

Broj: 031-32/23

Datum: 06.03.2023.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

ZA 2022. GODINU

UVOD

Lokalni ombudsman osnovan je za područje Grada Subotice kao nezavisno i samostalno tijelo, koje za svoj rad odgovara samo Skupštini Grada Subotice. Lokalni obudzman štiti prava građana i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada tijela uprave i javnih službi grada, kada se krše gradski propisi. Također, skrbi i o zaštiti i unaprjeđenju ljudskih prava i sloboda. Lokalni ombudsman ne može uzeti u razmatranje zahtjev za pokretanje postupka koji se odnosi na rad Skupštine grada Subotice, Gradskog vijeća (osim ako postupa kao drugostupansko tijelo u upravnom postupku) i gradonačelnika.

Godišnje izvješće o radu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice, podnosi se Skupštini grada jednom godišnje, najkasnije do 31. ožujka za prethodnu godinu, sukladno članku 40. stavak 1. Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", broj 7/14 i 35/19), u kojem iznosi opću ocjenu o radu tijela lokalne samouprave i javnih službi grada sa stajališta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste i mjere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Godišnje izvješće o radu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice za 2022. godinu predstavilo je broj i strukturu pritužbi, obraćanja građana koji nisu imali pritužbe na rad nadziranih subjekata, ali kojima je pružena pravna potpora, opću ocjenu rada tijela uprave sa stajališta primjene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje, obraćanja naših sugrađana i njihov prijem u prigradskim mjesnim zajednicama, kao i ostvarenu suradnju s medijima. Pored statističkih podataka, u izvješću su prikazani i pojedini predmeti iz prethodne godine kojima se ovaj ured bavio.

Ured Lokalnog ombudsmana je u izvještajnom razdoblju, kao i prethodnih godina, pružao pravnu potporu svojim građanima koji su se obraćali glede različitih pravnih problema i nedoumica, radi davanja savjeta i objašnjenja, kao i pružanja pomoći u vidu upućivanja na adekvatan postupak ili nadležno tijelo.

Tijekom 2022. godine, ured Lokalnog ombudsmana se, između ostalog, posebno posvetio zaštiti prava djece kada je riječ o igrama na sreću i zaštiti prava starijih sugrađana u sferi zaštite prava potrošača.

U 2022. godini ured Lokalnog ombudsmana sudjelovao je na više online seminara i predavanja, odnosno konferencija, od kojih su najvažniji sljedeći:

- Konferencija "Odgovornost u zaštiti prava djeteta"
- Znanstveni-stručni skup "Lokalni ombudsmani u gradovima i općinama Srbije"

Lokalni ombudsman i njegovi zamjenici, članovi su Udruženja ombudsmana Srbije, čijem su radu prethodne godine aktivno sudjelovali, između ostalog, na izradi teksta Zakona o lokalnim ombudsmanima.

Sve gramatički rodno određene riječi u ovom izvješću odnose se jednako na ženski i na muški rod.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA – LOKALNOG OMBUDSMANA

Nastanak institucije Zaštitnika građana, vezuje se za Švedsku i to za 1809. godinu. Cilj osnivanja ove institucije bila je kontrola izvršne vlasti. Termin „ombudsman“ označava osobu koja „ima sluha za narod“. Ovaj parlamentarni povjerenik imao je zadaću sprječiti kralja i vladu da ignoriraju zakone. Ovlasti Zaštitnika građana nisu se bitno promijenile od svog nastanka. Od sredine šezdesetih godina 20. stoljeća, došlo je do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao *sui generis* tijela.

Prvi međunarodni dokument u svezi institucija zaštite ljudskih prava na razini Ujedinjenih Nacija – Smjernice za funkcioniranje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unaprjeđenje i zaštitu ljudskih prava, održanom u Genevi. U formuliranju istih svoj doprinos dali su i tada postojeći „lokalni“ ombudsmani.

Republika Srbija je instituciju Zaštitnika građana, uvela 2005. godine, donošenjem Zakona o Zaštitniku građana, a postojanje ove institucije potvrđeno je Ustavom Republike Srbije iz 2006. godine.

Uočena je potreba iznalaženja novih mehanizama zaštite ljudskih prava, odnosno nekih novih „vanjski“ oblika kontrole i nadzora uprave, te je vrijeme i pokazalo kako je upravo zaštitnik građana ta institucija. Osnovni cilj institucije je sprečavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i lošeg postupanja u radu uprave prema građanima, a neposredno je povezana s idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, pa se zaštitnik građana i određuje kao zaštitnik prava građana.

Godišnje izvješće Lokalnog ombudsmana najvažniji je dokument s kojim se on predstavlja u javnosti. Djelotvornost institucije Lokalnog ombudsmana proizlazi, prije svega, iz mogućnosti da na temelju izvješća koje podnosi Skupštini, skrene pozornost javnosti i ukaže Skupštini na žalbe građana. Sama svijest o nadzoru Lokalnog ombudsmana pozitivno utječe na cjelokupni sustav uprave, čineći ga podređenim javnosti rada i pravdi.

Kritika od strane ombudsmana u interesu je kako građana, tako i nadziranih subjekata kojima je upućena, jer je usmjerena na učinkovitiji rad administracije i podizanje standarda u postupanju.

Dostupnost Lokalnog ombudsmana građanima telefonskim ili usmenim putem, odnosno putem maila, te pristup koji nije u potpunosti birokratiziran, omogućuju uspješno i učinkovito pravno postupanje.

Osnovni razlog za osnivanje lokalnih ombudsmana jest činjenica da građani, veliki dio svojih prava i sloboda, ostvaruju pred tijelima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, poduzećima i drugim organizacijama koje obnašaju javne ovlasti, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Ovu činjenicu prepoznale su mnoge zemlje, među kojima je i Srbija.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA (OBRAĆANJIMA)

Ured Lokalnog ombudsmana Grada Subotice otvoren je 16. lipnja 2006. godine. Ured Lokalnog ombudsmana radi na temelju Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14 i 35/19), članak 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07, 83/14, 101/16, 47/18 i 111/21-dr.zakon) i na temelju članka 33. stavak 1. točka 7. i članka 109. Statuta Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 27/19-pročišćeni tekst, 13/21 i 16/21).

Lokalni ombudsman, u obavljanju poslova iz svoje nadležnosti, postupa na temelju Ustava, potvrđenih međunarodnih ugovora, općih pravila međunarodnog prava, zakona, propisa Grada Subotice, načela pravednosti, jednakosti i morala.

Lokalni ombudsman štiti prava građana/ki i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada tijela uprave i javnih službi grada, kada se krše gradski propisi. Pod uvjetima utvrđenim Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, mogu mu se u ime građana obratiti i treće osobe, nasljednici, zakonski zastupnici ili punomoćnici, kao i nevladine organizacije, udruge ili organizacije, te pravne osobe.

Ukoliko se pritužbe odnose na rad republičkih ili pokrajinskih tijela, Lokalni ombudsman Grada Subotice uputit će pritužbu Republičkom zaštitniku građana ili Pokrajinskom ombudsmanu.

Pritužba se podnosi u roku od jedne godine od dana dostavljanja konačnog upravnog akta, odnosno od poduzimanja posljednjeg akta na koji se pritužba odnosi. Također, pritužba se može podnijeti i prije pravomoćnosti akta ako bi čekanje konačnog upravnog akta značilo nenadoknadivu štetu za podnositelja, odnosno opasnost od kršenja ljudskih prava.

Pritužba se podnosi u pisanim oblicima, uključujući i sve vidove elektroničke komunikacije, bez posebne forme, a može se izjaviti i usmeno na zapisnik. Pritužbu može podnijeti i osoba lišena slobode u zapečaćenoj kuverti. Na zahtjev podnositelja pritužbe Lokalni ombudsman dužan je čuvati tajnost njegovih osobnih podataka. Kako bi građanima olakšao podnošenje pritužbi, Lokalni ombudsman u svome radu koristi jednostavan formular koji sadrži pitanja važna za pokretanje i vođenje postupka.

Lokalni ombudsman po pravilu pokreće postupak kada su primijenjena redovita pravna sredstva za otklanjanje povreda na koje podnositelj prijave ukazuje, odnosno ako ne postoji pravno sredstvo za otklanjanje povrede na koju podnositelj ukazuje. Iznimno postupak će biti pokrenut i ako ovaj uvjet nije ispunjen i to ukoliko bi okončanje postupka redovitim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako se u istom predmetu vodi postupak pred nekim drugim nadležnim tijelom, Lokalni ombudsman po pravilu neće voditi postupak paralelno s tim tijelima.

Ako pritužba ispunjava uvjete za postupanje, Lokalni ombudsman pokreće postupak i o tome obavještava podnositelja pritužbe i tijelo uprave na čije postupanje se odnosi pritužba. Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice propisani su slučajevi kada će Lokalni ombudsman odbaciti pritužbu: ako ne sadrži podatke na temelju kojih se podnositelj može sa sigurnošću odrediti (anonimni zahtjev), ne sadrži druge propisane podatke, a podnositelj ne otkloni te nedostatke ni u primjerenom naknadnom roku, odnosi se na rad republičkih ili pokrajinskih tijela, odnosi se na rad Skupštine ili

gradonačelnika, podnesena je nakon proteka roka, radi se o ponovljenoj pritužbi koja ne sadrži nove navode i činjenice koje ih potkrepljuju, podnositelj pritužbe nije iskoristio redovita pravna sredstva protiv akta na koji se pritužba odnosi, osim ako se utvrdi da su iz objektivnih razloga propušteni rokovi za ulaganje redovitog pravnog lijeka ili da bi za podnositelja zahtjeva mogla nastupiti velika i nepopravljiva šteta ako bi se sačekalo na okončanje postupka po pravnom lijeku.

Ukoliko Lokalni ombudsman utvrdi da nema kršenja prava ili drugih nepravilnosti u radu uprave, odnosno radu javne službe, pismeno o tome obavještava podnositelja pritužbe i upravu, odnosno javnu službu čiji je rad bio predmet kontrole. Ako Lokalni ombudsman u postupku utvrdi postojanje kršenja prava osoba ili druge nepravilnosti u radu tijela uprave, sastavit će odgovarajuće mišljenje, prijedlog i preporuku i o tome obavijestiti podnositelja pritužbe, tijelo uprave, odnosno javnu službu na čije se postupanje pritužba odnosila. Tijelo uprave dužno je u roku od 15 dana obavijesti Lokalnog ombudsmana o poduzetim mjerama u povodu mišljenja, prijedloga ili preporuke.

Ako upravno tijelo ne obavijesti Lokalnog ombudsmana o poduzetim mjerama za otklanjanje povreda ili ako Lokalni ombudsman smatra da poduzete mjere nisu odgovarajuće, on o tome obavještava tijela koji nadziru njihov rad, Skupštinu, gradonačelnika i Gradsko vijeće, a ako ni nakon toga ne postupi po preporuci, Lokalni ombudsman može o tome obavijestiti i javnost putem sredstava javnog informiranja

UKUPAN BROJ PREDMETA U 2022. GODINI

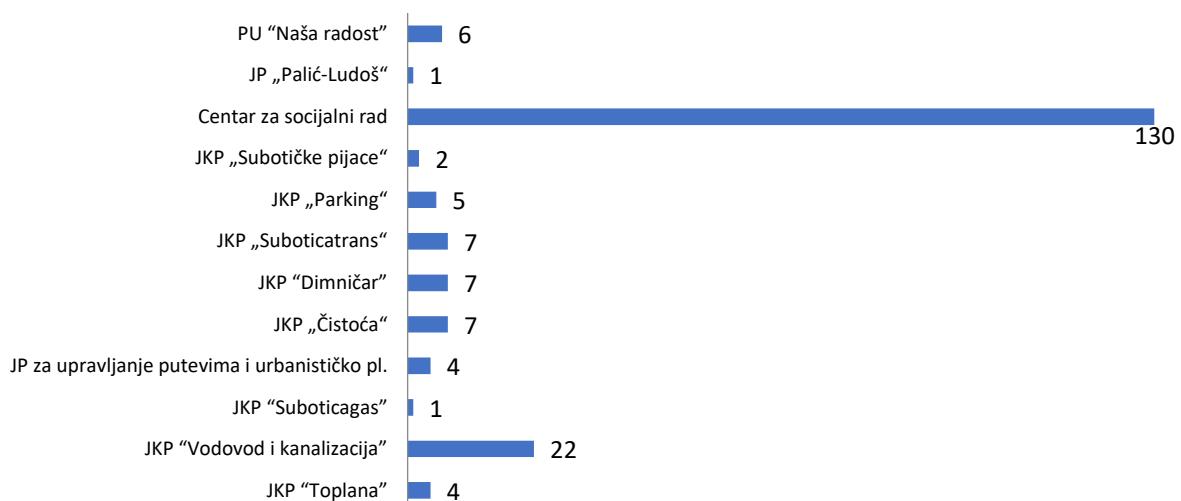
Lokalni ombudsman Grada Subotice radi od 16. lipnja 2006. godine, a do 31. prosinca 2022. godine uredu se ukupno obratilo 26417 građana. U 2022. godini imali smo 1662 obraćanja. Građani su se obraćali u cilju zaštite svojih prava iz svih područja prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po pritužbama građana, i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja – predstavke sve to sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I TIJELA GRADSKE UPRAVE – BROJ PRITUŽBI: 379

Tijekom 2022. godine građani su podnijeli 379 pritužbi na rad upravnih tijela grada i javnih službi. Sve upravne službe i javna poduzeća su se u roku od 15 dana, sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, očituje o pritužbi.



PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I USTANOVE brojčani prikaz



U odnosu na javna poduzeća i ustanove, kojima je osnivač Grad Subotica, tijekom 2022. godine građani su podnijeli ukupno 196 pritužbi, od kojih se na javna poduzeća odnosilo 60, a na ustanove 136 i to:

- JKP "Subotička Toplana" - 4,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 22,
- JKP „Suboticaplin“ - 1,
- JP za gospodarenje cestama i urbanističko planiranje i stanovanje - 4,
- JKP "Čistoča i zelenilo" - 7,
- JKP "Dimnjačar" - 7,
- JKP "Suboticatrans" - 7,
- JKP "Parking" - 5,
- JP "Palić-Ludaš" - 1,
- JKP "Subotičke tržnice" - 2,
- Centar za socijalni rad - 130,
- PU "Naša radost" - 6,

Što se tiče pritužbi građana u svezi rada javnih poduzeća, u najvećem broju odnosile su se na pitanja u svezi izdanih računa, grešaka u obračunu izvršenih uplata, zastarjelosti potraživanja, podnošenja prigovora zastarjelosti, prava građana kad im je odbijena reklamacija na račun, kvalitetu pruženih usluga, mogućnost oslobađanja od plaćanja, otpis kamata odnosno plaćanje na rate, ne rješavanje predmeta u zakonskim rokovima, mogućnost odjave sa sustava, pitanja u svezi slučajeva kad je otuđena nekretnina, a postoje stari dugovi za usluge, naknada štete prouzročene od strane JP, visina cijene priklučka, problemi oko pribavljanja suglasnosti od suvlasnika na priklučak na sustav, problemi vezani za očitavanje utrošene usluge odnosno razdvajanje i premještaj priklučaka.

Centar za socijalni rad: broj pritužbi 130

Centar za socijalni rad Grada Subotice (u dalnjem tekstu: CZSR) je ustanova socijalne zaštite, čiju djelatnost između ostalog regulira Zakon o socijalnoj zaštiti, Obiteljski zakon, Zakon o finansijskoj potpori obitelji s djecom kao i Odluka o ostvarivanju prava u području socijalne zaštite iz nadležnosti grada Subotice. CZSR se bavi organiziranim djelatnošću od javnog interesa: obiteljsko-pravnom zaštitom, socijalnom zaštitom i socijalnim radom.

Ustanova ima preko 13.000 korisnika godišnje, što je iznimno veliki broj korisnika, uzmemorili u obzir broj zaposlenih stručnih radnika u ustanovi. Imajući na umu broj korisnika i specifičnosti problema, teških situacija radi kojih se građani obraćaju ustanovi, postoje stranke koje su nezadovoljne pruženom uslugom od strane CZSR, koje kod Lokalnog ombudsmana traže zaštitu svojih interesa. Pitanja materijalne ugroženosti spadaju u krug najučestalijih i najosjetljivijih pitanja.

U 2022. godini najveći broj pritužbi u području socijalne zaštite, odnosio se na nepravodobni rad ustanove, što znači da podneseni zahtjevi nisu riješeni u zakonom predviđenom roku.

U 2022. godini bilo je ukupno 130 pritužbi iz nadležnosti CZSR, od čega je u 21 predmetu bilo potrebno provesti postupak, a u 109 slučajeva trebalo je dati pravnu potporu. Pritužbe su podnesene zbog šutnje administracije, odnosno iz razloga što u roku od 60 dana, od dana podnošenja zahtjeva, tijelo nije donijelo rješenje po podnesenom zahtjevu.

U slučajevima pritužbi zbog šutnje administracije, nakon poziva da se o pritužbi očituje, CZSR je u najvećem broju slučajeva donio rješenje u relativno kratkom roku. Od podnesenih pritužbi većina se odnosila na šutnju administracije po zahtjevima za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć osoba ili obitelji, koje se nalaze u stanju potrebe ili iznimno teškoj situaciji, koje ne mogu samostalno prevladati, a tiču se zadovoljavanja osnovnih životnih potreba.

Tijekom 2022. godine bilo je slučaja gdje je bilo potrebno intervenirati, da se predmet riješi, jer u vreme očitovanja tijelo još uvijek nije donijelo rješenje o usvajanju ili odbijanju zahtjeva. Kao razlog ne rješavanja zahtjeva u zakonskom roku u očitovanju se navodilo kako je rad tijela po redovitim zadacima i poslovima otežan, opseg posla ustanove znatno je povećan, da su voditelji slučaja preopterećeni, da je mali broj stručnih radnika, te sve ovo za posljedicu ima nepravodobno postupanje po molbama i zahtjevima građana, što neizostavno dovodi i do nezadovoljstva od strane podnositelja molbi i njihovih srodnika.

CZSR navodi da im broj podnesenih zahtjeva od strane građana konstantno raste, a da se zbog ograničenja prijema novih uposlenika, broj izvršitelja godinama ne povećava. Zbog ovakvog stanja, postoji nažalost mogućnost, da ni u predstojećem razdoblju neće biti u mogućnosti u roku riješiti sve podnesene zahtjeve. Ustanova drži kako bi pravodobno zadovoljili potrebe svih korisnika kada bi se omogućilo popunjavanje, odnosno otvaranje novih radnih mesta, srazmjerno povećanju broja zahtjeva..

Od podnesenih pritužbi, ima i neopravdanih, kada se stranka žali da mu je odbijen zahtjev za priznavanje prava na novčanu socijalnu pomoć, a iz očitovanja ustanove se može zaključiti, da stranka nakon poziva za dopunu nije kompletirala zahtjev u ostavljenom roku. Najčešći je slučaj da stranke ne želi tužiti djecu za roditeljsko uzdržavanje, jer su oni sami procijenili da djeca nisu u materijalnoj situaciji da bi mogla pridonijeti njihovom uzdržavanju, a što je po Zakonu o socijalnoj zaštiti, uvjet za ostvarivanje prava na novčanu socijalnu pomoć.

Također, bilo je slučajeva da je stranka podnijela pritužbu na rad tijela zbog šutnje administracije, a da je Centar za socijalni rad u tom trenutku već donio rješenje, ali ga stranka još nije primila. U tim slučajevima CZSR je pravodobno izvjestio ovaj ured o tome što je u konkretnom predmetu poduzeto.

Stranke su se ovom tijelu često obraćale radi ostvarivanja prava na jednokratnu novčanu pomoć, kako bi im pružili pravnu potporu u ostvarivanju prava.

Tijekom 2022. godine više stranaka obratio se Lokalnom ombudsmanu sa svojim složenim obiteljskim ili egzistencijalnim problemima, tražeći savjet kome da se obrate u cilju rješavanja problema. Tijekom razgovora s njima, konstatirano je da je za rješavanje njihovih problema nadležan Centar za socijalni rad, te su zainteresirane osobe upućene u CZSR, kao nadležnom tijelu.

CZSR pruža usluge korisnicima u iznimno osjetljivim životnim situacijama, i u isto vrijeme velikom broju korisnika, radi čega ima i stranaka koje nisu zadovoljne rješenjem Centra.

Obraćanje stranaka, dijelom nisu pritužbe na rad Centra, nego pitanja vezana za područje, koja spada u nadležnost Centra, u kojima je Ured pružio pravnu potporu.

Suradnja s Centrom za socijalni rad je i tijekom 2022. godine bila dobra, preporuke ureda je izvršio u cijelosti, i otklonio je nepravilnosti u radu, na koje je ured ukazao, te se očitovao o radnjama poduzetim s njihove strane u danom predmetu.

JKP „Vodovod i kanalizacija“: broj pritužbi 22

Građani su se tijekom 2022. godine, u svezi ovog poduzeća našem uredu najviše obraćali vezano za visine isporučenih računa, otplate duga na rate, čitanje vodomjera i priključenja na vodovodnu odnosno kanalizacijsku mrežu.

U izvještajnom razdoblju, ukupno nam se obratilo 22 građana, gdje je na temelju 4 pritužbe građana pokrenut postupak kontrole rada ovog poduzeća, dok smo u ostalim

slučajevima, našim građanima pružili pravnu pomoć tako što smo im protumačili različita pismena ili objasnili kako mogu ostvariti neko svoje pravo.

Građane koji su nam se obraćali u svezi visine računa koje su dobili za izvršene usluge, upućivali smo da u propisanom roku ulože reklamaciju, te da ukoliko budu nezadovoljni odgovorom, odnosno ne dobiju odgovor, imaju mogućnost ponovno se obratiti našem uredu.

Građanima koji su, zbog neplaćanja obveza za izvršene usluge, prema ovom poduzeću, došli u situaciju da su im računi iznimno visoki, te su počeli primati opomene, savjetovali smo ih da imaju mogućnost dug otplatiti na rate, na koji način bi lakše podmirili svoje obveze.

Građani koji su se obraćali na temu zastare potraživanja, željeli su se posavjetovati o tome kako primjeni članak 378. stavak 1. točka 1. Zakona o obveznim odnosima, kao i koji su rokovi zastare ovih potraživanja.

Određen broj građana, obraćao se našem uredu, vezano za problem priključenja na vodovodnu odnosno kanalizacijsku mrežu, te smo ih upućivali na nadležna tijela.

L.E. iz Subotice, obratila nam se s problemom da je dobila opomenu vezanu za dug za izvršenu uslugu od strane ovog poduzeća, međutim nije znala na koje se razdoblje dug odnosio, a uvidom u analitičku karticu utvrdila je da se iznosi dugovanja razlikuju. Stranka je upućena da se obrati ovom poduzeću, kako bi točno utvrdila na koje se razdoblje odnosi i koliko duguje. Nakon toga utvrdila je da je račun za sporno razdoblje plaćen, o čemu je imala i dokaz, te ga prikazala poduzeću i riješila svoj problem.

L.S. s Palića obratio se našem uredu s pritužbom na rad ovog poduzeća, jer je njegov zahtjev za priključenje na vodovodnu i kanalizacijsku mrežu usmenim putem bio odbijen. Na temelju očitovanja nadležnog poduzeća utvrđeno je da je zahtjev prvočno odbijen, jer je utvrđeno da bi troškovi priključenja objekta bili izuzetno veliki imajući u vidu udaljenost predmetne lokacije od postojeće vodovodne i kanalizacijske mreže i opseg radova koje trebalo poduzeti. Kako je nadležno poduzeće prihvatiло zahtjev za priključenje i ponudilo predračun radova, L.S. je dobio mogućnost odlučiti želi li iste provesti.

Vlasnica objekta na Paliću u ulici S.M., obratila se s pritužbom na rad ovog poduzeća, jer joj je obračunata usluga odvodnje i pročišćavanja vode, a usluga još nije bila pružena nakon što je izrađen priključak na kanalizacijsku mrežu i troškovi priključenja plaćeni. Međutim, utvrđeno je da je poduzeće ispravno postupilo, jer je člankom 19. Odluke o javnoj kanalizaciji propisano da obveza plaćanja naknade za korištenje javne kanalizacije nastaje danom izrade priključka.

Dana 24.6.2022. godine obratio nam se I.A. s Palića s problemom da voda ima veoma neprijatan miris i na intervenciju Ureda izvršena je laboratorijska analiza vode, gdje je utvrđeno da je voda ispravna, ali da imajući u vidu činjenicu da voda duže vrijeme stoji u sustavu, isti treba ispirati, što je poduzeće i učinilo.

JKP „Subotička toplana“ - broj pritužbi 4

Pritužbe su se odnosile na visinu računa u slučajevima kada je došlo do isključenja sa sustava grijanja, ali su ta obraćanja bila preuranjena, te su stranke bile upućene da

nadležnom poduzeću pismenim putem ulože reklamaciju na račun. Također, bilo je slučajeva da je stranka smatrala da je njen dug zastario, u kojem slučaju je bilo utvrđeno da je obračun izvršen sukladno odluci koja uređuje ovo područje i da dug nije zastario sukladno važećim propisima.

PU "Naša radost" - broj pritužbi 6

Pritužbe su se odnosile na premještaj djeteta u drugi objekt, kao i na upis djeteta u vrtić. Ovo područje uređuju Pravilnik o uvjetima za upis, prijem i ispis djece u PU, Pravilnik o bližim uvjetima za utvrđivanje prioriteta za upis djece u predškolsku ustanovu i Mišljenje Ministarstva prosvjete, znanosti i tehnološkog razvijatka.

G.N. obratila se našem uredu s pritužbom na rad odgajateljice u jednom objektu ove ustanove. Također, na njezin rad uložila je žalbu nadležnoj ustanovi. U ovom slučaju utvrđeno je da je ustanova reagirala, pokrenuvši disciplinski postupak, kako bi utvrdila je li bilo propusta u radu.

JKP "Dimnjačar" - broj pritužbi 7

Pritužbe su se odnosile na dugovanja stranaka, u svezi kojih su do bile opomene pred izvršenje. Stranke su bile poučene, da ukoliko su račune za pružene usluge redovito plaćale, o tome prilože dokaz nadležnom poduzeću, odnosno ulože prigovor zastarjelosti potraživanja sukladno zakonu.

"Javno poduzeće za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje" - broj pritužbi 4

Stranke su se obraćale našem uredu zbog opomena koje su do bile na ime svog dugovanja za troškove održavanja stambene zgrade. Tom prilikom upućene su da ukoliko im nije jasno iz kojeg su razdoblja dugovanja, mogu zatražiti analitičku karticu na temelju i tako utvrditi visinu duga i razdoblje na koji se odnosi, te eventualno podnijeti zahtjev za otplatu duga na rate.

JKP „Suboticatrans“ - broj pritužbi 7

Bilo je pitanja u svezi prava na stjecanje mjesecne karte za gradski prijevoz za umirovljenike i osobe starije od 65 godina s prebivalištem na području grada Subotice. Stranke su upoznate s odredbama gradskih odluka i o načinu stjecanja prava.

JKP „Čistoća i zelenilo“ - broj pritužbi 7

Građani su se najčešće obraćali nakon što su zbog neplaćanja računa prema ovom poduzeću, dobili opomene, te smo ih savjetovali da se obrate JKP „Čistoća i zelenilo“ radi otplate duga na rate, kako bi lakše podmirili svoje obvezu. Također, određeni broj građana obratio nam se i u svezi orezivanje granja na drveću koje se nalazi na javnim površinama. Budući da su pojedini građani sami htjeli to učiniti, upućivali smo ih da nadležnom tajništvu podnesu odgovarajući zahtjev.

JKP „Subotica-plin” - broj pritužbi 1

Ova pritužba odnosila se na ponovno uključenje plina, u kom slučaju je poduzeće ispravno postupalo, poštujući propisanu proceduru.

JKP "Parking" - broj pritužbi 5

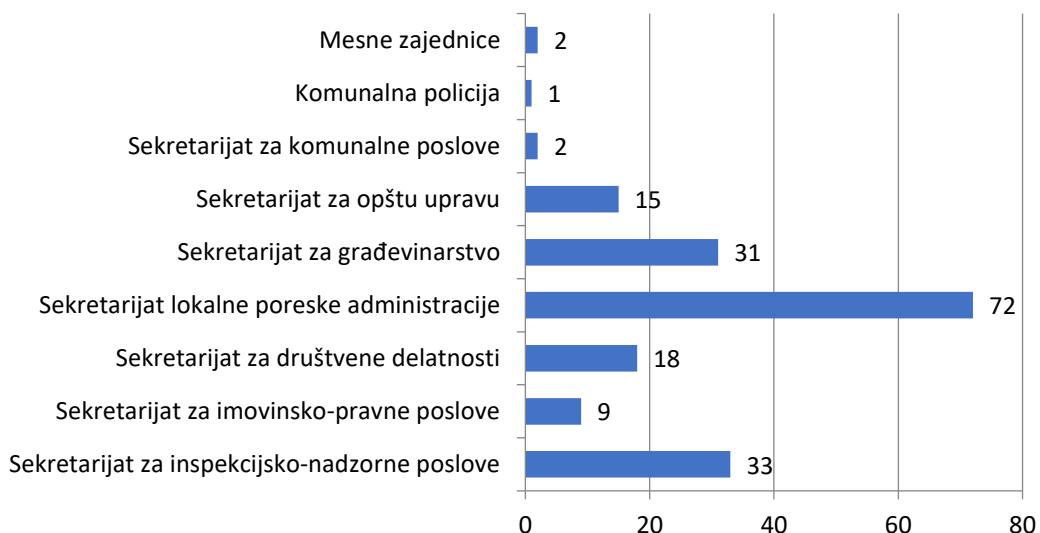
Pritužbe su se odnosile na uklanjanje nepropisno parkiranih vozila, naplate parkiranja, te način ulaganja reklamacija. Stranke su bile upoznate s propisima koji uređuju ovo područje, te na koji način mogu ostvariti svoje pravo.

JP “Palić-Ludaš” - broj pritužbi 1

Pritužba se odnosila na održavanje zaštitnog pojasa oko jezera Šupljak.

JKP “Subotičke tržnice” - broj pritužbi 2

Jedna pritužba odnosila se na stvaranje buke prilikom čišćenja i održavanja tržnice, a druga na način stjecanja prava prodaje robe na određenim lokacijama, gdje je u oba slučaja poduzeće pravilno postupilo.

Gradska uprava**POSTUPAK PO PRITUŽBAMA GRADSKA UPRAVA
brojčani prikaz**

Građani su u 2022. godini podnijeli ukupno 183 pritužbe na rad gradske uprave:

- Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove - 33,
- Tajništvo za imovinsko-pravne poslove - 9,
- Tajništvo za društvene djelatnosti - 18,
- Tajništvo lokalne porezne administracije - 72,
- Tajništvo za građevinarstvo - 31,
- Tajništvo za opću upravu - 15
- Tajništvo za komunalne poslove, energetiku i promet - 2,
- Komunalna milicija - 1,
- Mjesne zajednice - 2,

Tajništvo lokalne porezne administracije: broj pritužbi 72

Građani su se najčešće obraćali radi nedoumica vezanih za ovo područje, a ne radi pritužbi na rad ovog tijela. Naime, građani su se željeli upoznati s pravnom prirodom ove vrste poreza, kako se podnosi porezna prijava, na koje nekretnine se ovaj porez plaća, jesu li evidentirane promjene koje su prijavili ovom tijelu i sl. Također, pitanja su se odnosila i na modalitete reprogramiranja duga, odnosno mogu li dug platiti na rate. Građane je interesiralo i je li njihovo dugovanje eventualno zastarjelo i koji su rokovi zastarjelosti utvrđivanja i naplate ovog poreza. Obraćanja su se odnosila i na postojanje grešaka u Rješenjima za porez na imovinu, zbog pogrešne prijave podataka ili neprijavljivanja promjena, te smo pružili pomoći našim sugrađanima da pravilno utvrde i isprave činjenice koje su osnova za utvrđivanje poreza na imovinu.

U slučajevima kada je primijećeno da je porezni duh zastario, nakon intervencije našeg ureda, Lokalna porezna administracija donijela je Rješenje o otpisu tog duga.

Pojedine stranke obratile su nam se s problemom povećanja porez na imovinu, a koje smo uputili da se obrate nadležnom tijelu kako bi prijavili da pojedini objekti služe za poljoprivrednu proizvodnju, odnosno kako bi dobili oslobođenje od poreza.

S Tajništvom lokalne porezne administracije naš ured ima iznimno dobru suradnju.

Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove - broj pritužbi 33

Građani su se najčešće obraćali zbog probleme vezanih za orezivanje stabala, držanja domaćih životinja, buke iz ugostiteljskih objekata, te nelegalno izgrađenih objekata. Građani su nam se kako bi ih uputili inspekcijskom tijelu nadležnom za pojedine poslove, te smo ih tada poučili i glede nadležnosti inspekcijskih službi.

Tajništvo za opću upravu - broj pritužbi 15

Veliki broj stranaka pitao je kako mogu ostvariti pravo na besplatnu pravnu pomoć. U ovim slučajevima detaljno smo upoznavali građane s njihovim pravima, mogućnostima i načinu ostvarivanja prava. Također, građani su se obraćali i u svezi izdavanje izvadaka iz MKR.

Tajništvo za imovinsko pravne poslove - broj pritužbi 9

Obraćali su nam se zakupci poslovnih prostora u vlasništvu Grada, te osobe u stanju potrebe s upitom kako mogu ostvariti pravo na stan.

Tajništvo za građevinarstvo - broj pritužbi 31

Pritužbe su se najčešće odnosile na postupak legalizacije, a budući da se radi o složenom postupku, pitanja su bila brojna. U nekim slučajevima kada su se stranke žalile zbog šutnje administracije, utvrđeno je da se postupak legalizacije nije mogao završiti, jer stranke nisu dostavile potpunu dokumentaciju. Također, u ovim postupcima strankama je veliki problem predstavljalo davanja suglasnosti suvlasnika. Određeni broj upita odnosio se i na pravila izgradnje objekata.

Tajništvo za društvene djelatnosti - broj pritužbi 18

Obraćanja su se odnosila na stjecanje prava na dječji doplatak, na ostvarivanje prava na porodiljski dopust, na finansijsku potporu obitelji i na stjecanje statusa energetski ugroženog kupca. U ovim slučajevima građani su upoznati sa svojim pravima i upućeni su na postupak ostvarivanja. Jedna stranka obratila se s pritužbom da je odbijena u postupku ostvarivanja prava na subvencioniranu uslugu gradskog prijevoza, ali je u tom slučaju utvrđeno da ista ne ispunjava propisane uvjete.

Tajništvo za komunalne poslove, energetiku i promet - broj pritužbi 2

Podnesena je jedna pritužba koja se odnosila na pravila postavljanja kontejnera na javnim površinama. Ova stranka upućena je da se obrati nadležnom tajništvu kako bi izvršila uvid u Plan za postavljanje kontejnera na konkretnoj lokaciji.

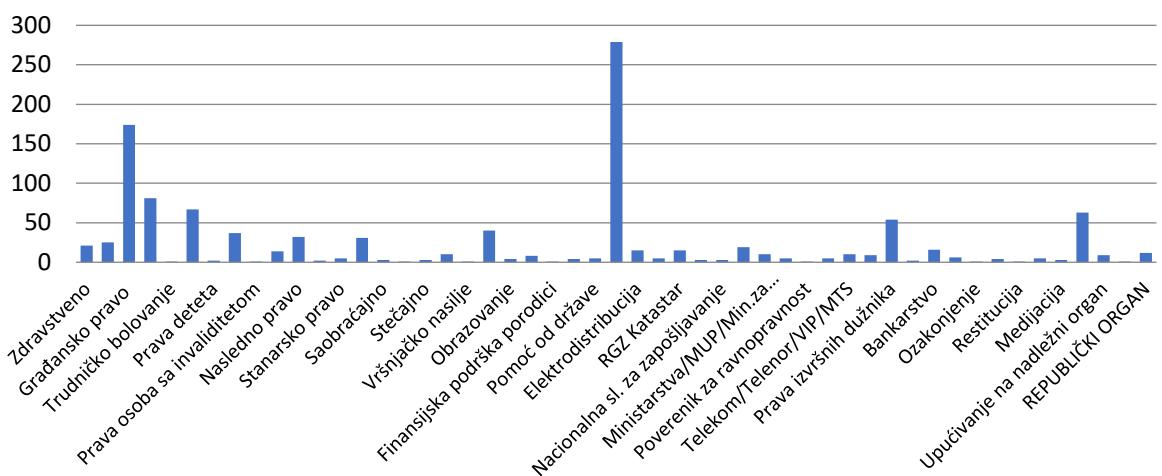
MZ „Pješčara“ i MZ „Kertvaroš“ - broj pritužbi 2

Pritužba se odnosila na asfaltiranje ulice i postavljanje ploče, gdje su stranke upućene da se pismeno obrate nadležnom tijelu.

**PREDSTAVKE GRAĐANA u 2022. godini – 1277 predmeta
(ukupno od početka rada 25318)**

Pravna priroda institucije Lokalnog ombudsmana osigurava široku lepezu mogućnosti njegovog djelovanja. Pravni okvir djelovanja omogućuje realizaciju specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kakva je Subotica, očekuju od ove institucije. Odluka o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, omogućuje da Lokalni ombudsman ostvari neposrednu suradnju s Republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlasti iz djelokruga Republike Srbije i građana s područja grada.

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA



Građani se Lokalnom ombudsmanu obraćaju pismeno ili usmeno iz svih područja prava. Na temelju obraćanja, Ured ispunjava svoju obvezu u ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na području Grada Subotice. Ovakvim načinom rada iza svake ocjene ili mišljenja o poštovanju ili nepoštovanju ljudskih prava, postoji obraćanje građana putem predstavki i u 2022. godini.

Izdvojili smo najinteresantnije predmete, te dajemo prikaz predstavki građana koji su se Uredu obraćali za pomoć, prema vrsti prava za koje su smatrali da su im ili ugrožena ili im je bila potrebna pomoć u vidu posredovanja ili savjeta našeg ureda.

Sudeći prema broju predstavki iz područja prava na rad, pravo na rad je i dalje među ugroženim ljudskim pravima. Građani se najčešće interesiraju na koji način im poslodavac može otkazati ugovor o radu, odnosno kako mogu dobiti otkaz ugovora o radu, budući da poslodavac često želi da radnik potpiše sporazumno raskid radnog odnosa, koji ne odgovara činjeničnom stanju, jer radnik želi nastaviti raditi. U tom slučaju ih upoznamo s načinima prestanka radnog odnosa i posljedicama sporazumnog raskida radnog odnosa. Česta pitanja vezana su uz isplatu otpremnina pri odlasku u mirovinu ili prestanku radnog odnosa iz razloga što je radnik proglašen tehnološkim viškom. Postavljala su se pitanja vezana uz ozljede na radu, odnosno može li se plaća umanjiti za vrijeme kada je zaposlenik bio privremeno spriječen za rad zbog ozljede na radu ili profesionalne bolesti ili je treba isplatiti u cijelosti. Također u 2022. godini građani su se obraćali s pitanjem da li im u slučaju „bolovanja“ zbog

covida pripada 100 % zarade. Ovim osobama također pružamo kompletну informaciju. Mnoštvo upita građana vezano je uz područje rada Nacionalne službe za zapošljavanje, a na koje u suradnji s ovom službom dajemo iscrpne odgovore. Najčešće se pitanje odnosi na pravo na novčanu naknadu nezaposlenim osobama, uvjete koji trebaju biti ispunjeni kako bi se pravo ostvarilo, te na koji način i za koji razdoblje mogu ostvariti ovu naknadu. Uredno ih obavijestimo i ukažemo na mogućnost stjecanja ove naknade.

Česti su problemi neuknjiženog radnog staža, a ovisno o tome radi li se o pravnoj osobi koja je aktivna ili je već u stečaju, daju se pravni savjeti. Često kontaktiramo stečajni odjel Gospodarskog suda u Subotici kako bi građane znali upoznati sa stanjem poduzeća u stečaju, odnosno kako bi ih točno upoznali s mogućnostima ostvarenja svoja prava.

Nekolicina građana obratila nam se i u svezi mobinga, a oni su upućeni da svoja prava ostvare u sudskom postupku.

Često se građani obraćaju s pitanjima vezanim za stjecanje prava na mirovinu, kako starosnu, tako i na prijevremenu ili obiteljsku. Zanima ih kako i na koji način mogu ostvariti ovo pravo. U takvim slučajevima nudimo tiskanu tablicu koja pruža informacije o svim tim pitanjima. Stariji sugrađani obraćaju nam se i sa pitanjima o načinu stjecanja prava na invalidsku mirovinu, u slučaju da više nisu radno sposobni, a još ne ispunjavaju uvjet za ostvarivanje prava na starosnu mirovinu. Na ovaj način naši stariji sugrađani mogu steći socijalnu sigurnost za svoje stare dane. U ovoj sferi pitanja su raznovrsna. Često traže da izvršimo uvid u konkretnu dokumentaciju i objasnimo im razloge zašto nisu ostvarili ovu vrstu mirovine, odnosno koja dokumenta treba naknadno dostaviti, ili koji pravni put pokušati u predstojećem razdoblju u slučaju kada nisu ostvarili ovo pravo. U svim ovim slučajevima u suradnji s Fondom za PIO pružamo kompletну informaciju za građanstvo.

Stjecanje prava na tuđu njegu i pomoć često je pitanje građana. Ovu vrstu pomoći traži veliki broj nemoćnih osoba, pa se redovito javljaju pitanja vezana za pojedine situacije, na koje sukladno propisima, dajemo odgovor.

Sve češće se našem Uredu obraćaju stariji sugrađani (roditelji) s problemom da nemaju dovoljno sredstava za vlastito uzdržavanje. Da bi ostvarili neka svoja prava od državnih institucija, trebali bi tužiti svoju djecu za doprinos uzdržavanju. Ovo pitanje je osjetljivo pitanje kako pravno i operativno, tako i emotivno, te je ured u svim segmentima detaljno upoznao građane s njihovim pravima i ukazao na dalekosežne posljedice koje konkretni postupak omogućuje.

Građani se često javljaju vezano za plaćanje alimentacije, a odnedavno dodatan problem predstavlja i činjenica da se roditelj koji plaća alimentaciju nalazi u inozemstvu, a ponekad i na nepoznatoj adresi. U ovim slučajevima u suradnji s Centrom za socijalni rad i nadležnim sudom, skupa pokušavamo riješiti ovaj problem.

Puno građana obratilo se Uredu zbog problema plaćanja naknade za odvodnju JVP Vode Vojvodine, kojom prilikom smo svakom građaninu pružili pravnu potporu u rješavanju problema.

Građani su često nezadovoljni radom izvršitelja. Problemi su raznovrsni i ovisno od konkretnog slučaja pokušava se pomoći dužnicima. Čest je slučaj da ovrhovoditelj dužnosnikovu mirovinu optereti u postotku većem nego što to zakon dozvoljava. Bilo

je slučajeva da je ovrha provedeno na cijeloj mirovini, te je stranka nakon izvršenja administrativne i sudske zabrane u cijelosti ostala bez primanja. U tim slučajevima, pružamo pravnu potporu u sastavljanju zahtjeva ovršenicima, radi usklađivanja svojih rješenja u odnosu na visinu mirovinskog opterećenja s važećim propisom. U sferi ovršnog postupka vrlo su česta pitanja što je zajednička, odnosno posebna imovina, koja su prava osobe koje se nalaze u ovoj imovinskoj zajednici, a nisu dužnici. U ovoj situaciji detaljno upoznamo građane s njihovim pravima i s pravnim mogućnostima kako mogu zaštiti svoja imovinska prava.

Građani se redovito obraćaju kako bi se informirali kako i na koji način mogu ostvariti pravo na naknadu štete zbog ujeda pasa latalica ili vlasničkih pasa.

Različiti psihički problemi i bolesti dovode ljudi u situaciju da nisu sposobni realno rasuđivati o svojim postupcima, radi čega postoji potreba za djelomičnim, odnosno potpunim lišavanjem poslovne sposobnosti. Postupak lišavanja poslovne sposobnosti tema je radi koje u posljednje vrijeme građani često dolaze kod ombudsmana. Kako ovaj postupak nadležni sud provodi u izvanparničnom postupku uz asistenciju Centra za socijalni rad i vještaka psihijatra, ljudi se upućuju na ovu instituciju.

Česti su upiti građanstva vezana za stjecanje prava na tuđu njegu i pomoć. Puno nemoćnih osoba traži ovu vrstu pomoći, pa se redovito postavljaju pitanja vezana uz konkretne situacije, a mi im sukladno propisima, dajemo odgovor na postavljeno pitanje.

Građani se također obraćaju i u svezi ostavinskog postupka koji sad vode javni bilježnici. Postupak ostavinskog postupka u posljednje vrijeme otežava činjenica da je puno ljudi otislo raditi u inozemstvo. Ponekad su naslijednici u jednom postupku u različitim državama, radi čega ima puno operativnih problema koje građani trebaju riješiti kako bi se ostavinski postupak mogao provesti. Novije područje u sferi prava na obiteljsku mirovinu predstavlja naslijđivanje iza izvanbračnih supružnika, te su se i tijekom 2022. godine masovno javljali građani s pitanjem na koji način mogu ostvariti ovo svoje pravo. Građane smo upoznавали s izmjenom Zakona o mirovinskom i invalidskom osiguranju, odnosno o uvjetima koje trebaju ispuniti za ostvarivanje ovog prava.

Stjecanje prava na mirovinu u drugoj državi (osobito u bivšim Republikama Jugoslavije) jeste problem radi kojeg se Uredu obraćaju za pomoć. Često su, građani, dio svog radnog vijeka proveli u drugoj državi, te je procedura stjecanja prava na mirovinu u takvim situacijama složenija procedura. U ovakvim slučajevima posredujemo između nadležnih fondova predmetnih država, a ponekad tražimo i pomoć nadležnih ombudsmana, te tako razrješavamo problem radi kojeg umirovljenik nije ostvario pravo na dio mirovine koji se treba utvrditi u drugoj državi. Građani dobivaju pravu i točnu informaciju zahvaljujući kojoj mogu dopuniti svoj zahtjev i ostvariti pravo na dio svoje mirovine. Jedan građanin obratio nam se za pomoć u svezi ostvarenja prava na starosnu mirovinu, jer je u jednom razdoblju uplaćivao doprinos na mirovinsko osiguranje paralelno i u RS i u inozemstvu, gdje je također radio, što je izazvalo problem. Stranci je pružena pomoć na koji način može riješiti ovaj problem. Stari problemi u svezi poljoprivrednih osiguranika i dalje postoje, oni nam se redovitojavljaju u svezi svojih dilema, te se čeka izmjena propisa kako bi se pravičnije i realnije uredila ova vrsta obveznog osiguranja.

Zakonom o stanovanju i održavanju zgrada kao obvezu predviđa da svaka stambena zajednica mora izabrati svog upravitelja, te su se građani masovno javljali u svezi izbora upravnika zgrade. U velikom broju slučajeva vlasnici posebnih dijelova, odnosno stanova, izrazili su nezadovoljstvo radom profesionalnog upravitelja, te ih je zanimalo kako zamijeniti upravitelja zgrade i izabrati novog. Mi smo ih upoznali s načinom na koji mogu provjeravati rad upravnika, odnosno s važećim odredbama propisa koji uređuju ovo područje. Također, bilo je upita vezanih za održavanje zgrade i kućnim redom u zgradama.

Građani su se ovom Uredju javljali i u predmetima rješavanja problema pri Republičkom geodetskom zavodu, Katastru nekretnina, i to s složenim problemima kada je trebalo dati konkretni pravni savjet. Primjerice, jedan od problema je da je ostala upisana hipoteka na nekretnini, a kredit je već davno isplaćen. Naime, postupak brisanja hipoteke nije urađen, a pravna osoba je u međuvremenu brisana, odnosno otišla u stečaj, pa je bilo potrebno naći pravnog sljedbenika tvrtke kako bi izbrisali hipoteku. U suradnji s ovom službom, kao i upućivanjem na konkretna pravna sredstva, rješavani su ovi problemi.

Iz područja obiteljskog prava građani su se javljali s pitanjima u svezi razvoda braka, viđenja djeteta s roditeljem kojem dijete nije povjereni, davanja suglasnosti drugog roditelja da se dijete odseli u inozemstvo s roditeljem koji vrši roditeljsko pravo nad njim, utvrđivanja očinstva, pitanja o aktivnoj identifikaciji za podnošenje tužbe, upoznavanje roditelja koji vrši roditeljsko pravo nad malodobnjim djetetom s mogućnošću lišavanja roditeljskog prava drugog roditelja. Nažalost, tijekom 2022. godine bilo je više obraćanja zbog obiteljskog nasilja, u kojim slučajevima su stranke detaljno upoznate s pravnom regulativom načina rješavanja situacije, mjerama koje treba da poduzeti, tijelima kojima se sve mogu obratiti.

Susjedski odnosi su veliki izvor problema za građanstvo. Pitanja su raznolika, primjerice mogu li se na kući u blizini međe otvoriti prozori, sadnja stabala na međi, sječa grana, oluci koji vodu kišnicu bacaju na susjedni plac, službenost prolaza, potreba pribavljanja raznih suglasnosti u slučaju gradnje, odnosno sadnje trajnih zasada, objekt u ruševnom stanju, koji je izvor opasnosti za susjeda ili objekt susjeda. Sve ovo predstavljalo je probleme koje je trebalo rješavati u ovisnosti od činjeničnog stanja i pravne situacije. Građani su dobili konkretne pravne savjete, odnosno upućivani su na nadležne institucije koje se bave rješavanjem pojedinih problema.

Građani su nam se javljali u svezi stjecanja prava na privremeni boravak bračnih drugova, odnosno problema oko zapošljavanja stranih državljana, te u svezi oporezivanja dvojnih državljana koji rade u inozemstvu. U ovim slučajevima zainteresirane osobe upoznali smo s pravima i obvezama iz važećeg propisa, te ih po potrebi uputili na nadležna tijela. Također, bilo je slučaja da su nam se obraćali strani državljeni koji su izgubili novac, te nisu bili u mogućnosti otploviti u Beograd kako bi u svom Veleposlanstvu rješili problem povratka u matičnu državu. Naš Ured je pružio pomoć na način da smo stupili u kontakt s Veleposlanstvom u kojem im je osigurana adekvatna pomoć.

Željeznica Srbije trenutačno provodi radove na području grada, radi čega njihovi teretni kamioni koriste, ulice u naseljenom mjestu. Građani prijavljuju oštećenja kuća, te su od nas tražili da ih uputimo na nadležna tijela.

NIS AD NOVI SAD obratio se s pitanjem postavljanja putokaza prema njihovim objektima, a mi smo ih u našem odgovoru upoznali da su prema Statutu grada četiri jezika u službenoj upotrebi, te da ploče treba postaviti sukladno ovoj odredbi.

Građani su se obraćali i provjeravali jesu li rješenja o određivanju naknade za promjenu kulture, odnosno poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište zakonski utemeljeni. Stranke su upoznate s propisima i s postojanjem mogućnosti prebijanja ovih troškova s komunalnim doprinosima i vrijednošću zemljišta koja se oduzima za cestu.

Većem broju građana je JP "Pošta" Srbije Radna jedinica "Poštanet", odbio zahtjev za otpis zastarjelog duga, što je bio jedan od razloga obraćanja građana. Iz tvrtka su u dopisima naveli da su povukli tužbe, ali da to ne znači da su odustali od predmetnog duga, te da će isti biti iskazan na tekućim računima sve dok ga dužnik ne podmiri ili ne budu otpisani od strane vjerovnika, dok uvjeti to ne dopuštaju. Odbijanjem otpisa duga, iako ga tvrtka nikada neće naplatiti, on formalno postoji i mogu se obračunavati kamate, ali se ta potraživanja ne mogu naplatiti sudskim putem, s čime su građani upoznati.

Kada je riječ o problema vezanim za operatere mobilne telefonije, građani su poučavani da kontrolu i nadzor nad radom operatera, sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US, 62/2014 i 95/2018 – dr. Zakon), vrši Republička agencija za elektroničke komunikacije, te inspekcija za elektroničke komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.

Tokom 2022. godine građani su se također javljali u svezi predstavki protiv poslovnih banaka. Najčešće su to bile predstavke kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uvjetima, banke mijenjale kamatne stope na kredite i nisu se pridržavale odluka NBS. U ovim slučajevima građani su upućivani, da se sukladno Zakonu o zaštiti korisnika financijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) pritužbom obrate centrali banke i ovlaštenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašten obavljati nadzor nad njegovom primjenom, te može izvršiti kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja, da banka posluje na štetu klijenta.

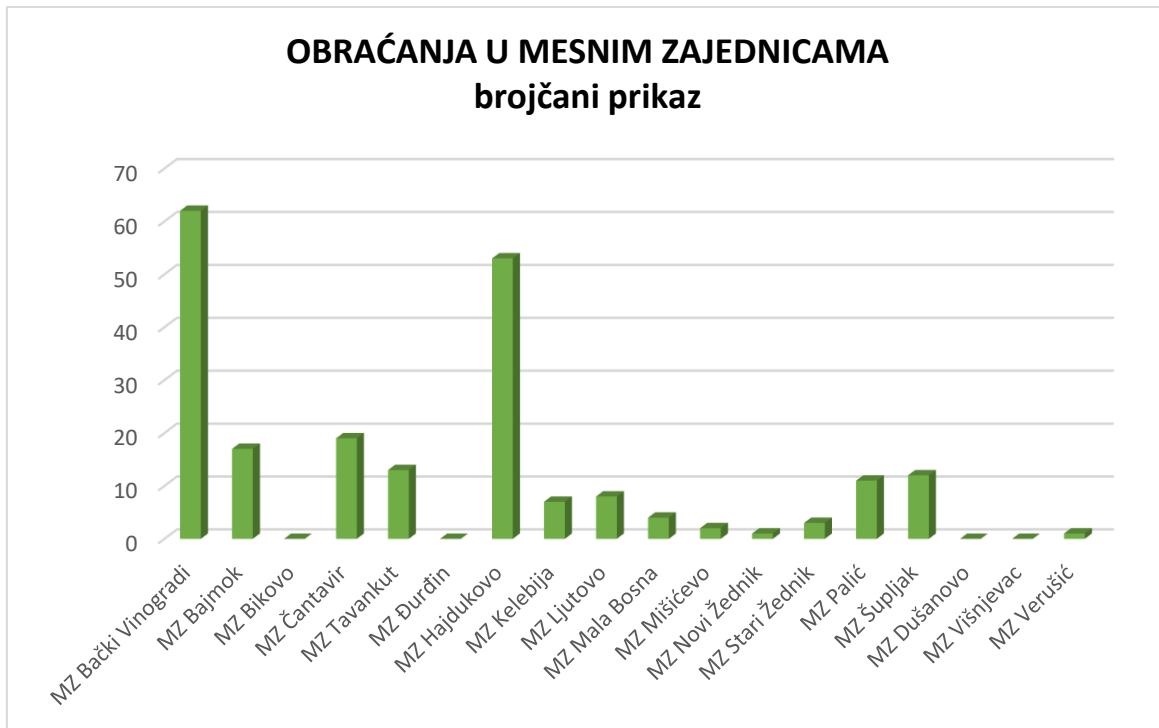
Stariji građani često su bili meta prodavatelja različitih medicinskih pomagala. Prodavatelji su ih nepoštenom poslovnom praksom uvjerili da kupe proizvode, čak su ih nagovorili da podignu kredite, putem administrativne zabrane na mirovinu. U tim slučajevima Ured je posredovao između građana i prodavatelja, ukazujući prodavateljima da krše odredbe Zakona o zaštiti potrošača, odnosno ukazivali smo potrošačima na njihova zakonska prava i nakon toga, odnosno kad se kupac pozvao na svoja prava u svezi odustanka od ugovora, prodavatelji su primili nazad robu, raskinuti su ugovori i sredstva su vraćena građanima. Ovako su stariji građani, potrošači zaštitili svoja prava i povratili isplaćenu kupoprodajnu cijenu proizvoda.

Građane često savjetujemo kako mogu doći do statusa energetski ugroženog kupca.

Ostvarivanje prava na oslobođanje od RTV preplate, uvijek predstavlja aktualan problem s kojim se građani obraćaju našem Uredu. Nakon što ih upoznamo s utvrđenom procedurom vrlo često im, osobito kada se radi o starijim sugrađanima, pružamo pravnu potporu u ostvarivanju njihovih prava.

RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – 213 obraćanja (ukupno od početka rada 2764)

Od 2013. godine djelatnici Ureda obilaze prigradske mjesne zajednice i tjedno tri puta primaju stranke. U ovom izvještajnom razdoblju zabilježeno je za oko 20% obraćanja više u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja. Broj građana koji se obraćaju našem Uredu u mjesnim zajednicama svake je godine sve veći. Stvaranjem mogućnosti obraćanja građana u mjesnim zajednicama, postigla se bolja dostupnost institucija, odnosno ured se približio mjestu stanovanja građana prigradskih mjesnih zajedница što smatramo vrlo bitnim s aspekta građanstva. Na ovaj način svim građanima omogućili smo, da se bez dodatnih troškova, mogu obratiti našem Uredu i u mjestu stanovanja rješavaju svoje predmete. Mišljenja smo, da je rad u prigradskim mjesnim zajednicama iznimno važan, jer građani nekad nisu u situaciji doći u sjedište ureda, odnosno sam dolazak predstavlja i materijalni trošak, pa iz tih razloga ponekad ne ostvare svoja prava. Završno s ovim izvještajnim razdobljem, primljeno je ukupno 2764 građana.



Tijekom 2022. godine, odnosno u izvještajnom razdoblju, 213 građana obratilo se našem uredu za pomoć.

Najčešća pitanja građani bila su u svezi razreza, utvrđivanje i naplata poreza na imovinu. Najčešće je riječ o nerazumijevanju Rješenja o utvrđivanju poreza na imovinu, netočnosti podataka koje su dali obveznici o nekretnini ili o drugim bitnim stavkama. Nesnalaženja u svezi izračuna poreznog duga, pretplate i kamate često su problemi radi kojih su nam se obraćaju građani. Lokalna porezna administracija svoj posao najčešće obavlja sukladno zakonu, a ukoliko se utvrdi neka nepravilnost u radu, vrlo brzo isprave grešku. U više navrata posređovali smo između građana i Lokalne porezne administracije, jer je prostorna udaljenost od sjedišta Gradske uprave, građanima predstavljala problem radi kojeg nisu uspjevali riješiti svoje poslove. Lokalna porezna uprava redovito šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Nakon uručenja ovih opomena, građani su se masovno

javljali s nizom pitanjima: koja prava imaju nakon primljene opomene, teče li im zakonska kamata na glavnici, mogu li ići u reprogramiranje, mogu li tražiti plaćanje na rate, šta je sa zastarjelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti dugovani porez, a da se ne pokrene postupak prinudne naplate. U ovisnosti od konkretnih pitanja, izvršili smo uvid u potrebna dokumenta, rješenja, opomene i druge akte, te savjetovali stranke o zakonskim mogućnostima koji im stoje na raspolaganju. Građani su se Uredu obraćali i zbog načina otplate poreznog duga, zastare poreza i poreznog duga te reprogramiranja istog. Javljeni su se problemi oko neažurnih ili pogrešnih adresa kao i problemi oko preminulih obveznika. Naime, stranke zbog ovih problema nisu primale rješenja o porezu na imovinu. U ovim situacijama angažirali smo se oko korigiranja adresa i ostalih podataka kod Lokalne porezne administracije te su građani pravilno i na vrijeme primali aktualna rješenja o porezu na imovinu.

Građani su iz nadležnosti ovog tajništva postavljali različita pitanja, međutim zahvaljujući dobroj suradnji rješavali smo aktuelne probleme građana. Često smo provjeravali postoji li dug za konkretнog poreznog obveznika, osobito kod stariјih osoba, koje nisu bile u mogućnosti u izravnoj komunikaciji s poreznom administracijom kontrolirati svoje stanje duga, odnosno doći u Ured Gradske uprave. Često smo imali upite u svezi tumačenja samog rješenja za utvrđivanje poreza, pa su nakon obrazloženja, građani došli do saznanja da nema "nepravičnih" rješenja, a kad je postojala greška porezna služba odmah je izvršila ispravku takvog Rješenja. Građani su se masovno javljali Uredu, uvijek nakon prijema opomene za plaćanje dugovanih obveza kao poreza na imovinu, naknade za okoliš i naplate reprogramiranog poreznog duga itd.

Legalizacija objekata je tema koja kontinuirano zanima građanstvo. Kod nekih građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje. Detaljno smo upoznali građane kako sa pravnom procedurom, tako i s njihovim pravima i obvezama koja proizlaze iz Zakona. Većina je kontaktirala naš Ured u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negdje ne pogriješe i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspješno završili legalizaciju svojih objekata. Tijekom postupka pojavili su i drugi pravni problemi. Primjera radi, oko uknjižbe legaliziranog objekta i pribavljanja suglasnosti suvlasnika. U svim situacijama Ured je upoznao stanke s pravima i obvezama iz danog slučaja. Prilikom pokretanja postupka legalizacije, građanima se pojavio i problem oko konverzije građevinskog zemljišta. Kako je preduvjet legalizacije izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali Uredu lokalnog ombudsmana s pitanjem što za njih znači konverzija, kakva prava i obveze proizlaze iz izvršene konverzije i uopće oko pojma konverzije. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo s pojmom konverzije, s prednostima i problemima koji proizlaze iz neizvršene konverzije. Tijekom postupka legalizacije građani koji su već došli do izvjesnog stupnja pribavljanja dokumenata često su nailazili na problem da se nelegalno izgrađena kuća dijelom nalazi na javnoj površini, ulici, odnosno na tuđoj nekretnini. U ovim situacijama Ured je pružio pravnu potporu u pribavljanju potrebnih dokumenata i iznalaženjem pravnih mogućnosti s kojima, osoba koja legalizira zgradu, uspješno može dovršiti ovaj postupak. Ovaj imovinsko-pravni problem, bez kojeg je legalizacija objekta nemoguća osoba može riješiti sklapanjem nagodbe, pribavljanjem rješenja, sklapanjem kupoprodajnog ugovora, odnosno putem tužbe. U postupku legalizacije objekata pojavilo se puno problema oko vlasništva parcela. Naime, u nekim mjesnim zajednicama nekadašnja Općina je tijekom pedesetih i šezdesetih godina prošloga stoljeća građanima besplatno dijelila čestice s time, da ova rješenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljištu potrebne za uknjižbu. U ovim situacijama Ured lokalnog ombudsmana je putem Povijesnog arhiva pribavljala izvornike ovih rješenja, te u

suradnji s tijelima Grada radila na uknjižbi tih nekretnina, jer se stranke nisu snalazile u ovoj složenoj situaciji.

Građani su se redovito javljali Uredu u svezi pokrenutih izvršnih postupaka. U ovim slučajevima Ured pruža pravnu potporu, odnosno upoznaje građane s odredbama Zakona i zakonskim mogućnostima koji daju temelj, za nedopuštanje prisilne ovrhe.

Redovita su također obraćanja građana s problemima iz nadležnosti Republičke porezne uprave, Podružnica Subotica, osobito u slučajevima kada i nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja srazmjerne dio mirovine. U ovim slučajevima Ured umirovljenicima pruža pravnu zaštitu, na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji s Poreznom upravom, odnosno s Republičkim zaštitnikom građana, ukoliko Porezna uprava u zakonskom roku ne donese rješenje o ostvarivanju prava stranke. Nekoliko puta Podružnica porezne uprave Subotica je putem javne dražbe nekretnine, krenula u naplatu poreznog duga, te su se građani obraćali za savjet kako i na koji način mogu isplatiti svoj dug, eventualno otpisati kamatu, staviti prigovor zastarjelosti, odnosno radi savjeta i pravnim sredstvima koje im stoje na raspolaganju u postupku javne dražbe.

Građani se zanimaju za mogućnost ostvarivanja prava na tuđu njegu i pomoć, odnosno uvjeta za korištenje pravnog lijeka protiv Rješenja s kojim se odbija zahtjev, kao i pitanja u svezi uvjeta za podnošenje novog zahtjeva.

Građani se javljaju s problemom kada kupoprodajni ugovor nije proveden u Katastar nepokretnosti, pa prethodni vlasnici ostaju obveznici naplate, koji naravno ne izmiruju troškove komunalnih usluga. Zbog ovih okolnosti, događalo se da su komunalna javna poduzeća krenula u naplatu svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavatelja. U svim ovim slučajevima konkretno smo uputili stranke kako i na koji način mogu ostvariti svoja prava, odnosno na koji način mogu urediti ove odnose i na koji način mogu s javnim poduzećima anulirati dugove koje oni nisu prouzročili.

Uvođenje vodovodne odnosno kanalizacijske mreže u nekim dijelovima grada, često je bila tema obraćanja građana, budućih korisnika s raznim problemima u operativnoj provedbi priključenja na ovu mrežu. Primjera radi, problemi oko suvlasništva na nekretninama, problemi oko pribavljanja suglasnosti za uvođenje ove instalacije, kao i problemi u slučaju kad se netko od vlasnika nalazi na nepoznatom mjestu. U ovisnosti od konkretnih problema, uputili smo građane na najučinkovitiji postupak, kojim mogu ostvariti svoja prava i biti korisnici ove komunalne usluge.

Stranke se često obraćaju i s problemom kada je riječ o orezivanju i vađenju stabala na javnim površinama, a koja su opasna za građanstvo, odnosno bolesna. U ovim slučajevima građani se Uredu obraćaju zbog šutnje administracije, odnosno nepostupanja u Zakonom predviđenim rokovima. Problemi su uglavnom operativne prirode, odnosno inspekcija redovito izdaje rješenja o vađenju stabala, međutim u sferi izvršavanja ovog rješenja postoje razni problemi, koje nadležno poduzeće treba rješiti. Nakon obraćanja našeg Ureda s upitom o razlozima prekoračenja rokova, nadležna tijela su uvijek izvršila sporno rješenje nadležne inspekcije.

Građani često postavljaju pitanje o nadležnosti Građevinske i Komunalne inspekcije. Naime, prilikom rješavanja svojih problema, odnosno u situaciji kad treba prijaviti konkretni komunalni, ili građevinski problem građanima je često nejasno kojem se tijelu

trebaju obratiti. U ovim situacijama nakon upoznavanja s konkretnim činjeničnim stanjem građane detaljno upoznajemo s nadležnostima i jedne i druge inspekcije.

Jedna od stalnih tema je i Odluka koja se bavi držanjem domaćih životinja i redoviti su upiti o dozvoljenom broju domaćih životinja u urbanoj sredini, u mjesnim zajednicama, odnosno u konkretnoj zoni u kojoj žive, a svaka izmjena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Iz domena obiteljskih odnosa, česta su pitanja u svezi prava i obveza koja proizlaze iz situacije razvoda braka, osobito kada jedan od supružnika živi u inozemstvu. Često se javlja problem smještaja djece. Principi, odnosno pravila oko smještanja djece i diobe zajedničke imovine pojavljuju se kao simptomatična pitanja za građane koji se nađu u ovoj situaciji. obiteljski problemi u svjetlu novih zakonskih rješenja isto su vrlo aktualni i građani se redovito obraća Uredu s ovim problemima, kao i u svezi prava i obveza oko viđenja malodobne djece, te oduzimanja djece u smislu Obiteljskog zakona i Pravilnika o udomiteljstvu i u svezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad. Česta su bila pitanja u svezi plaćanja alimentacije za djecu, s time da nakon punoljetnosti, odnosno ponavljanja godine na fakultetu i višim školama kao i napuštanja fakulteta, mogu izgubiti ova prava. Ovo su bila češće postavljana pitanja. Sve češće javljaju se problemi vezani uz obvezu uzdržavanja rodbine. Osiromašeni članovi obitelji često traže zakonske odredbe koje obvezuju rodbinu koja ih je dužna uzdržavati. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona konkretno obavještavamo i dajemo konkretne upute o tome koje osobe su u obavezi uzdržavati osiromašenog člana obitelji i na koji način može ostvariti to svoje pravo. Ostvarivanje prava na naslijeđe u ostavinskom postupku uvijek su pitanja koja zanimaju građane.

Izvanbračna zajednica, odnosno prava i obveze koje proizlaze iz nje predmeti su čestih obraćanja Uredu. Izvanbračni partneri žele se informirati o tome kako mogu ostvariti svoja imovinska prava proizišla iz ovih zajednica, kao i pravo na obiteljsku mirovinu.

Pitanja su bila česta i u svezi ostvarivanja prava na starosnu, prijevremenu i invalidsku mirovinu, osobito od kada su ženama za stjecanje prava na punu starosnu mirovinu pomjereni duljina staža osiguranja i godine života.

Građani često traže konkretne odgovore vezane za prava i obveze iz ugovora iz nasljednog prava, testamentarnog nasleđivanja, kao i u svezi prava i obveze uzdržavanja, kao i prava na naknadu grobnih troškova.

Ciklično, u vrijeme kada su natječaji raspisani, javljaju se pravni problemi u svezi natjecanja za učenike odnosno studentske stipendije.

Dio stanovništva, na žalost, živi bez mirovinskog i zdravstvenog osiguranja. Stariji sugrađani obraćaju se s pitanjem hoće li kada napune 65 godina starosti, biti zdravstveno osigurani. Upoznali smo ih s odredbama važećih zakona da nakon 65 godine života svi građanin Republike Srbije imaju zdravstveno osiguranje.

Smještaj starijih osoba u domove za stare, također je jedno od čestih pitanja. Naime, nemoćne osobe često trebaju biti smještene u ove domove, a njihova suglasnost je preduvjet za smještaj.

U prigradskim mjesnim zajednicama učestala su pitanja u svezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom uzdržavanju. Stanovništvo na selu često sklapa ovaj ugovor,

imajući u vidu da se ovaj pravni institut koristi kako bi sebi osigurali materijalnu sigurnost za starost. Međutim, samo izvršavanje ugovora često predstavlja veliki problem zbog osiromašenja davatelja uzdržavanja, ili odlaska davatelja uzdržavanja u inozemstvo koji tada primatelja uzdržavanja ostave bez ikakve dvorbe. Sukladno navedenom, javlja se problem oko raskida ugovora o doživotnom uzdržavanju, starije sugrađane interesira kako raskinuti ovaj pravni odnos.

Građane je interesirao postupak Lišavanja poslovne sposobnosti punoljetnih osoba, kada ih detaljno upoznamo s odredbama zakona, odnosno kako i na koji način mogu provesti ovaj postupak.

Građani se obraćaju sa zamolbom radi tumačenja odredaba raznih ugovora, odnosno postupak izvršenja ovih ugovora sklopljenih s javnim poduzećima (Vodovod, Subotica plin, Toplana itd.). Česti su bili upiti u svezi nejasnoća vezanih uz račune javnih poduzeća, osobito računa Elektroprivrede. Građane mjesnih zajednica zanimala je i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju, odnosno asfaltiranje njihove ulice.

Stjecanje prava na temelju nezaposlenosti, stjecanje zdravstvenog osiguranja malodobnih osoba u situaciji kad su roditelji nezaposleni, problemi oko gubitka zdravstvene zaštite također su bila česta pitanja.

Česta su pitanja građana u svezi prodaje proizvoda izvan sjedišta tvrtke (odnosno ugovora na daljinu) u stanovima građanstva. Primjetne su zlouporabe i potrošači su upoznati s pravima i pružali smo im pomoć u sastavljanju potrebnih dopisa.

Ovisno o investicijskoj aktivnosti, u gradu se ciklično se vode postupci eksproprijacije nekretnina, zemljišta, i tada se građani masovno javljaju s upitima o njihovim pravima, je li rješenje o eksproprijaciji obvezno, koja prava imaju ukoliko nisu zadovoljni s iznosom naknade koja se nudi za ekspropriiranu nekretninu i što znači oduzimanje preostalog dijela nekretnine. Ovisno o konkretnom predmetu, stranke se detaljno upoznaju s odredbama važećih zakona uz mogućnost podnošenja žalbe, s time da su istodobno upoznati da je Zakon o eksproprijaciji propis koji se izvršava, te se nakon pravosnažnosti rješenja zemljište oduzima i naknada se plaća u Zakonom predviđenom postupku.

Susjedski odnosi redovito se javljaju kao problem koji tiši građane. Najčešće se problemi odnose na pravne mogućnosti i pravila postavljanja ograda između susjeda, zajedničke međe, septičke jame, ometanja posjeda, obvezu vađenja stabala, gradnje i pražnjenja septičke jame, te drugih spornih odnosa. Također, interesira ih trebaju li pribaviti građevinsku dozvolu i za koje objekte. Imali smo puno pitanja iz područja građevinarstva i primjene urbanističkih planova. Uzurpacija zemljišta na području mjesnih zajednica od strane privatnih osoba, odnosno susjeda česta je pojava i tražena je pomoć našeg ureda u vraćanju u posjed ovih čestica.

Sa širenjem grada, odnosno gradnjom na obodu grada, žitelji tih regija javljaju se s primjedbom da ljudi prilaze svojim kućama grade na ulici koja je u prirodi u privatnom vlasništvu. Za njih je to ozbiljan problem, jer je bilo pokušaja različitih uzurpacija i drugih nasilnih metoda kako bi se nekretnine koristile u javne namjene. Stranke su upućene na pravilan postupak, odnosno upoznati su sa odredbama Zakona o eksproprijaciji s mogućnošću odricanja od dijela nekretnine koja pripada ulici, s time da su upozorenji da nasilni metodi ne rješavaju konkretne imovinske-pravne odnose.

Vrlo često smo pružali pomoć građanima iz područja poljoprivrede, osobito oko sastavljanja zahtjeva za poticaj poljoprivrednika. Puno građana tražilo je pravni savjet u svezi poljoprivredne štete, te oko problema izdavanja u zakup poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovane zakupnine poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, pitanja u svezi zastarjelosti potraživanja, a pojavila su se i pitanja u svezi pravnog statusa gospodarstva - pravo preče kupovine zemljišta od susjeda, oko principa podjele zajedničke imovine, načina i postupka mjerila parcele, cijepanje parcele, rada Katastra, novih rješenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obveza u odnosu na njihove parcele, kao i prava i skidanje tereta s nekretnina. Bila su i pitanja u svezi korištenja poljske ceste u privatnom vlasništvu, plodouživanja i brisanja ovog tereta s nekretnina. Pitanja u svezi prekategorizacije poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u svezi formiranja ulice u selu, stjecanje i promjena kućnog broja često su predstavljali problem koji je bio teško rješiv za građane.

Volonterski rad, odnosno pravne mogućnosti koji proizlaze iz ovog rada, često su zanimali mlade ljudi. Obraćali su se Uredu s pitanjem da li se volonterski rad, odnosno radno iskustvo u civilnom sektoru računaju u radno iskustvo. U ovisnosti od konkretnog slučaja upoznali smo građane koja prava imaju iz Zakona o volontiranju i koja prava im pružaju drugi pozitivni propisi.

Naknade štete predstavljaju važno područje iz kojeg smo imali mnoštvo upita građana. Bilo je stranaka koje su pretrpjele razne vrste štete, kao i štetu zbog nastanka prometne nezgode, pa su se informirale u svezi svojih prava i postupka naknade ove štete. Građani su se Uredu obraćali s problemom u svezi naknade štete putem osiguravajućih društava. Naime, u ovisnosti od polise osiguranja, te protokolu u osiguravajućim društvima, naplata potraživanja je ponekad usporena i otežana. U ovim situacijama, Ured je sastavljući različite dopise, upućujući stranke na pravne postupke, pomagao građanima u ostvarivanju svojih prava. Nadalje, šteta pričinjena na njivama od divljih svinja, također se pojavila kao problem, te su građani upućeni na Lovačko društvo i upoznati su sa procedurom utvrđivanja i ostvarivanja prava na štetu. Više građana obratilo se zbog nastanka štete na električnim uređajima nastaloj zbog neredovitog napona na električnoj mreži, a one su radi ostvarivanja svojih prava na naknadu štete upućene na nadležno. U ovim slučajevima stranke su pitale za svoja prava, odnosno na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektroistribuciju, na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu potporu sve do naplate naknade štete.

Nadalje, građani vrlo često traže da im Ured protumači složenije odluke i rješenja gradskih službi, kako bi znali što učinkovitije ostvariti svoja prava, odnosno što jednostavnije izvršiti svoje obveze.

POSEBNE AKTIVNOSTI UREDA LOKALNOG OMBUDSMANA GRADA SUBOTICE

Zaštita prava djece u području igara na sreću

Prošle godine skupina roditelja obratila se Uredu s problemom da je u neposrednoj blizini osnovne škole otvorena kladionica. Tako su izravno ugrožena prava djece, budući da članak 82. stavak 1. Zakona o igrama na sreću utvrđuje propisanu udaljenost kladionice od zgrade obrazovnih ustanova (osnovnih i srednjih škola) koja

ne može biti manja od 200 metara. Zajedno s nadležnom osnovnom školom obratili smo se Ministarstvu financija, Upravi za igre na sreću kao i Republičkom geodetskom zavodu, Sektoru za nadzor i kontrolu, da izvrše kontrolu zakonitosti rada predmetne kladionice, jer postoji sumnja da nije ispunjen zakonski uvjet kada je riječ o udaljenosti od obrazovne ustanove. Nakon toga RGZ Sektor za kontrolu i nadzor obavijestio nas je da su izvršili kontrolu slučaja i da su utvrdili da je Uvjerenje koje potvrđuje postojanje zakonom utvrđene udaljenosti od obrazovne ustanove, izdano na temelju netočno utvrđenih činjenica i da su izdali nalog Službi za Katastar nekretnine Subotica da sporno Uvjerenje poništi. U vrlo kratkom roku Služba je donijela Rješenje o poništenju Uvjerenja. Kladionica je u zakonskom roku izjavila žalbu na Rješenje i čeka se ishod drugostupanjskog postupka. Cilj pokretanja ovog postupka je zaštita prava djece od negativnog utjecaja kladionica.

Zaštita prava starijih sugrađana u području zaštite prava potrošača

U izvještajnom razdoblju masovno su se javljali stariji sugrađani koji su uslijed nasrtiljive poslovne prakse izvjesnih trgovačkih kuća postali žrtve prevare. Njih se kontaktira telefonski i nude im se različiti proizvodi. Cijena tih proizvoda često je skrivena, te se u ugovor prevarom ne upisuje iznos naveden u usmenoj komunikaciji (razlike su nekad i preko 90.000,00 din). Često se obrazac za odustanak od ugovora ne predaje uz ugovor, što je inače zakonska obaveza, te se ovako uskraćuje kupcu mogućnost da u roku od 14 dana bez navođenja razloga odustane od kupnje. Kako su se ove prevare masovno javljale, razradili smo kompletan postupak zaštite prava. U slučaju kad kupcu nisu ostavili obrazac za odustanak, sastavili smo potreban obrazac, upoznali kupca s njegovim pravima i pružali smo aktivnu pravnu potporu građanima u ostvarivanju njihovih prava. Pokretali smo postupke kod Tržišne inspekcije koja je u okviru svoje nadležnosti izvršila kontrolu zakonitosti rada i pridonijela ostvarenju prava starijih sugrađana u ovom području.

Aktivnosti vezane za zaštitu prava radnika u stečajnom postupku

Redovito su se obraćali bivši radnici poduzeća nad kojima je otvoren stečaj. U većini slučajeva isplata kupoprodajne cijene stana u otkupu predstavljale su najveće probleme bivšim radnicima. Pošto se Ugovori o otkupu stana sklapaju na 480 rata, odnosno na rok otplate od 40 godina, problemi su raznovrsni zbog dugog vremenskog razdoblja. Nakon pokretanja stečajnog postupka, nastaju problemi glede uplatnih računa, na koje su radnici uplaćivali rate za otkupljeni stan, jer su se isti promijenili, a nekad su vrlo teško uspostavili kontakt sa stečajnim upravnikom. U svim ovim situacijama detaljno smo proučili kompletну dokumentaciju, i propise koji su vezani za konkretan slučaj, građanima je dana potrebna pravna potpora u cilju ostvarivanja njihovih prava.

Posredovanje između građana, javnih poduzeća, službi i drugih pravnih osoba

Javno poduzeće za gospodarenje vodama „Vode Vojvodine“

U izvještajnom razdoblju, veliki broj naših sugrađana obratilo se u svezi raznih nedoumica i problema oko naknade za odvodnju. Tijekom kalendarske godine JVP u više navrata dostavilo je Opomene za naplatu naknade za odvodnju od fizičkih osoba, za dugovane iznose. Ista je sadržala uputu kako građani mogu raspraviti svoja sporna potraživanja, odnosno na koji način mogu stupiti u kontakt s poduzećem u utvrđenom

roku. Međutim, kontakt telefon koji je bio označen u Opomeni najčešće je bio zauzet odnosno nedostupan strankama, a rok za raspravu potraživanja bio je vrlo kratak i građani nisu bili u mogućnosti ostvariti svoja prava. Opomena nije sadržavala sve činjenice bitne za utvrđivanje valjanosti duga, pa je Ured izradio tekst Izjave na Opomenu u kojem se traže potrebni dokazi, odnosno za koje razdoblje se odnosi potraživanje, dostava analitičke kartice kako bi se utvrdilo jesu li su sve uplate proknjižene itd. Bez ovih dokaza građani nisu u mogućnosti dati kvalificirano očitovanje o dugu koji je označen u Opomeni, odnosno ostvariti svoja prava da rasprave svoja potraživanja. Nakon ovih očitovanja, JVP je svakom dužniku dostavilo detaljan odgovor koji je sadržavao analitičku karticu, navod na temelju kojeg Rješenja i iz kog razdoblja korisnik duguje. Na temelju ovih dokumenata korisnici su se mogli očitovati, postoji li dug, postoje li neproknjižene uplate, odnosno u pravilnom postupku mogli su ostvariti svoja prava da rasprave potraživanje i ukoliko je postojao dug koji je dokazao JVP, isti su sukladno zakonskim propisima uplatili u cijelosti ili na rate, koristeći mogućnost reprogramiranja koji omogućuje otpis 50% kamate u slučaju isplate cjelokupne glavnice.

Zaštitnik građana Republike Srbije

Zaštitniku građana Republike Srbije u 2022. godini dostavljena je jedna pritužba, koja se odnosila na rad RFPIO podružnice Subotica.

Posredovanje prije dostave pritužbe nadležnom tijelu

RGZ Katastar nepokretnosti Subotica - 4 predmeta

U prethodnoj godini, našem uredu obratila su se četiri građana s pritužbom na rad RGZ Katastar nekretnina Subotica zbog duljine obrade predmeta. Rad republičkih tijela kontrolira Zaštitnik građana RS, te u ovim slučajevima Ured nema nadležnosti postupati temeljem pritužbi. Međutim, prije proslijeđivanja pritužbi, Ured se obratio nadležnom Katastru nekretnina s upitom jesu li navodi iz pritužbe točni, te je nakon toga provedena uknjižba i nije bilo potrebno proslijediti pritužbe, a građani su ostvarili svoja prava.

Dan ljudskih prava, priopćenje Ureda Lokalnog ombudsmana Grada Subotice povodom 10. prosinca

Ured je u povodu Dana ljudskih prava, izdao priopćenje za javnost u kojem je dao kratku ocjenu aktualne godine. Dajemo tekst Priopćenja:

Priopćenje u povodu 10. prosinca - Dana ljudskih prava

Na dan kada je prije više od 70 godina potpisana Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima i prvi put u povijesti čovječanstva svim ljudima priznato pravo na „život, slobodu i sigurnost, bez ikakvih razlika“, obilježavamo Dan ljudskih prava. Ljudska prava stječu se rođenjem, neotuđiva su i nedjeljiva, pripadaju svim ljudima, neovisno o državljanstvu, prebivalištu, spolu, nacionalnoj ili etničkoj pripadnosti, podrijetlu, boji kože, vjeri, jeziku ili bilo kojem drugom svojstvu.

Europska konvencija o ljudskim pravima stvorena je kako bi pomogla državama članicama u osiguravanju poštivanja temeljnih ljudskih prava u svim okolnostima.

Poštivanje ovih urođenih prava, jamstvo je dostojanstvenog i ravnopravnog života ljudi, bez diskriminacije.

Rješavanje problema pojedinaca ili određenih skupina u svakodnevnom životu, predstavlja zaštitu ljudskih prava.

Tijekom protekle godine naš ured se, kada je riječ o ljudskim pravima, posebno posvetio zaštiti prava djece i pravima naših starijih sugrađana.

Držimo kako zaštita ljudskih prava počiva na zaštiti prava djece, te je od iznimne važnosti zaštiti prava djece u sferi igara na sreću i negativnog utjecaja kladionica. Svi društveni čimbenici u odgovornom društvu, trebaju učiniti sve, da njihova prava u ovoj sferi budu cijelovito zaštićena, a tim u svezi, ove smo godine u suradnji s jednom osnovnom školom, pokrenuli postupak poništenja Uvjerjenja o postojanju zakonom utvrđene udaljenosti kladionice od najbliže škole, a koji bi u konačnici trebao rezultirati zatvaranjem kladionice otvorene u susjedstvu osnovne škole. Temeljem naše inicijative, osporeno Uvjerjenje je poništeno i sada se čeka odluka drugostupanjskog tijela po žalbi kladionice.

Veliku potporu pružili smo osiguranju prava starijih osoba u sferi zaštite prava potrošača. Masovna je pojava da izvjesni trgovci koji robu prodaju izvan poslovnih prostorija, svjesno ciljaju na umirovljenike za koje se zna da imaju redovita primanja i koristeći se činjenicom da ova populacija uglavnom ne pozna propise, odnosno pravila kada je riječ o odustajanju od ugovora, prodaju različite proizvode po iznimno visokim cijenama. Osim upoznavanja starijih sugrađana s njihovim pravima, pružili smo im i pravnu pomoć u ostvarivanju njihovih prava, odnosno u postupku odustajanja od štetnog ugovora i povrata kupoprodajne cijene koju su platili.

Jačanje ljudskih prava starijih osoba jamstvo je dostojanstvenog i sigurnog života, odnosno njihovog ravnopravnog položaja u društvu, jer su u starosti neka ludska prava ugrožena više nego u nekim drugim životnim dobima.

Poštivanje ljudskih prava vodi boljem društvenom razvoju, gdje poštovanje, dostojanstvo, pravo na slobodu i sigurnost, uz materijalnu sigurnost predstavlja važan čimbenik ljudskog blagostanja.

Suradnja s Ombudsmanima bivših republika SFRJ

Kancelarija ima izgrađenu suradnju s Ombudsmanima država, bivših republika SFRJ, osobito s Ombudsmanima Bosne i Hercegovine, Sjeverne Makedonije i Hrvatske. Najčešće se suradnja odvija, u pružanju pomoći našim građanima koji su dio mirovine, odnosno obiteljske mirovine, ostvarili u bivšim republikama, međutim zbog raznih administrativnih, birokratskih procedura ili zbog šutnje administracije, bivši osiguranici-ni građani, ne mogu ostvariti pravo na dio mirovine za razdoblje koje su ostvarili u predmetnoj republici. U ovim situacijama obraćali smo se nadležnim Ombudsmanima i zatražili da izvrše kontrolu rada nadležnih mirovinsko-invalidskih tijela i to konkretnog slučaja našeg građanina i da nam pruže informaciju zbog čega nije izdano rješenje o ostvarivanju prava na dio mirovine. Nadležni Ombudsman uvijek je postupio po našoj zamolbi i davao nam konkretnе informacije o stanju predmeta, a ukoliko je trebalo dopuniti zahtjev, na to bi ukazao ili ako se radilo o šutnji administracije, upozorio bi nadležno tijelo na zakonske rokove i u kratkom roku zahtjev našeg sugrađanina je bio riješen. Ova suradnja je iznimno učinkovita i administrativne prepreke koje građanin sam nije u mogućnosti riješiti, suradnjom s nadležnim ombudsmanima rješavaju se bez ikakvih problema.

MEDIJACIJA

Medijacija je alternativni oblik rješavanja sporova koji u Uredu Lokalnog ombudsmana provodi gotovo 10 godina unatrag. Postupak medijacije vode educirani, licencirani medijatori upisani u Registar posrednika Ministarstva pravde. U našem uredu postupak medijacije za stranke je besplatan.

Medijacija je postupak mirnog izvansudskog rješavanja spornog odnosa u kojem strane dobrovoljno, pregovorom nastroje riješiti sporne odnose uz pomoć jednog ili više posrednika - medijatora koji, kao treće neutralne i nepristrane osobe, pomažu u pregovorima čiji je cilj postizanje zajedničkog prihvatljivog sporazuma o rješavanju sukoba ili spora. Građani osobno nazoče u postupku medijacije, gdje na brz, učinkovit i jeftin način mogu riješiti konflikte do kojih neminovno dolaze u međusobnim odnosima. Strane same donose odluke i zadržavaju potpunu kontrolu nad postupkom. Proces uključuje medijatora, treću i neutralnu stranu, koja usmjerava komunikaciju između strana u sukobu i pomaže u pregovorima da postignu zajedničko prihvatljivo rješenje kojim se njihov sukob ili spor rješava. Uloga medijatora je pomoći strankama da utvrde svoje interese u odnosu na drugom stranom i da postignu sporazum. Medijator će na zahtjev strana pripremiti sporazum o medijaciji, što predstavlja ugovor koji strane obvezuje nakon što ga potpišu.

Primjena medijacije zabilježena je kroz povijest od sumerske civilizacije preko srednjeg vijeka sve do današnjeg dana. Pogodna je metoda rješavanja sukoba u različitim područjima društvenog života.

Medijacija se uobičajeno održava u prostorijama ureda Lokalnog ombudsmana, a po zahtjevu strane posrednici izlaze i u prigradske mjesne zajednice radi vođenja postupka posredovanja, kako bismo osigurali bolju dostupnost ureda svim građanima Subotice.

Tijekom 2022. godine imali smo više obraćanja građana radi mirnog rješavanja spora. Nekoliko naših sugrađana obratilo se uredu radi pribavljanja općih informacija o samom postupku medijacije. Ove godine građani su inicirali postupak posredovanja u tri slučaja. Predmeti posredovanja bili su u svezi dogovora o otklanjanju štete i održavanju objekta.

Dva predmeta u svezi dogovora o naknadi štete pozitivno su riješena. Prvi predmet je riješen u fazi pripreme. Nakon zaprimanja poziva za medijaciju, druga strana je angažirala majstora za otklanjanje kvara. Majstor je mogao početi s radom za mjesec dana, međutim to nije odgovaralo inicijatoru medijacije, jer je bilo jako kasno, a adaptacija stana već je bila zakazana za ranije, druga strana angažirala je druge majstore koji su ranije započeli s radom. Nakon okončanja radova obje strane su izvjestile ured o izvršenim radovima.

U drugom predmetu strane su potpisale sporazum o pristupanju medijaciji i u okviru jedne sesije medijacije postigli su zajedničko rješenje i sklopile sporazum o rješavanju spora posredovanjem. U tom sporazumu dogovorili su se da će zajednički angažirati majstora - vodoinstalatera koji će procijeniti na koji način je potrebno izmijeniti kompletну vodovodnu odnosno kanalizacijsku mrežu u oba stana, te da će obje strane snositi svoje troškove zamjene, a da će o okončanju radova izvjestiti ured. Nadalje,

Lokalni ombudsman Grada Subotice

inicijator posredovanja izjavio je da će on snositi troškove popravka plafona u svom kupatilu.

U trećem predmetu strane se nisu odazvale pozivu, te je inicijator posredovanja izjavila da će svoje pravo ostvariti sudskim putem.

Dvije medijacije održane su u uredu lokalnog ombudsmana, a treća u uredu prigradske mjesne zajednice.

Važno je naglasiti da se medijacija može provoditi prije pokretanja sudskog postupka i tijekom sudskog postupka. Pogodna je za rješavanja sukoba u svim sferama društvenog života. Nakon uspješne medijacije strane ostaju u dobrom odnosima, dok nakon sudskog postupka jedna strana pobjeđuje, a druga gubi i njihovi odnosi najčešće su trajno poremećeni. Medijacija je alternativa sudskom postupku, koja je učinkovitija, brža, jeftinija, uz poštovanje interesa i potreba strana, osigurava poboljšanje njihovog međusobnog odnosa.

SURADNJA S MEDIJIMA

Kako bi građani bili upoznati s radom ureda, odnosno kako bi informacije koje objavljujemo bile dostupne građanima, suradnja i potpora medija vrlo je važna i potrebna u radu Lokalnog ombudsmana. Imamo iznimno dobru suradnju s lokalnim i pokrajinskim medijima. Naša priopćenja za javnost, odnosno izjave vezane uz konkretnе slučajeve prenijeli su mediji, počevši od lokalnih pa i šire. Davali smo intervjuje lokalnim radio stanicama, te RT Vojvodini, Tv Subotici, Pannon televiziji i RTS-u i lokalnim radio stanicama. Informirali smo građane o novim zakonskim propisima koji su značajno utjecali na ostvarivanje njihovih prava. U medijima se redovito najavljuju termini prijema građana u prigradskim mjesnim zajednicama, radi čega se osjetno povećao broj građana koji su potražili pomoći našeg ureda u svom mjestu stanovanja. Kontinuirana suradnja postoji sa svim medijima koji izvješćuju na jezicima koji su u službenoj upotrebi u Gradu.

FINANCIJSKA SREDSTVA

Sredstva za financiranje rada ureda lokalnog ombudsmana osiguravaju se u proračunu grada. Ured je u 2013. godini prešao s neizravnog korisnika proračunskih sredstva na izravnog korisnika, u cilju smanjenja troškova ureda, ali to nije utjecalo na samostalnost i neovisnost ureda.

Odobrena proračunska sredstva potrošena su na funkcioniranje samog ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenih. Financijskim planom za 2022. godinu za rad ureda odobreno je ukupno 14.772.000,00 dinara, a utrošeno je 13.153.438,97 dinara.

TABLICKI PRIKAZ**POSTUPAK PO PRITUŽBAMA**

		Pravna podrška	Pokrenuti postupci po pritužbama	Ukupno
Javna poduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	4	0	4
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	18	4	22
	JKP "Suboticaplin"	1	0	1
	JP za gospodarenje cest. i urbanističko pl.	4	0	4
	JKP „Čistoća“	7	0	7
	JKP "Dimnjačar"	7	0	7
	JKP „Suboticatrans“	7	0	7
	JKP „Parking“	5	0	5
	JKP „Subotičke tržnice“	1	1	2
	Centar za socijalni rad	109	21	130
Gradska uprava	JP „Palić-Ludoš“	1	0	1
	PU "Naša radost"	6	0	6
	Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove	32	1	33
	Tajništvo za imovinsko-pravne poslove	9	0	9
	Tajništvo za društvene djelatnosti	18	0	18
	Tajništvo lokalne porezne administracije	70	2	72
	Tajništvo za građevinarstvo	30	1	31
	Tajništvo za opću upravu	15	0	15
	Tajništvo za komunalne poslove	2	0	2
Dostavljeni državnim tijelima	Komunalna policija	1	0	1
	Mjesne zajednice	2	0	2
Posredovanje prije dostave pritužbe nadležnom tijelu	Zaštitniku građana	1	0	1
	RGZ Katastar Subotica	4	0	4
	Uprava za igre na sreću	1	0	1
UKUPNO		355	30	385

Lokalni ombudsman Grada Subotice

Lokalni ombudsman Grada Subotice

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA

	Primljeno
Zdravstveno	21
Statusno	25
Građansko pravo	174
Prava radnika	81
Porodiljni dopust	1
Prava umirovljenika	67
Prava djeteta	2
Prava potrošača	37
Prava osoba s invaliditetom	1
Imovinsko pravo	14
Nasljedno pravo	32
Vlasničko pravo	2
Stanarsko pravo	5
Obvezno pravo	31
Prometno	3
Stvarno pravo	1
Stečajno	3
Nasilje u obitelji	10
Vršnjačko nasilje	1
Obiteljski odnos	40
Obrazovanje	4
Komunalni problem	8
Finansijska potpora obitelji	1
Subvencije	4
Pomoć od države	5
JP "Vode Vojvodine"	279
Elektrodistribucija	15
Gerontološki	5
RGZ Katastar	15
Gradsko javno pravobraniteljstvo	3
Nacionalna sl. za zapošljavanje	3
Republička porezna uprava	19
Ministarstva/MUP/Min.za demografiju	10
Pov.za zašt. Osobnih podataka	5
Povjerenik za ravnopravnost	1
Zaštitnik građana RS	5
Telekom/Telenor/VIP/MTS	10
Pošta net/JP "Pošta Srbije"	9
Prava izvršnih dužnika	54
Gospodarsko/Poljoprivredno	2
Bankarstvo	16
Naknada štete	6
Legalizacija	1
Exproprijacija	4
Restitucija	1
Popis stanovništva	5
Medijacija	3
Razno	63
Upućivanje na nadležno tijelo	9
Socijalno pravo/Cent.za soc. Kanjiža	1
Republička tijela	12
UKUPNO	1129

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U Mjesnim zajednicama

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Kraljev Brig	62
MZ Bajmak	17
MZ Bikovo	0
MZ Čantavir	19
MZ Tavankut	13
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	53
MZ Kelebija	7
MZ Mirgeš	8
MZ Mala Bosna	4
MZ Mišićevac	2
MZ Novi Žednik	1
MZ Stari Žednik	3
MZ Palić	11
MZ Šupljak	12
MZ Dušanovo	0
MZ Višnjevac	0
MZ Verušić	1
UKUPNO	213

UKUPAN BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Primljenih predmeta u uredu	1449
Primljenih predmeta u mjesnim zajednicama	213
UKUPNO	1662

Žalbeni postupak	385
Predstavke	1277
UKUPNO	1662

ZAKLJUČAK

U izvještajnom razdoblju 1662 građana zatražilo je pomoć ureda Lokalnog ombudsmana, što govori o tome da su naši sugrađani upoznati s radom ureda. U sferi zaštite prava, ovaj broj obraćanja je vrlo visok.

Najčešće su nam se građani obraćali u svezi socijalno-ekonomskih problema, poreza na imovinu, odnosno usluga javnih poduzeća.

Prošle godine posebnu pozornost posvetili smo zaštita prava djece i jačanje prava starijih sugrađana.

U neposrednoj blizini osnovne škole otvorena je kladionica, čime su izravno bila ugrožena prava djece. Skupa s kladionici najbližom osnovnom školom obratili smo se Ministarstvu financija, Upravi za igre na sreću kao i Republičkom geodetskom zavodu, kako bi izvršili kontrolu zakonitosti rada predmetne kladionice, jer je postojala sumnja da nije ispunjen zakonski uvjet kada je riječ o dovoljnoj udaljenosti od obrazovne ustanove. Nakon toga nadležno tijelo poništilo je osporeno Uvjerenje. Kockarnica je u zakonskom roku izjavila žalbu na Rješenje i čeka se ishod drugostupanjskog postupka. Cilj pokretanja ovog postupka je zaštita prava djece od negativnog utjecaja kockarnica.

Značajniju pravnu potporu pružili smo u osiguranju prava starijih osoba u sferi zaštite prava potrošača. Masovna pojava je da izvjesni trgovci koji prodaju robu izvan poslovnih prostorija svjesno ciljaju umirovljenike, smatrajući da ova populacija uglavnom slabije poznaje propise i po enormno visokim cijenama prodaju različite proizvode. U tim slučajevima, osim upoznavanja s njihovim pravima, pružili smo im i aktivnu pravnu podršku u ostvarivanju prava, odnosno u postupku raskida štetnog ugovora i povrata plaćene kupoprodajne cijene robe. Posebnu pozornost posvećujemo zaštiti ljudskih prava starijih sugrađana, jer su neka prava više ugrožena u starosti, nego u nekim drugim životnim dobima.

Broj obraćanja u prigradskim mjesnim zajednicama porastao je za oko 20%. Kontinuirano provodimo aktivnosti kako bismo osigurali bolju dostupnost ureda svim građanima našega grada, neovisno o prostornoj udaljenosti od sjedišta ureda. Prijemom građana u prigradskim mjesnim zajednicama, tri puta tjedno, omogućena je zaštita prava građana u njihovom mjestu stanovanja

Uz pravo na pokretanje i vođenje postupka, sve se češće koristimo pravom da pružanjem dobrih usluga, posredovanjem, davanjem mišljenja i savjeta iz svoje nadležnosti, djelujemo preventivno, u cilju unaprjeđenja rada javnih službi i unaprjeđenja zaštite ljudskih prava i sloboda, jer smo mišljenja da je najučinkovitija zaštita prava kad ne dođe do povrede.

Održavamo višu razinu kooperativnosti s pokrajinskim i republičkim tijelima, čiji rad ovaj ured ne kontrolira, međutim s kojima je, putem obraćanja, odnosno nastojanje da se riješe problemi građana, uspostavljena kvalitetna suradnja.

Moramo spomenuti kako i dalje postoje slučajevi vezani uz nedonošenje odluka javnih službi o zahtjevima stranaka u propisanim rokovima, a ovaj problem posebno je izražen kod Centra za socijalni rad. Mišljenja smo da zakonski rokovi daju dovoljno vremena za odlučivanje o zahtjevima stranaka. Razumljivo je da nije moguće odmah

Lokalni ombudsman Grada Subotice

postupiti po svakom zahtjevu, ali ažuran i pravodoban rad o zahtjevima građana treba biti prioritet u radu svih službi.

LOKALNI OMBUDSMAN
GRADA SUBOTICE

Erika Tóth Szalai, v.r.
dipl. pravnik