

ZAŠTITNIK GRAĐANA GRADA SUBOTICE

***VODIČ
ZA GRAĐANE/KE PRED TIJELIMA UPRAVE
GRADA SUBOTICE***

Subotica, siječnja 2014. godine

Uvod

Poštovani građani/građanke,

baveći se poslom u Uredu zaštitnika građana Grada Subotice, koji je osnovan prije sedam godina, osjetili smo potrebu da Vam na jednom mjestu, ukratko, što jasnije i potpunije, ukažemo na prava koja imate u upravnom postupku, način na koji možete ostvariti navedena prava, ali i na tijela, institucije i druga tijela kojima se možete obratiti radi zaštite i ostvarenja Vaših prava i pravnih interesa.

Nadamo se da će ovaj Vodič biti polazna točka u rješavanju svakodnevnih potreba svih naših sugrađana, a za sve ostale informacije, tijela navedena u Vodiču stoje Vam na raspolaganju.

S poštovanjem,

URED ZAŠTITNIKA GRAĐANA

O ljudskim pravima

Ljudska prava su najosnovnija prava ljudskih bića. Ona definiraju odnos između pojedinaca i države. Ljudska prava ograničavaju državnu moć i u isto vrijeme zahtijevaju od države poduzimanje mjera za osiguravanje okruženja koja svim ljudima omogućavaju ostvarivanje ljudskih prava.

Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima, koju je Generalna skupština Ujedinjenih naroda usvojila 1948. godine, bila je prvi korak ka postizanju ovoga cilja, odnosno „unaprjeđivanju i poštovanju prava čovjeka i osnovnih sloboda bez obzira na rasu, spol, jezik i vjeru“, kao jedan od osnovnih ciljeva Ujedinjenih naroda.

Prava građana¹ pred tijelima uprave predstavljaju jedan od mnogobrojnih segmenata ljudskih prava.

Prava građana pred tijelima uprave Grada Subotice

Građani veoma često, skoro svakodnevno, imaju kontakte s tijelima uprave pred kojima žele ostvariti ili zaštititi svoja prava i interese.

Tijela uprave postoje na republičkoj, pokrajinskoj i lokalnoj razini. Svaki od navedenih razina tijela uprave, obavljaju poslove iz svoje nadležnosti, odnosno poslove koji su određeni pozitivnopravnim propisima (republičkim, pokrajinskim ili lokalnim propisom).

Popis problema, kao i tijela uprave i javnih i javno-komunalnih poduzeća kojima se građani obraćaju kada žele ostvariti ili zaštititi neko svoje pravo je velik i ne može se u cijelosti predstaviti u ovom Vodiču, te ćemo Vam ovom prilikom ukazati na najvažnija pitanja.

Kada građani imaju potrebu radi ostvarivanja prava obratiti se nekom od tijela uprave, najvažnije je da znaju kojem tijelu i na koji način se mogu obratiti.

U Gradu Subotici, **Odluka o Gradskoj upravi Grada Subotice** („Službeni list Grada Subotice, br. 6/10 i 8/13) uređuju se organizacija i djelokrug rada gradskih uprava, posebnih organizacija i služba Grada Subotice te građani mogu uvidom u navedeni dokument utvrditi kojem tijelu se mogu obratiti radi ostvarivanja određenog prava.

Na **internetskoj stranici Grada Subotice** www.subotica.rs građani se također mogu informirati o poslovima koje obavljaju gradske uprave, javna poduzeća i ustanove Grada Subotice, zatim, mogu preuzeti veći broj dokumenata-zahitjeva koji se podnose nadležnim tijelima i informirati se o mnogim pitanjima koja su od značaja za građane.

Građani se o navedenom također mogu informirati i u **Kontakt centru 024**, koji je formiran radi obavljanja poslova koji se odnose na pružanje točnih, brzih i potpunih informacija iz nadležnosti gradskih uprava i službi, javno komunalnih i drugih javnih poduzeća, besplatnim pozivom na **telefon 024-626-999** ili putem e-mail-a **kontaktcentar@subotica.rs**. Besplatni

¹ Riječ „građani“, baš kao i sve druge gramatički rodno opredijeljene riječi, koriste se u ovom Vodiču rodno neutralno i ravnopravno označava pripadnike odnosno pripadnice oba spola.

pozivi mogući su samo sa pozivnog područja 024. Iz drugih pozivnih područja i sa mobilnog telefona svih operatera kontakt centar je moguće dobiti pozivom na broj 024-626-999.

Pored navedenog, građani se uvijek mogu obratiti i Uredu **zaštitnika građana Grada Subotice**, čiji primarni posao svakako nije pružanje informacija, već zaštita prava građana pred tijelima uprave Grada Subotice u situacijama kada građani smatraju da su im aktom, radnjom, činjenjem ili nečinjenjem od strane tijela uprave Grada Subotice povrijeđeno pravo. Međutim, uposljeni u Uredu će građane uvijek uputiti na tijelo kojemu se trebaju obratiti u konkretnom slučaju, i time im pomoći u zaštiti i ostvarivanju njihovih prava. Ured zaštitnika građana se nalazi u Subotici, **Trg slobode 1, br. tel.: 024/626-898, br. faksa: 024/626-894, e-mail: ombudsman@subotica.rs.**

Način obraćanja tijelima uprave

Građani se obraćaju tijelima uprave najčešće podnošenjem zahtjeva radi ostvarenja nekog prava, potom, podnošenjem prijave, dopisima radi dobivanja određenih informacija od tijela i sl.

Osoba po čijem je zahtjevu pokrenut postupak, protiv koje se vodi postupak ili koja, radi zaštite svojih prava ili pravnih interesa ima pravo sudjelovati u postupku, jest **stranka u postupku** i ona ima prava aktivno sudjelovati u postupku i biti informirana o svim radnjama koje se poduzimaju u postupku. Kada podnosite prijavu protiv neke osobe, ukoliko želite biti stranka u postupku, obvezno to naznačite u prijavi (Zahtjev za uviđaj).

Zahtjev se obično podnosi u pisanoj formi, obično na obrascu tijela, međutim nema nikakve smetnje da se Zahtjev podnese i u slobodnoj pisanoj formi uz obvezu da sadrži sve elemente koji su navedeni u zahtjevu i da se uz isti priloži sva dokumentacija koja je potrebna za postupanje tijela.

Građani obično prilikom predaje zahtjeva kod tijela dobiju broj predmeta pod kojim se njihov zahtjev vodi, ali ukoliko ne dobiju takav podatak, imaju pravo od tijela dobiti *Potvrdu o primitku zahtjeva*.

Podnošenje prijave tijelima kao i traženje informacija od tijela, građani prakticiraju obavljati putem telefona i to ni u kom slučaju nije pogrešno. Međutim, *savjet Zaštitnika građana je da se građani tijelima uvijek obraćaju u pisanoj formi*, uz zadržavanje primjerka obraćanja kojim dokazuju prijem od strane tijela ili od strane PTT Srbije, u ovisnosti kojim putem su predali pismeno (zahtjev, prijavu ili dopis). Ovo je važno radi eventualnog daljnjeg postupka pred nekim od tijela uprave (npr. kada se građani obraćaju zaštitniku građana sa pritužbom na neko od tijela uprave, jedno od prvih pitanja koje će im zaštitnik građana postaviti jest da li se građanin povodom problema na koji ukazuje obraćao nadležnom tijelu i ima li dokaz o tome; dakle obraćanje tijelu pisanim putem predstavlja na neki način uvjet za postupanje zaštitnika građana u konkretnom slučaju). Ovo iz razloga što zaštitnik građana nije odvjetnik građana, niti se bavi poslovima pružanja pravne pomoći. Suglasno odredbama Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotica („Sl. list Grada Subotice" br. 07/2014), podnositelji pritužbe su dužni prethodno se pisanim putem obratiti tijelu s kojim imaju problem, odnosno iskoristiti pravna sredstva koja im stoje na raspolaganju i nakon toga se obratiti zaštitniku građana. U suprotnom, zaštitnik građana neće pokrenuti postupak iz razloga preuranjenog podnošenja pritužbe.

O pravima u upravnom postupku

Inače, **upravni postupak**, suglasno odredbama Zakona o općem upravnom postupku („Sl. list SRJ“, br. 33/97 i 31/2001 i „Sl. glasnik RS“, br. 30/2010) **pokreće nadležno tijelo ili povodom zahtjeva stranke ili po službenoj dužnosti**, kada to određuje zakon ili drugi propis i kad utvrdi ili sazna da, s obzirom na postojeće činjenično stanje, treba pokrenuti postupak radi zaštite javnog interesa.

Tijekom postupka, prije donošenja rješenja moraju se utvrditi sve odlučne činjenice i okolnosti koje su od značaja za donošenje rješenja i strankama se mora omogućiti da ostvare i zaštite svoja prava i pravne interese.

Na temelju odlučnih činjenica utvrđenih u postupku, tijelo nadležno za rješavanje donosi **rješenje o upravnoj stvari koja je predmet postupka**.

Tijekom postupka **stranke i/ili treće osobe koje za to učine vjerojatnim svoj pravni interes imaju pravo:**

- *razgledati spise predmeta;*
- *o svom trošku prepisati, odnosno preslikati potrebne spise, pod nadzorom određene službene osobe;*
- *obavještavati se o tijeku postupka;*
- *sudjelovati u postupku kao stranka, ukoliko do tada nisu sudjelovali kao stranka.*

Suglasno odredbama Zakona o općem upravnom postupku, **rok u kojemu je tijelo dužno donijeti rješenje** i dostaviti ga stranci je **najkasnije dva mjeseca od dana predaje urednog zahtjeva**, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok.

Ako tijelo protiv čijeg je rješenja dopuštena žalba ne donese rješenje i ne dostavi ga stranci u propisanom roku, *stranka ima pravo na žalbu kao da je njen zahtjev odbijen*. Ako žalba nije dopuštena, stranka može neposredno pokrenuti upravni spor.

Protiv rješenja donesenog u prvom stupnju stranka ima **pravo na žalbu**, o čemu se može informirati u **Pouci ili uputi o pravnom lijeku** koja je sastavni dio Rješenja i nalazi se na kraju rješenja (samo iznimno protiv prvostupanjskog rješenja nije dopuštena žalba).

Pored žalbe, kao redovnog pravnog sredstva, postoje i **izvanredna pravna sredstva** koja se koriste u specifičnim i točno određenim situacijama.

„**Šutnja administracije**“ ili „**šutnja uprave**“ postoji u slučaju kada prvostupanjsko tijelo ne donese rješenje u zakonskom roku i ne dostavi ga stranci (maksimalno dva mjeseca od dana predaje urednog zahtjeva). Tada stranka ima pravo izjaviti **žalbu drugostupanjskom tijelu kao da je njen zahtjev odbijen**, odnosno kao da je donesen negativni upravni akt (iznimno, u slučajevima određenim zakonom, smatrat će se da je donesen pozitivni upravni akt).

Osim žalbe, postoji i **tužba zbog „šutnje administracije“** u situaciji kada nakon što stranka izjavi žalbu, drugostupanjsko tijelo ne odluči po žalbi u roku od 60 dana, stranka je tada dužna obratiti se tijelu još jednom, te ukoliko tijelo u narednih 7 dana ne donese rješenje, stranka može podnijeti tužbu **Upravnom sudu u Beogradu, Nemanjina 9**, kao da je njena žalba odbijena. Tužba Upravnom sudu se može podnijeti i protiv upravnog akta koji je donesen u drugom stupnju.

Gdje se građani obraćaju tijelima uprave

Građani Subotice svoja prava, zaštitu pravnih interesa i svoje obaveze propisane Zakonom tj. odgovarajućim pravnim aktom na teritoriji Grada Subotica uglavnom ostvaruju u okviru **Uslužnog centra** Gradske uprave Grada Subotica i u okviru Mesnih ureda koji su obrazovani za obavljanje poslova uprave van sjedišta, tj. u naseljenim mjestima na teritoriji Grada Subotica, kako građani ne bi morali putovati i izlagati se nepotrebnim troškovima.

Uslužni centar Gradske uprave Grada Subotica osnovan je 2004. godine u okviru Sekretarijata za opću upravu i zajedničke poslove Gradske uprave, upravo sa ciljem kako bi građani mogli svoja prava i obaveze ostvariti na jednom mjestu bez nepotrebnog lutanja po objektu Gradske kuće.

Rad Uslužnog centra je organiziran na 19 šaltera, u okviru Uslužnog centra smještena su tri šaltera PTT gdje građani mogu izvršiti uplatu propisane Republičke i administrativne pristojbe bez napuštanja objekta. Radno vrijeme sa strankama je od 7,30 – 15,30 h svakog radnog dana izuzev četvrtka kada služba radi sa strankama od 7,30 do 18,00 h.

Na samom ulazu postavljen je pozivno prozivni sustav i to je prvi kontakt građana s upravom, gdje stranka uzima broj odabirom nadležnog organa za rješavanje akta za koji predaje podnesak, tu se opredeljuju za jezik i pismo na kome se želi obratiti organu i na kom jeziku traženi akt treba da bude izdan.

Na ovaj način ostvarena su prava nacionalnih manjina propisana Zakonom i data mogućnost propisana Ustavom da se u postupku pred organom stranka obraća na maternjem jeziku i dobija traženi akt na istom.

Sukladno sa Statutom Grada Subotice svi podnesci upravna i neupravna akta izdaju se na srpskom jeziku – ćiriličnim pismom, mađarskom i hrvatskom jeziku latiničnim pismom.

Na ulazu u Uslužni centar je domaćin koji će ljubazno uputiti stranku na prozvani šalter, dati tražene informacije, a u postupku ophođenja sa gluho-nemim osobama on je tumač između stranke i referenta, pošto je završio propisani tečaj za ophođenja sa gluho-nemim licima.

Na šalteru stranka se može obratiti pismenim zahtjevom, na propisanom obrascu izrađenom od strane nadležne službe sa detaljnim opisom priloga i vrijednošću pristojbe ukoliko podnesak podliježe pristojbi, stranka može zahtijevati podnesak na usmeni zahtjev koji je propisan ZUP-om, dok se ovjera potpisa, rukopisa i prijepisa, upis podataka u radne knjižice i otvaranje iste, izdavanje izvoda iz matičnih knjiga i izdavanje uvjerenja o državljanstvu vrši po usmenom zahtjevu.

Obaveza organa pri prijemu zahtjeva je da stranci po prijemu i evidentiranju podnesaka izda potvrdu o prijemu podneska.

Postoji dvije vrste potvrde o prijemu podneska:

Potvrda o prijemu podneska po kome se rješava o upravnom postupku mora biti obavezno u skladu sa ZUP-om, Uredbom i Uputstvom o uredskom poslovanju organa državne uprave. Ona sadrži naziv organa koji je zaprimio podnesak „Pisarnica Gradske uprave Grada Subotica, datum prijema podneska, organ, organizacionu jedinicu, klasu i broj pod kojim je predmet evidentiran, ime i prezime stranke, adresu podnosioca kao i sadržaj predmeta, broj predatih priloga i vrijednost naplaćene pristojbe, rok rješavanja predmeta, ime referenta, broj

telefona i najvažniju stavku – Uputstvo stranci da stranka ukoliko kod uredno podnetog podneska u propisanom roku ne dobije traženi akt može uložiti žalbu – redovito pravno sredstvo kod drugostepenog organa na šutnju administracije“.

Sve žalbe se predaju kod prvostupanjskog organa, a mogu se kod istog izjaviti i usmeno na zapisnik.

Potvrdu o prijemu vanupravnog zahtjeva preslikava prijemni štambilj koji je stavljen na podnesak i sadrži naziv „Pisarnica Gradske uprave Grada Subotica, datum prijema, organ i organizacijsku jedinicu, klasu, broj, prilog i vrijednost naplaćene pristojbe“.

Komu se građani Grada Subotice mogu obratiti za pomoć pred tijelima uprave

Građani se radi rješavanja problema pred tijelima uprave Grada Subotice uvijek mogu obratiti **Uredu zaštitnika građana Grada Subotice**, koji se kao relativno nova institucija u Gradu Subotici svojim načinom rada i rezultatima trudi prije svega izgraditi i ojačati povjerenje građana, i na taj način, s jedne strane, pridonijeti rješavanju problema na koje građani nailaze u svakodnevnom životu, a s druge strane, utječe na stvaranje u najvećoj mogućoj mjeri „dobre i pristupačne uprave“.

Građani se radi rješavanja problema koje imaju mogu obratiti i **Povjerenstvu za predstavke i žalbe Skupštine grada Subotice, Trg slobode 1**, koje razmatra predstavke i žalbe građana upućene ili ustupljene Skupštini, i predlaže Skupštini i nadležnim tijelima mjere za rješavanje pitanja sadržanih u njima. Građani se Povjerenstvu mogu obratiti pisanim putem na adresu Subotica, Trg slobode 1.