanon. Hivatalunk ezekben az esetekben jogsegélyt nyújtott a szükséges dokumentumok beszerzésében és a törvényi eljárások megismerésében, melyekkel az érintett eredményesen elintézheti az eljárást, megállapodás megkötésével, határozat megszerzésével, adásvételi szerződés megkötésével, illetve peresítéssel oldhatja meg a vagyoni jogi helyzetet, amely nélkül az épületlegalizálás nem lenne lehetséges. Számos probléma merült fel a telek feletti tulajdon miatt. Bizonyos helyi közösségekben ugyanis az egykori Község a múlt század ötvenes és a hatvanas éveiben ingyen osztotta a telkeket a lakosságnak, azzal, hogy ezek a határozatok nem tartalmazták a bekebelezéshez szükséges összes szükséges adatot. Ezekben az esetekben hivatalunk a Történelmi Levéltár útján szerezte be az ilyen határozatok eredeti példányait, valamint az önkormányzati szervekkel együttműködésben

dolgozott ezeknek az ingatlanoknak a bejegyzésén, mert az ügyfelek nem találták fel magukat ezekben az összetett esetekben. A mulasztást ugyanis az egykori községi közigazgatás követte el az említett időszakban, mert bejegyzésre alkalmatlan dokumentumokat állított ki, a lakosság pedig nem rendelkezett a kellő tájékozottsággal ahhoz, hogy végrehajtsa ezeket a hiányos határozatokat, így vagyoni jogaik kétségesek lettek és nem teljes jogú tulajdonosai voltak ezeknek a telkeknek, emiatt pedig anyagi kárt szenvedtek.

Felkerestek minket polgárok a biztosító társaságok útján történő kártérítési ügyekben is. A biztosítási kötvénytől és a biztosító társaság eljárásrendjétől függően ugyanis, a követelések megfizettetése néha lassan és nehézkesen valósul meg. Ezekben az esetekben hivatalunk a feleket jogi eljárásra utasította és segítette őket jogaik érvényesítésében. A vaddisznók által okozott károk a szántóföldeken szintén problémaként jelent meg, ezért a Vadászegyesülethez utasítottuk őket és ismertettük velük a kártérítési jogosultságaik megállapításának és megvalósításának eljárását. A villamos berendezéseken a villanyáram miatt keletkezett károk esetében többen is fordultak hozzánk jogi tanácsért kártérítési követeléseik érvényesítése ügyében. A szolgáltatóhoz irányítottuk őket, valamint az illetékes biztosító társasághoz és jogi segítséget nyújtottunk nekik egészen a kártérítés érvényesítéséig.

Az Adóigazgatóság Szabadkai Fiókiintézete több alkalommal indította meg az adótartozás árverés útján történő behajtását, ezért az érintettek azzal keresték fel hivatalunkat, hogy milyen módon tudják kifizetni adótartozásukat, esetleg a kamatot leírni, elévülésre hivatkozni, illetve, hogy milyen jogorvoslati eszközökkel élhetnek a nyilvános árverés eljárásában.

Gyakran fordultak hozzánk a polgárok olyan esetekben is, amikor Adóigazgatóság Szabadkai Fiókiintézete, miután meg is történt a Nyugdíj- és Rokkanttársasági Alapnak a járuléktartozás kifizetése, továbbra is visszatartja a nyugdíj arányos részét. Hivatalunk ezekben az esetekben jogvédelmet nyújt a nyugdíjasoknak és a többi polgárnak is kérelmeik, átírataik összeállításában és segíti őket az Alappal folytatott kommunikációban, illetve a Köztársasági Ombudsmani Hivatallal folytatott kommunikációban, ha az Adóhivatal nem hozza meg törvényes határidőben a határozatot az ügyfél jogérvényesítésnek ügyében.

Gyakran kerestek fel bennünket a polgárok azzal a problémával, hogy a Földhivatal nem folytatta le az adásvételi szerződések bejegyzésének eljárását és a korábbi tulajdonosokat akár több évig is az eladott ingatlan után a közműdíj fizetésének kötelezettsége terheli. A köztársasági vállalatok megindították a költségeik megtérítésének eljárását, mi pedig ezekben az esetekben tájékoztattuk a hozzánk fordulókat arról, hogy milyen módon rendezhetik a helyzetet és töröltethetik a köztársasági vállalatokkal a költségeket, amelyeket már nem ők okoztak. Azokban az esetekben, amikor a Földhivatal egy évig vagy akár még tovább nem végzi el a bejegyzést, hivatalunk a panasz továbbítása előtt a Köztársasági Ombudsmani Hivatalnak, írásban fordul a Földhivatalhoz, hogy nyilatkozzon a tényállásról, és ezt követően néhány nappal megtörténik az adásvételi szerződés lefolytatása a Földhivatalban. Ez a mi hivatalunk megelőző intézkedése, mellyel egészen jó eredményeket ér el, megoldva ezzel a polgárok problémáit a bejegyzés végrehajtásával.

A vízvezeték-hálózat telepítésével néhány városrészben nagy számban fordultak hozzánk a polgárok a hálózatra csatlakozással kapcsolatos különböző gyakorlati problémáikkal. Voltak gondok az ingatlanok feletti tulajdonosi viszonyokból eredően, a bevezetésre vonatkozó jóváhagyások beszerzésével, meg azzal is, hogy



néhány esetben ismeretlen címen tartózkodott a tulajdonosok egyike. A konkrét esetektől függően nyújtottunk segítséget, a leghatékonyabb eljárásra utasítva a hozzánk fordulókat, amivel érvényesíthetik jogaikat és használóivá válhattak ennek a közműszolgáltatásnak.

Gyakran kerestek fel bennünket az öregségi nyugdíjra, a korai nyugdíjazásra és a rokkantsági nyugdíjra vonatkozó kérdésekkel, különösen amióta a nők esetében meg lett hosszabbítva a biztosítási időszak és az életkor szerinti nyugdíjra jogosultság.

A háziállatok tartása állandó téma és rendszeresen kérdeznak bennünket afelől, hogy hány háziállatot lehet tartani urbánus közegben, a helyi közösségekben, illetve a lakhelyük szerinti övezetben, és a rendelet minden módosítása újraéleszti ezeket a kérdéseket.

A fák kivétele a közterületeken a veszélyokozás miatt, illetve a növény betegsége miatt szintén gyakori téma, amivel a lakosok az illetékes felügyelőséghez fordulnak. Ezekben az esetekben a közigazgatás hallgatása, illetve a nem az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény szerinti határidőben történő eljárás miatt fordulnak hozzánk a polgárok. A problémák általában operatív jellegűek, illetve a felügyelőség rendszeresen kiadja a fák kivételére vonatkozó határozatokat, azonban a teljesítésben jelentkeznek különböző fennakadások, amit az illetékes köztisztviselőnek kell megoldania. Miután hivatalunk felkereste az illetékes szervezetet a határidők túllépése miatt, mindig megoldódott az illetékes felügyelőség vitatott határozatának végrehajtása.

A házasság felbontásából eredő jogok és köteleességek nagyon gyakoriak, különösen azokban a helyzetekben, amikor az egyik házastárs külföldön él. Gyakori problémaként jelenik meg a gyermekelhelyezés is. A gyermekelhelyezés és a közös vagyon megosztásának elvei és szabályai körüli kérdések a gyakoriak az ebbe a helyzetbe kerülők esetében. A családi problémák az új törvényes megoldások tükrében szintén gyakoriak, mint a kiskorú gyermekekkel való kapcsolattartásra (láthatás) jogosultság, illetve kötelezettség, továbbá a szülői jogok gyakorlásának megvonása a családjogi törvény és a nevelőszülőség intézményéről szóló szabályzat értelmében, továbbá a Szociális Központ illetékességével kapcsolatosan. A gyermektartásdíj fizetése miatt is gyakran fordultak hozzánk, azzal, hogy a nagykorúvá válást követően, illetve a felsőoktatási intézményben folytatott tanulmányi év ismétlése, vagy az intézmény elhagyása esetében ezt a jogot a gyermekek elveszíthetik.

Egyre gyakoribbak a családtagok eltartására vonatkozó kérdések. Az elszegényedett családtagok gyakran keresik azokat a törvényes rendelkezéseket, amelyek kötelezik a család tagjait az eltartásukra. Ezekben az esetekben a vonatkozó törvény rendelkezéseinek megfelelően tájékoztatunk és konkrét utasításokat adunk az elszegényedett családtagot eltartani köteles személyekről és milyen módon tudja megvalósítani ezen jogosultságát.

Az ápolási segély érvényesítése, a végrendelet szerinti öröklés és a rokon eltartásának kötelezettsége, a temetési költségek megtérítése után is érdeklődtek a polgárok.

A tanulók és egyetemi hallgatók ösztöndíjra pályázása időszakosan jelenik meg, a pályázatok kiírásának időszakaiban.

A kiskorú és a felnőtt személyek cselekvőképessége megvonásának eljárása kapcsán gyakran a lefolytatás módjáról kértek tőlünk tájékoztatást. Az öröklésre

jogosultság a hagyatéki eljárásban szintén állandó jellegű kérdés. Több alkalommal is fordultak hozzánk a polgárok az élttársi közösségből eredő jogok és kötelezettségek kapcsán, illetve, hogy milyen módon tudják megvalósítani az ilyen közösségekből eredő vagyoni jogosultságukat.

Az időskorú személyek időszobáiba való elhelyezése szintén olyan téma, amelyben hozzánk is fordulnak a polgárok. A magatehetetlen személyeket ugyanis gyakran kell otthonba helyezni, egyetértésük pedig előfeltétele az elhelyezésüknek. Olyan esetek is felmerültek, amikor a már otthonba helyezettek feljelentik az otthon üzemeltetőjét, az irántuk tanúsított embertelen magatartás miatt vagy különféle vagyoni jogi probléma miatt. A konkrét helyzetről függően a Szociális Központtal, a Belügyminisztériummal, az ügyészséggel vettük fel a kapcsolatot és értesítettük a családot, amely vannak olyan esetek, amikor Szerbián kívül él, hogy segítsenek idős családtagjuknak.

Az emberek egy része sajnos évek óta él nyugdíj- és egészségbiztosítás nélkül. Korosabb polgártársaink kerestek fel bennünket azzal a kérdéssel, hogy mi a helyzet az egészségbiztosításukkal, ha betöltötték 65. életévüket. Tájékoztattuk őket a hatályos törvény idevágó rendelkezéseiről, melyek szerint a Szerb Köztársaság minden 65. életévét betöltő állampolgárának van egészségügyi biztosítása.

Gyakoriak a kérdések az élethossziglani eltartási szerződésekkel kapcsolatosan is, mert a falun élők gyakran kötnek ilyen szerződéseket, hiszen ezzel a jogintézménnyel időskori anyagi biztonsáruk miatt élnek, azonban gyakran magának a szerződésnek a teljesítése képez nehézséget az eltartó elszegényedése miatt, illetve, hogy gyakran külföldre távoznak a jobb megélhetés miatt, az eltartottak pedig gondozás nélkül maradnak. Gyakran jelentkeznek tehát problémák az élethossziglani eltartási szerződések felbontása miatt és az idős emberekben sok kérdés merül fel ennek a jogviszonynak a megoldása ügyében.

Vannak kérdések a közvállalatokkal (Vízművek, Gázművek, Távfűtőművek stb.) megkötött szerződések teljesítéséből eredő öröklési joggal kapcsolatosan is.

A munkanélküliségből, a munkanélküli szülők gyermekeinek egészségbiztosításából eredő jogosultságok megszerzése, az egészségvédelem elvesztése körüli problémák szintén gyakran megjelentek.

Nagyon gyakoriak a kérdések a vállalat székhelyén kívüli, az emberek lakásán történő termékadás (táv szerződés) kapcsán. Érzékelhetőek a visszaélések és a fogyasztók tájékoztatást kaptak tőlünk a jogaikról és segítettünk neki a szükséges dokumentumok összeállításában.

Tekintettel arra, hogy a földterületek kisajátításának eljárásai ciklusokban történnek, a polgárok olyankor tömegesen fordulnak hozzánk kérdéseikkel, jogaik felől érdeklődve, valamint, hogy kötelező érvényű-e a kisajátításról szóló szerződés, milyen jogaik vannak, amennyiben elégedetlenek a kisajátított ingatlanért felkínált térítmény összegével és mit jelent a vagyon fennmaradó részének elvétele. A konkrét tárgytól függően tájékoztattuk az érintetteket a hatályos törvény rendelkezéseiről, a fellebbezési lehetőségről, azzal, hogy a kisajátításról szóló törvény végrehajtási jogszabály és a határozat jogerőre emelkedését követően történik a földterület kisajátítása és a térítvány kifizetése a törvénnyel szabályozott eljárás szerint.

Gyakran tesznek fel nekünk kérdést az emberek az építésügyi felügyelőség és a kommunális felügyelőség hatásköreiről. Problémáik megoldása során ugyanis, amikor kommunális, illetve építésügyi problémát kell bejelenteniük, nem biztosak

abban, hogy kihez kellene fordulni. Ezekben az esetekben, miután megismerkedünk a konkrét tényállással, részletesen tájékoztatjuk a hozzánk fordulókat a két elügyelőség illetékességeiről.

A szomszédi viszonyok rendszeresen megjelenő témák hivatalunkban. Kérdéseik a szomszédok közötti kerítések, a közös mezsgyék, a szennyvízgödrök, a birtokháborítás, a fakivételi kötelezettség, a szennyvízgödrök létesítése és ürítése és egyéb vitás kérdések, valamint, hogy mikor kötelező az építési engedély. Sok építésügyi kérdéssel és a településrendezési tervek alkalmazásával kapcsolatosan fordultak hozzánk, mert ezek azok a kérések, amelyek intenzíven érdeklik a lakosságot.

A város bővülésével, illetve a peremvárosi építkezésekkel gyakran fordultak hozzánk olyan kérdésekkel is, hogy az ezekben az övezetekben élők a házaikat a természetben magánterületet képező utcarésről közelíthetik meg. Ezek számukra nagyon jelentős problémát okoznak. Előfordultak az ingatlan önkényes elvételének és közhasználati célú elvétele egyéb erőszakos módjai is. A feleket a szabályszerű eljárásra utasítottuk, illetve ismertettük velük a kisajátítási törvény vonatkozó rendelkezéseit, az utcához tartozó telekrésről való lemondás kisajátításának lehetőségeiről, és arra is figyelmeztettük őket, hogy az erőszakos módszerekkel nem oldhatók meg a konkrét vagyoni jogi kérdések.

A hivatalunkhoz gyakran fordultak segítségért mezőgazdasági ügyekben is, főleg a gazdálkodók ösztönző eszközök odaítélésére vonatkozó kérelmeik összeállításában. A mezőgazdasági károk esetében is sokan kértek tőlünk jogi tanácsot, a mezőgazdasági földterület bérbeadásának kérdésében is felkerestek minket, a mezőgazdasági földterület bérleti díjának megfizettetése, a mezőgazdasággal foglalkozók egészségbiztosítása, a követelések elévülése, a gazdaság jogi státusza, az elővásárlási jogosultság, a vagyonmegosztás, a parcella kimérésének módja és eljárása, a parcellamegosztás, a Földhivatal működése, a jóváhagyott településrendezési tervekben eredő határozatok a jogok és kötelezettségek a telkeiből eredően, az ingatlan feletti jogosultság és jelzálog törlése, a magántulajdont képező kocsit használata, az ingatlan feletti élvezeti jog és jelzálog törlése. Voltak kérdések a mezőgazdasági földterület építési telekké való átminősítésével kapcsolatosan, utca kialakításáról a faluban, a házszám kiosztása és megváltoztatása is sokszor merült fel és ezek mind nehezen megoldható gondként jelentek meg a lakosság körében.

A közcivilizációk számláinak értelmezése, különösen az Elektrovojvodina számlái miatt is sokszor fordultak hozzánk a polgárok. A helyi közösségek lakói a vízvezetékre és a csatornahálózatra való csatlakozási lehetőség miatt is fordultak hozzánk. Tömegesen jelentkeztek nálunk, amikor megkapták az adótartozásaik miatti felszólításokat, a vagyonadó, a környezetvédelmi díj, az adótartozás átutemezésének megfizettetése stb. miatt.

A fiatalok gyakran fordultak hozzánk az önkéntes munka jogi keretei iránt érdeklődve, hogy a civil szférában végzett önkéntes munka munkatapasztalatnak számít-e. A konkrét helyzettől függően tájékoztattuk őket arról, hogy milyen jogosultságaik vannak az önkéntességről szóló törvény szerint és a többi hatályos jogszabály alapján.

A kártérítés szintén fontos terület. Különböző károkat elszenvedő számos ügyfelünk volt, közlekedési baleset miatti kárt elszenvedők is, akik jogaikról és a kártérítési eljárás felől érdeklődtek.

Több alkalommal is jelentkeztek nálunk olyan lakosok, akik a városi közigazgatás összetettebb határozatainak és végzéseinek értelmezését kérték tőlünk jogaik érvényesítése, illetve kötelezettségeik teljesítése érdekében.

## **SZABADKA VÁROS OMBDSMANJÁNAK KÜLÖN TEVÉKENYSÉGEI**

### **Az ombudsmani hivatal tevékenysége a COVID 19 fertőző betegség miatt kihirdetett rendkívüli helyzetben**

A rendkívüli állapotot Szerbiában 2020. március 15-án hirdették ki, a COVID-19 fertőző betegség okozta világjárvány miatt. A Helyi Ombudsmani Hivatal a Szerb Köztársaságban hatályos jogszabályokkal összhangban határozatot hozott az otthonról végzett munkáról, mert tilos volt az ügyfélfogadás a Városházán a Városi Válságkezelő Törzskar határozata szerint.

A vezetékes telefonokat átirányítottuk a Tót Szalai Erika ombudsman és Ljiljana Vuković Simić ombudsmanhelyettes mobiltelefonjaira 2020. március 20-ától, akik jogsegélyt nyújtottak, tanácsot adtak, közvetítettek a polgárok és a hatósági szervek között, de az e-mailokra is halasztás nélkül reagáltunk.

A kérdések leginkább jogi természetűek voltak és a foganatosított intézkedések jellegére vonatkoztak, mint például az országhatár átlépése, az önkéntes karanténban tartózkodás időtartama, a lakosság rendkívüli állapot megszüntetését követő magatartása, a kollektív karanténban levők higiéniai és egészségügyi körülményei. Ezekben az esetekben tájékoztatást nyújtottunk a Kormány rendelkezéseiről, de a polgárok és a Belügyminisztérium közötti közvetítő eljárásokat is folytattunk. Bizonyos kérdéseket az országos ombudsmannal való közvetlen együttműködésben oldottunk meg.

Sok nyugdíjas is fordult hozzánk, valamint a gyermekeik is a jogaikkal kapcsolatosan. Leginkább a 65 évesnél idősebb személyek mozgását korlátozó intézkedések miatt, mint: mikor mehetnek sétálni, boltba, nyugdíjat felvenni, mekkora összeget vehetnek fel a számáról, hogyan lássák el a jószág körüli és egyéb mezőgazdasági tevékenységet. Külön problémaként jelent meg a rokonok, ápolók, barátok kijárási tilalom ideje alatti látogatása a segítségre és gondozásra szorulókhöz. A hivatalunk a válságkezelő törzskarral, a Társadalmi Tevékenységek Titkárságával és a Rendőrséggel együttműködésben egyszeri kijárási engedély kiadásának lehetőségét dolgozta ki, a Kormány idevágó határozatának meghozataláig. Szabadka város kapcsolattartó telefonsegélyt létesített az idős és rászoruló lakosok számára, valamint segélycsomagokat is osztott. Az érintettek leggyakrabban a csomagokra való várakozás hosszára panaszkodtak. Ami a nyugdíjakat illeti, hivatalunk felvette a kapcsolatot a bankokkal és a Postával, hogy pontos utasításokat adhasson a hozzá fordulóknak. Egyes bankok és a Posta házhoz is vitte a nyugdíjakat, míg mások felhatalmazás lehetőségét nyújtották a visszaéléseket megakadályozó intézkedések foganatosítása mellett.

A rendkívüli helyzet alatt bevezetett korlátozások számos váratlan és problémás helyzetet okoztak, a lejárt vagy valamely okból elérhetetlenné vált dokumentumok, bizonyos jogi cselekmények foganatosításának határideje stb. miatt. Mindenkinek segítettünk, minden intézmény és hivatal tisztában volt a helyzettel. Mindenki a támogatásáról és a segítőkészségéről tett tanúbizonyságot, akihez csak fordultunk, és mindenki odafigyelt arra, hogy a polgárok ne érezzék magukat magukra hagyva.

Voltak kérdések az autizmussal élőkkel kapcsolatban, a házi kedvencek sétáltatásával, a lakbérfizetés elhalasztásával, a közjegyző aláírás hitelesítése céljából történő terepi kiszállásával, a bírósági, a közigazgatási és a végrehajtási eljárások határidejének befagyasztásával kapcsolatosan, sokan a pénzügyi szociális segély megújítása iránti kérelem benyújtásának kérdésében kerestek meg bennünket. Olyan esetünk is volt, hogy egy polgárnak megszüntették az áramszolgáltatást, aki azonban kifizette a tartozását, de az áramszolgáltató azt mondta neki, hogy a rendkívüli állapot ideje alatt nincs visszakapcsolás. Hivatalunk kapcsolatba lépett az áramszolgáltatóval, aki az áramot nagyon rövid határidőben visszakapcsolta. Elég sok kérdés volt a személyi okmányok (személyi igazolványok, útlevelék, vezetői jogosítványok) érvényességére vonatkozóan is.

Sok kérdés volt a munkajoggal kapcsolatban. Azt kérdezték tőlünk a polgárok, hogy felmondhatnak-e nekik a rendkívüli helyzet alatt, kapnak-e anyagi támogatást azok, akik ideiglenesen nem dolgoznak, milyen jogaik vannak az otthonról végzett munkára, ha 12 évesnél fiatalabb gyermekeik vannak, felmondhat-e a munkáltató a szülési szabadságon levő alkalmazottnak. Az esetek többségében kitűnő együttműködést valósítottunk meg a munkaügyi felügyelőséggel.

Amikor a Kormány ajánlása alapján sok szabadkai lakost otthoni munkára utaltak, sokan nem tudták, hogy mit kell azalatt érteni. Elmondtuk nekik, hogy határozat formájában kell megállapítani a tényt, hogy otthonról dolgoznak, valamint annak határidejét, módját és a kötelezettségeket.

A rendkívüli helyzetre tekintet nélkül fordultak hozzánk a polgárok folyó ügyeikkel a vagyoni jogi, a legalizálási, a szomszédi viszonyokból eredő, a kijárási tilalom és a karantén eseteiben hatályos szabálysértési és büntetőjogi felelősséggel kapcsolatban. Ezekben a helyzetekben a fellebbezési jogosultságra utaltuk őket a rendkívüli helyzet megszűntével.

Hivatalunk telefonon a rendkívüli helyzet ideje alatt 08.00 órától 20.00 óráig rendelkezésre állt a polgároknak. Átlagosan nyolc megkeresésünk volt naponta. Összesen 361 esetben kerestek meg bennünket ez alatt az idő alatt.

### **A polgárok tájékoztatása az új jogszabályokról**

A rokkant- és nyugdíjbiztosításról szóló törvény módosításainak hatályba lépésével az élettársi közösségben élő párok is családi nyugdíjra jogosultak. Az utolsó népszámlálás adatai alapján Szerbiában 200 000 ember él élettársi közösségben és minden negyedik gyermek születik ilyen közösségben. A módosítással az élettársi közösség kiegyenlítődik a házastársi közösséggel, a családi nyugdíjra jogosultság tekintetében. Ez mindenképpen nagy lépés a házastársi és az élettársi partnerek kiegyenlítésében. A jogszabály ezen módosításának a jelentősége miatt, hivatalunk minden lokális tájékoztatási eszköz útján igyekezett megismertetni a lakossággal az eljárást, amellyel megállapítható az élettársi közösség megléte, valamint ezen jogosultság megvalósításának általános és külön feltételeivel.

### **Szabadka Város Helyi Ombudsmanjának közleménye december 10-e, az emberi jogok világnapja alkalmából**

Hivatalunk az emberi jogok világnapja alkalmából közleményt adott ki, melyben röviden értékelte az aktuális évet, amely nagyon specifikus volt az emberi jogokat illetően. Ami ugyanis elképzelhetetlen volt, a mozgás és a csoportosulás szabadsága, az valósággá változott. Ez a válság komolyan kihatott a mindennapi életre és változtatta meg a közéleti és magánéleti szféránkat.

Óriási társadalmi, politikai és jogi kihívás volt hatékony választ adni a világjárványra és megővni az alapvető emberi értékeket és szabadságokat.

Tény, hogy a vírussal való küzdelemben nem lehetett teljes mértékben megőrizni a társadalom normális működését. A Covid-19 fertőző betegség komoly kihívások elé állított mindannyiunkat, a polgárok alapvető szabadságaik és jogaik korlátozásával szembesültek, amire évtizedekig nem volt példa. A vírus terjedésének megakadályozása egy sor intézkedés foganatosítását tette szükségessé, mint például a mozgásszabadság korlátozása, sőt a kijárási tilalom és a karantén. A közös cél a közegészség megővése volt a vírus terjedésének megfékezésével. A legfontosabb ebben az időszakban az egyensúly megtartása volt az elengedhetetlenül fontos korlátozások és az emberi- és szabadságjogok között.

### **A munkavállalók jogvédelmével kapcsolatos tevékenység**

A munkavállalók jogvédelme terén a jogszabályok nem teszik lehetővé számunkra, hogy eljárjunk, egyedül csak közvetítő szerepet vállalhatunk a problémák megoldásában.

Az elmúlt időszakban az Önálló Szakszervezetek Szövetségével együtt két esetben intézkedett hivatalunk a gazdasági jogok és a munkavállalók érdekének megvédése érdekében.

A rendkívüli állapot ideje alatt a Leonardo vállalat dolgozói fordultak hivatalunkhoz azzal, hogy a munkáltató fizetett szabadságra küldte őket, de nem fizette ki a márciusi béreket, valamint bejelentette, hogy azt ősz előtt ne is várják. Az ilyen nehéz helyzetben nem könnyű bevétel nélkül maradni, ezért a helyi ombudsman kapcsolatba lépett a munkáltatóval és a vállalat szabályosan befizette a dolgozók nyugdíjbiztosítását és az egészségbiztosítását, azonban eszközhiány miatt – a vállalat ugyanis a pandémia ideje alatt beszüntette a termelést – nem volt lehetősége a március havi bérek kifizetésére a közeljövőben. A munkáltatónak ebben a válságos helyzetben a munkavállalók iránti magasabb fokú felelősségvállalására hivatkoztunk, melynek következtében a vállalat pénzügyi állapotának részletes áttekintése eredményeként elfogadásra került a javaslatunk és a vállalat 2020. május 20-án mintegy 140 dolgozójának kifizette a márciusi béreket. Ezzel eredményes volt a dolgozók és a vállalat közötti közvetítő szerepünk.

A másik eset a Solid-export commerc vállalat volt dolgozóinak esete, akiknek az Önálló Szakszervezetek Szövetségével annak idején már segítettünk követeléseik megvalósításában a csődeljárás alatt, az utolsó kilenc havi bérek kifizetésében. Mivel azonban a csődtömegben nem volt meg a szükséges összeg, ezeket a követeléseket a mintegy 160 dolgozó számára be kellett jelenteni a szolidáris alapnak a kifizetés érdekében. Mivel maga a bejelentés is egy bizonyos jogi-adminisztratív eljárást követelt meg, a városi önálló szakszervezetek szövetségével jelentettük be a 160 dolgozót, akik ezen a módon meg tudták valósítani jogosultságukat a kilenc havi minimálbérre. Ezzel járultunk hozzá mintegy 300 munkavállaló jogérvényesítéséhez.

## **Együttműködés az egykori JSZSZK tagköztársaságok ombudsmanjaival**

Hivatalunk együttműködést épített ki a volt tagköztársaságok, különösen Bosznia Hercegovina, Horvátország és Macedónia ombudsmanjaival. Ez az együttműködés azoknak a polgárainknak nyújtott segítségben nyilvánul meg, aki nyugdíjuk egy részét a tagköztársaságokban valósították meg, de a különböző adminisztrációs, bürokratikus eljárás miatt, vagy a közigazgatás hallgatása miatt nem tudják ezen jogukat érvényesíteni az adott tagköztársaságban megvalósított részre. Ezekben az esetekben az illetékes ombudsmanokhoz fordulunk, megkérve őket, hogy ellenőrizzék le az illetékes nyugdíjbiztosítónál, hogy miért nem állította ki a határozatot a nyugdíj vonatkozó részére. Az ombudsmanok minden egyes esetben eljártak kérelmünkre, konkrét információt nyújtva számunkra az ügyekről, és ha a kérelmeket ki kellett egészíteni, arra rámutattak, és arra is, amikor a közigazgatás hallgatásának esete állt fenn, figyelmeztette az eljáró szervet a törvényes határidőkre és rövid határidő alatt megoldódtak polgáraink kérelmei. Ez az együttműködés nagyon hatékony volt, és az adminisztrációs akadályokat, amelyeket a polgár nem tudott egyedül leküzdeni, ez az együttműködés gond nélkül megoldotta.

## MEDIÁCIÓ

Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatalának tagjai 2014-ben részt vettek a Szerbiai Demokratikus Változások Partnerei által szervezett mediátor alapképzésen és tanúsítványt szereztek a képzés anyagának elsajátításáról, valamint tagjai lettek a Szerbiai Mediátorok Nemzeti Szövetsége egyesületnek.

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

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

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

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

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

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

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

A mediációkat leggyakrabban komediációban végzik.



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

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

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

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

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

2019-ben a mediátorok folytatták a szakmai továbbképzést és részt vettek a Szingapúri konvenció a mediációról - Új időszámítás a nemzetközi kereskedelmi perek korszakában és a Haladó készségek a gazdasági közvetítésben.

A 2020. év számos változást hozott és kihívást az egész világ számára. A COVID-19 járvány kitörése és a fizikai távolságtartás komoly kihívásokkal szembesített bennünket a mediációs eljárások megszervezése és levezetése tekintetében.

A rendkívüli állapot kihirdetése, az óvintézkedések bevezetése a lakosság koronavírus fertőzéstől való megvédése érdekében, az otthonról végzett munka miatt alkalmazkodnunk kellett az új körülményekhez, ami kihatott a megtartott mediációk számára is.

A képzés a pandémia ideje alatt a virtuális tanterembe költözött. Online felületen vettünk részt a munkahelyi zaklatás - mobbing eseteiben közvetítők szakmai képzésén.

2020-ban összesen 12 esetben kerestek meg minket a polgárok az ellentétek közvetítés útján történő megoldása ügyében. Az esetek többségében tájékoztattak magáról a mediációs eljárásról, hogy a leghatékonyabb és leggyorsabb módon oldhassák meg a fennálló ellentétet békés úton, a hosszadalmas és költséges bírósági eljárás elkerülése céljából.

Nyolc esetben a felek kezdeményezték a perek békés úton történő megoldását közvetítéssel. A mediáció előkészületi fázisában sikeresen egy tárgyat oldottunk meg. Összesen két megállapodás lett megkötve a közvetítés megindításáról, amelyek közül egy tárgyat sikeresen lezártak a perközvetítéssel történő megoldással, a másik tárgy a közvetítő döntésével ért véget azzal, hogy az eljárás további vezetése nem célszerű.

A mediációt az alábbiak terén kezdeményezték a hozzánk fordulók:

- szomszéd-viszonyok 4 tárgy,
- fogyasztói per 1 tárgy,
- családi per 1 tárgy,
- kártérítési per 1 tárgy,
- polgárjogi per 1 tárgy

A mediáció előkészítő szakaszában eredményesen került megoldásra a magán parkolóhely használatának rendezése. A vita a magántulajdonban levő parkoló tulajdonosa és a szomszédos épületben levő vállalat dolgozói parkolása miatt keletkezett, akik abban a parkolóban parkolták járműveiket. A mediáció megkezdéséről szóló megállapodás aláírása nélkül oldódott meg az ügy, oly módon, hogy a magánterület tulajdonosa megismerkedett a közúti közlekedésbiztonságról szóló törvény vonatkozó rendelkezésével, miszerint a sofőr nem állíthatja meg vagy parkolhatja le járművét olyan parkolóhelyen, amely közlekedési kiegészítő táblával vagy az útfelületen való megjelöléssel bizonyos igénybe vevők járműveinek van fenntartva, ha a jármű, amelyet vezet nem azok közé tartozik, továbbá, hogy ez a személy szabálysértést követ el, amennyiben ezzel ellenkezőleg cselekszik és pénzbírsággal sújtandó.

A felek által közvetlenül kezdeményezett összesen nyolc esetből, komoly szándék az ellentét, illetve a per békés úton történő megoldásra harmadik – semleges fél – bevonásával két ügyben volt, melyekben a felek aláírták a közvetítés megkezdéséről szóló megállapodást.

A szomszédviszonyok rendezése iránt G. M. és S. J. szabadkai lakosok között a mogyorófa metszése és gyökerének kivétele miatt volt. A közvetítő megállapította, hogy a felek közti per nem oldható meg mediációs eljárással, illetve nem célszerű tovább folytatni ezt az eljárást.

A közvetítés nagyon hatékony és hasznos a szomszédviszonyok megoldására. K.I. és B. M. szabadkai lakosok az első találkozón közös megoldásra jutottak, illetve megbeszélték a vitás kérdést. A felek megállapodtak abban, hogy B. M. eltávolítja a felhalmozódott épületanyagot K. I. házának faláról, amely a mezsgyén van, és vállalta, hogy az azt a falat is megjavítja. A mediáció tárgyáról a felek szóban állapodtak meg, nem kérték a megállapodást írásban, sem jegyzőkönyvet.

A világvjárvány következményei és a társadalom bezárása kétségkívül új ellentéteket és pereket okoz az élet minden terén, ami kihatással lesz a vitás kérdések peren kívüli, mediáció útján történő megoldása százalékos növekedésének.

Az új körülmények között az egészségünk megóvása érdekében megtanultunk másként gondolkodni és a mindennapi feladatainkat az internet útján megoldani. Az elektronikus kommunikáció lehetőséget nyújtott a mediációs eljárás virtuális irodába való költöztetésére. Az online mediáció jelentené a perek megoldásának jövőbeni módját, amely minden ügghöz és résztvevőhöz adaptálható és lehetővé teszi számukra, hogy szobájuk kényelméből jussanak el a közös megoldáshoz, rövid idő alatt és felesleges költségek nélkül.

## **EGYÜTTMŰKÖDÉS A MÉDIÁVAL**

A média együttműködése és támogatása nagyon fontos az ombudsman munkájában. Irodánk kivételesen jó együttműködést tart fenn a helyi és a tartományi médiával is. A

Vajdasági RTV, a Pannon Televízió, a Szabadkai RTV, a Yu eco TV, a Pannon Rádió és a subotica.com, a subotica.info, a subotičke.rs, a subotica.co.rs internetes portálok, valamint a sajtó – a Politika, a Subotičke novine, a Dani, a Magyar Szó és a Paragraf.rs folyóirat folyamatosan követték a munkánkat. Interjút adtunk a helyi rádióállomásoknak, a Vajdasági RTV-nek, a Szabadkai TV-nek és a Pannon TV-nek, főleg a rendkívüli állapotok jogi természetéről és hivatalunk működéséről az intézkedés tartama alatt. Tájékoztatottuk a lakosságot a jogaik érvényesítésére legjelentősebb hatással levő új törvényi szabályokról és jogszabálymódosításokról. A családi nyugdíjra jogosultság az élettársi közösségekben élők számára egy nagyon fontos újdonság, ezzel kapcsolatosan többször is adtunk interjút. A média követte a munkánkat a konkrét esetekben is (a Leonardo vállalat dolgozói bérének kifizetése a veszélyhelyzet ideje alatt, a Solid vállalat dolgozói számára kilenc havi minimálbér követelésének bejelentése). Folyamatos az együttműködés mind a szerb nyelven, mind a magyar nyelven tájékoztató médiával.

## **PÉNZESZKÖZÖK**

Az ombudsmani hivatal működéséhez szükséges pénzeszközök a városi költségvetésben biztosítottak. Az ombudsmani hivatal 2013-ban közvetettből közvetlen költségvetési szervvé vált, a költségek csökkentése céljából, és ez nem hatott ki a hivatal önállóságára és függetlenségére.

A jóváhagyott eszközök legnagyobb része a működési költségekre, illetve az alkalmazottak fizetésére lett felhasználva. A 2020. évi pénzügyi tervvel az iroda munkájához összesen 12.351.000,00 dinár lett jóváhagyva, ebből 10.623.403,98 dinár lett felhasználva.

**TÁBLÁZATOS BEMUTATÁS****PANASZOK**

		Átvett	Megoldott	Eljárásban
Közvállalatok és intézmények	Távfűtőművek KKV	3	3	0
	Vízművek és Csatornázási KKV	22	22	0
	Gázművek KKV	1	1	0
	Útfenntartó, Városrendezési és Lakásüzemeltetési KV	3	3	0
	Köztisztasági és Parkosítási KKV	5	5	0
	Szabadkai Gyógyszertár	1	1	0
	Állatkert	1	1	0
Közigazgatási szervek és felügyelőségek	Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság	24	24	0
	Vagyonjogi Titkárság	6	6	0
	Társadalmi tevékenységek Titkársága	8	8	0
	Szociális Központ	110	110	0
	Adóügyi Titkárság	71	71	0
	Építésügyi Titkárság	5	5	0
	Mezőgazdasági és Környezetvédelmi	2	2	0
	Városi Vagyonjogi Ügyészség	1	1	0
	Gerontológiai Központ	1	1	0
	Kommunális Felügyelőség	1	1	0
	Naša Radost IEI	7	7	0
Állami szervekhez továbbított	Ombudsman	4	4	0
	Belügyminisztérium	3	3	0
A panasz továbbítása előtti közvetítés	Földhivatal	3	3	0
	Szerbiai Posta KV	3	1	0
<b>ÖSSZESEN</b>		<b>285</b>	<b>285</b>	<b>0</b>

**FOLYAMODVÁNYOK TÉMA SZERINTI CSOPORTOSÍTÁSBAN**

	Átvett
Egészségügy	21
Anyakönyvi ügyek	28
Polgárjog	216
Munkaügyi kérdések	130
Nyugdíjjal kapcsolatos kérdések	60
Gyermekjog	2
Kisebbségi jogok	1
Kincstári Igazgatóság	5
vagyonjog	12
Öröklés	31
Lakhatás	6
Mediáció	13
Szubvenciók	1
Kötelmi jog	23
Mobbing	1
Vajdaság Vizei KV	20
Rendkívüli állapot	371
Családi viszonyok	68
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1009</b>

**AZ ILLETÉKES SZERVEKHEZ TOVÁBBÍTVÁ**

	Átvett
Oktatás	2
Gazdaság/Mezőgazdaság	2
Gerontológia	3
Polgári jogvédő	1
Személyes adatok védelme	2
Állategészségügyi Felügyelőség	1
Szolidáris Alap (Solid)	138
RTV - Közmédia	4
Csőd eljárás	3
Fogyasztóvédelem	11
Telekom/Telenor	4
Pošta net	7
Országos Földhivatal	13
Kommunális probléma	8
Fogyatékkal élők	2
Családon belüli erőszak	6
Villanyáramszolgáltatás	8
Országos Adóhivatal	21
Kártérítés	3
Végrehajtás	28
Illetékes bíróság	21
Egyéb	9
Nem illetékes	27
Nemzeti Foglalkoztatási Hivatal	6
Építésügyi Minisztérium	1
Tartásdíj	1
Közgazdasági Kar	1
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>333</b>

**A HELYI KÖZÖSSÉGEKBEN BENYÚJTOTT FOLYAMODVÁNYOK**

Helyi közösségek	Folyamodványok száma
Királyhalom HK	47
Bajmok HK	2
Békova HK	0
Csantavér HK	5
Tavankút HK	8
Györgyén HK	0
Hajdújárás HK	42
Kelebia HK	3
Mérges HK	0
Kisbosznia HK	4
Misityevó HK	1
Újzsednik HK	0
Nagyfény HK	0
Palics HK	8
Ludas HK	9
Dusanovó HK	0
Visnyevác HK	1
Rendkívüli állapot	120
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>250</b>

**ÜGYSZÁM ÖSSZESEN - ÖSSZEGZÉS**

A hivatalban átvett ügyek	1377
A helyi közösségekben átvett ügyek	250
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1627</b>

Panaszok	284
Folyamodványok	1342
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1627</b>

A hivatal hatáskörébe tartozó panaszok	284
Folyamodványok téma szerint	1009
Illetékes szervhez utalt	333
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1627</b>

## ÖSSZEFOGLALÓ

Az elmúlt évben a COVID-19 világjárvány alapjaiban rengette meg a korszerű társadalom alapelveit, az emberi jogok elvének tiszteletben tartását. Az egész mögöttünk álló év a jogok és szabadságok korlátozásának jegyében telt, a legfontosabb elv – az életre való jog megóvása érdekében.

A legfontosabbnak azt tartjuk, hogy városunk egyetlen polgára sem maradt problémájának megoldása nélkül a válsághelyzetben. Minden szolgálat és intézmény tisztában volt a helyzettel, és azzal, hogy az emberek bizonyos gondjaikat nem tudják megoldani, ha a helyi vagy az állami szervek ebben nem nyújtanak nekik segítséget. Erős volt a szándék és az együttműködési hajlandóság is mindazokban, akikhez fordultunk, hogy az egyén ne legyen magára hagyva. Külön ki kell emelni aényt és megdicsérni az általunk ellenőrzött alanyokat, valamint mindazokat a közhatalmi szerveket és intézményeket, a civil szervezeteket, más szervezeteket és az önkénteseket, akik felismerték a még nagyobb életkihívásokkal szembesülő polgárok nehéz helyzetét a járvány miatt és munkájukat még magasabb szintre emelve tették lehetővé a lakosok jogérvényesítését.

Ezzel a társadalom a humánus oldalát mutatta meg, illetve azt, hogy nem vagyunk egymástól elidegenedve a rendkívüli állapotok miatti helyzetben. Egy általános társadalmi, generációközi szolidaritás tanúi lehettünk, ami egyébként is jellemző a szabadkaiakra.

A válsághelyzetben fogantatosított intézkedésekre legérzékenyebben az idősek, az egyedülálló szülők, a családon belüli erőszak áldozatai, a fogyatékossgal élők és bizonyos betegségekben szenvedők reagáltak.

A polgárok már ismerik az ombudsmani hivatal működését, és csak alig kevesebben jelentkeztek nálunk, mint 2019-ben, illetve 1627-en. A jogvédelem terén ez a szám nagyon magas. Közvetlenül vettünk részt több mint 300 dolgozó jogvédelmében (az elmaradt bérek kifizetése), tekintet nélkül arra, hogy ez nem a mi hivatalunk hatáskörébe tartozik, de a rendkívüli helyzetben nagyon fontos volt a segítségünk, és nem volt idő arra, hogy az illetékes intézményekhez legyen utalva.

Legtöbbször a vagyonadó megállapítása miatt kerestek fel bennünket és legtöbbször azért, mert nem értették az arról szóló határozatot, vagy, mert nem a pontos adatok szerepeltek benne, illetve, mert nem tudták kiszámítani az adótartozást, az előfizetést vagy a kamatokat. A helyi adóhivatal a jogszabályoknak megfelelően végzi a munkáját, és ha hibát észlel, vagy szabálytalanságot a munkájában, azt azonnal helyesbíti, amihez a szükséges bizonyítékokat kéri csak, de a felesleges alaki procedúrák mellőzésével. Munkájának ily módon történő végzése és az ügyfelek iránti viszonyulása a jó gyakorlat példája és csak dicsérni tudjuk ezért.

Ugyanígy jó példa még egy általunk ellenőrzött alany, a Vízművek KKV eljárása, amely előmozdította tevékenységét véleményünket helyben hagyva és ajánlásunkat elfogadva azzal, hogy bizottságot nevezett ki a fogyasztók vízórájának ellenőrzésére, hogy ezen a módon, az előírt feltételek mellett, megállapíthassa a kérelmek indokoltságát a fogyasztók külső vezetéseken bekövetkezett meghibásodás miatt, ezzel lehetővé téve a fogyasztók jogérvényesítését.

## Szabadka Város Helyi Ombudsmanja

A rendkívüli állapotok megszüntetésével folytattuk az ügyfélfogadást a helyi közösségekben hetente háromszor, ezzel lehetővé téve a jogvédelmet azok számára, akik nem tudták a hivatal székhelyét felkeresni.

Az eljárás megindításának és lefolytatásának jogán túl az intézmény egyre inkább alkalmazza a jó szolgáltatások nyújtásának, a közvetítésnek, valamint a véleményezés és a tanácsadás jogát a hatáskörébe tartozó tevékenységekben, megelőző intézkedéseket fogantatosít, a közszolgálatok munkájának javítása, valamint az emberi jogok és szabadságok védelme érdekében, ugyanis a jog leghatékonyabb védelme akkor érvényesül, ha a jogsérelem nem történik meg. Továbbra is észlelhető azon tárgyak számának a növekedése, ahol a közszolgálatok azonnal intézkednek a probléma megoldása ügyében, amint a polgárok azzal hivatalunkhoz fordulnak, mi pedig utána járunk náluk. Látható volt a közigazgatási szervek és a közszolgálatok törekvése, hogy a jogsérelmet és más szabálytalanságokat gyors és hatékony módon orvosolják. Ezek az adatok rámutatnak a polgárok jogai tiszteletben tartásának a fokára.

Meg kell azonban említenünk azon tárgyak számának növekedését is, amelyek a Szociális Központ munkájára vonatkoztak, mert nem járt el az ügyfelek kérelmei alapján a törvényes határidőben. Egyre több olyan panaszos volt, akik semmiféle választ nem kaptak kérelmeikre a Szociális Központtól, emellett ki kell emelnünk, hogy nagyon érzékeny csoportról van szó, hiszen ezek az emberek a rossz anyagi és szociális helyzetük miatt kényszerültek ehhez az intézményhez fordulni, alapvető egzisztenciális szükségleteik biztosítása érdekében. Annak ellenére, hogy sokan fordulnak ehhez az intézményhez, és nincs arra lehetőség, hogy azonnal eljárjanak az ügyekben, mégis nagyobb fokú megértést kellene tanúsítaniuk ezek iránt az emberek iránt és naprakészebben kellene eljárniuk kérelmeik alapján.

A dolgok természetéből fakadóan, a 2020. évben a legveszélyeztetettebb jogok az egészségre való jog és a szabad mozgáshoz való jog volt.

Amint az állam megküzd a pandémiával, megóvja az emberek élet és egészségét, vissza kell térnünk az egyéni jogok és szabadságok tiszteletben tartásához, védelméhez és előmozdításához.

Szabadka, 2020. március 8.

Tóth Szalai Erika  
okl. jogász  
SZABADKA VÁROS  
HELYI OMBUDSMANJA