

Локални омбудсман Града Суботице

Број: 031-29/22
Датум: 07.03.2022.

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЗА 2021. ГОДИНУ

Локални омбудсман Града Суботице

УВОД

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

Локални омбудсман је независан и самосталан у свом раду и за свој рад одговара само Скупштини града Суботице и не може узети у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Скупштине града Суботице, Градског већа (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку) и Градоначелника.

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

Садржински, овај извештај је представио податке о броју и структури притужби, обраћања грађана који нису имали притужбе на рад надзираних субјеката, али којима је пружена правна подршка, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање, обраћања наших суграђана и њихов пријем у приградским месним заједницама, као и остварена сарадња са медијима. Такође, настављена је и пракса да се прикажу поједини предмети на којима је рађено. Поред статистичких података, у извештају се могу наћи кратки прикази најзначајнијих предмета у протеклој години са коначним ставовима који су заузети.

Локални омбудсман, Тот Салаи Ерика у канцеларији је одређена за рад и односе са надлежним институцијама, као и представницима националних мањина. Посебна пажња је, као и сваке године, посвећивана особама са инвалидитетом и старијим особама.

Треба напоменути да поред поступака који су вођени у складу са Одлуком о локалном омбудсману Града Суботице, настављена је пракса да је канцеларија Локалног омбудсмана, у извештајном период, пружала и правну подршку својим грађанима који су се обраћали у погледу различитих правних проблема и недоумица, ради давања савета и објашњења.

С обзиром да Локални омбудсман нема овлашћење да заступа странке, нити да уместо њих сачињава поднеске, чак и у том случају грађанима је пружена помоћ у виду појашњења и упућивања на адекватан поступак или надлежни орган.

У 2021. години канцеларија Локалног омбудсмана је активно учествовала, у складу са епидемиолошком ситуацијом, на више онлајн семинара и предавања, односно конференција, од којих су најзначајнији следећи:

- Конференција са темом „Актуелна питања из праксе омбудсмана у Републици Србији“, Вршац
- Међународна научно-стручна конференција „Право на живот“, Нови Сад
- Округли сто „Превенција и елиминација дечијих бракова у Србији“, Суботица
- Трибина на тему услуге социјалне заштите на територији града Суботице у организацији удружења “Аутизам Суботица”
- Конференција везана за пројекат “Унутар круга-диверзитет и интеграција – ИНЦИРЦЛЕ” у организацији Центра за пружање услуга социјалне заштите Општине Кањижа и Непрофитним удружењем за аутизам “Szivárvány”

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

Локални омбудсман Града Суботице

О ИНСТИТУЦИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА – ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Институција Заштитника грађана, настала је у Шведској, далеке 1809. године, са циљем контроле извршне власти, а термин „омбудсман“ означава особу која „има слуша за народ“. Овај парламентарни повереник имао је за задатак да спречи краља и владу да игноришу законе. Овлашћења Заштитника грађана нису се значајно променила од свог настанка. Од средине шездесетих година 20. века, дошло је до нагле експанзије институције заштитника грађана као „суи генерис“ тела.

Први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права на нивоу Уједињених Нација – Смернице за функционисање националних институција за заштиту људских права из 1978. године, усвојен је на Семинару о националним и локалним институцијама за унапређење и заштиту људских права који је одржан у Женеви. У њиховом формулисању свој допринос су дали и тада постојећи „локални“ омбудсмани.

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

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

Делотворност институције Локалног омбудсмана произилази, пре свега, из његове могућности да на основу свог извештаја који подноси Скупштини, скреће пажњу јавности и укаже Скупштини на жалбе грађана. Због тога је годишњи извештај Локалног омбудсмана најважнији документ којим се он представља у јавности. Сама свест о надзору Локалног омбудсмана врши позитиван утицај на цео управни систем, чинећи га подложним јавности рада и правди.

Критика од стране омбудсмана јесте у интересу грађана, а исто тако и надзираних субјеката којима је упућена, јер је усмерена на ефикаснији рад администрације и подизање стандарда у поступању.

Сама чињеница да је Локални омбудсман свакодневно доступан грађанима телефонским или усменим путем, као и приступ који није у потпуности бирократизован, омогућава успешно и ефикасно правно поступање.

Грађани, велики део својих права и слобода, остварују пред органима локалне самоуправе, као и пред јавним установама, предузећима и другим организацијама који врше јавна овлашћења, а чији је оснивач јединица локалне самоуправе. Управо у тој чињеници, леже и основни разлози оснивања локалних омбудсмана, што су препознале многе земље, међу којима је и Србија.

ПРАВНИ ОКВИР И ПОСТУПАК ПО ПОЈЕДИНАЧНИМ ПРИТУЖБАМА (ОБРАЋАЊИМА)

Канцеларија Локалног омбудсмана ради на основу Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 7/14 и 35/19), а на основу члана 97. став 1. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр. 129/07, 83/14, 101/16, 47/18 и 111/21-др.закон) и на основу члана 33. став 1. тачка 7. и члана 109. Статута Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 27/19-пречишћени текст, 13/21 и 16/21). Канцеларија Локалног омбудсмана Града Суботице почела је са радом дана 16.6.2006. године.

Локални омбудсман Града Суботице

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

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

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

Притужба се подноси у року од годину дана од дана достављања коначног управног акта, односно од предузимања последњег акта на коју се притужба односи. Такође, притужба се може поднети пре наступања коначности акта ако би чекање на коначни управни акт за подносиоца значило ненадокнадиву штету, односно опасност од повреде људских права.

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

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

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

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

Локални омбудсман Града Суботице

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

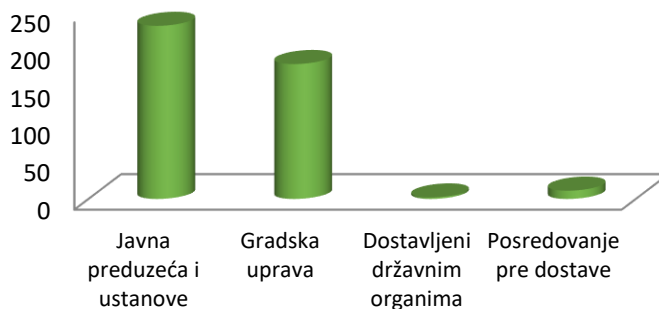
СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА У 2021. ГОДИНИ

Локални омбудсман Града Суботице почео је са радом 16.6.2006. године и до 31.12.2021. године канцеларији обратило се укупно 24755 грађана. У 2021. години имали смо 1598 обраћања. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана, и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања – представке све то у складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице.

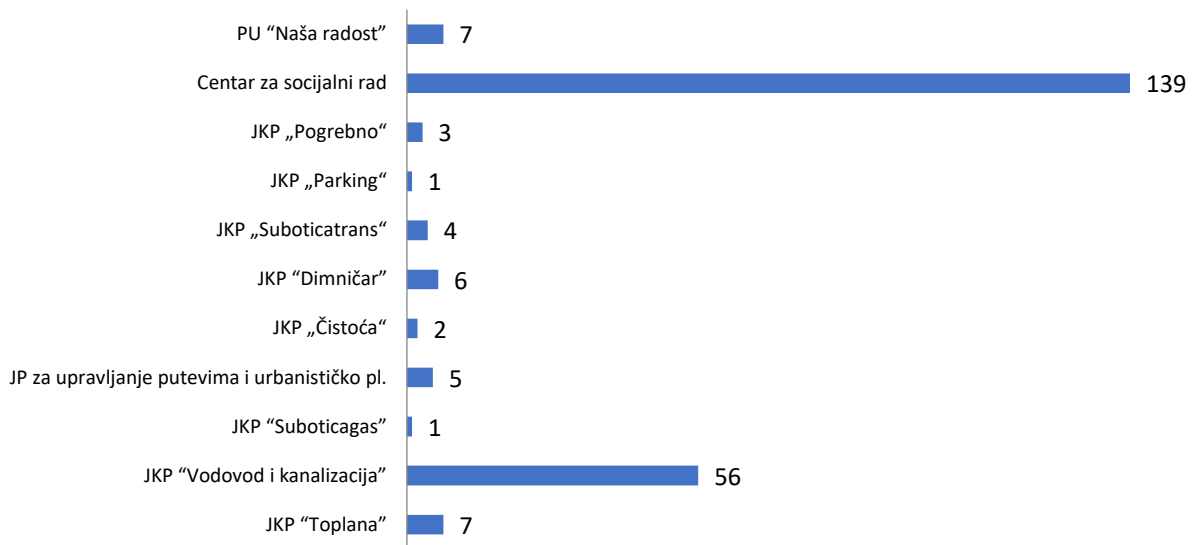
ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И ОРГАНА УПРАВЕ ГРАДА – БРОЈ ПРИТУЖБИ: 411

Грађани су у току 2021. године поднели 411 притужби на рад управних органа града и јавних служби. Све управне службе и јавна предузећа су се у року од 15 дана, у складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице, изјаснила о притужби.

POSTUPAK PO PRITUŽBAMA brojčani prikaz



PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I USTANOVE
brojčani prikaz



У односу на јавна предузећа и установе, којима је оснивач Град Суботица, у току 2021. године грађани су поднели укупно 231 притужби, од којих се на јавна предузећа односило 85, а на установе 146 и то:

- ЈКП "Суботичка Топлана" - 7,
- ЈКП "Водовод и канализација" - 56,
- ЈКП „Суботицагас“ - 1,
- ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање и становање 5,
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" - 2,
- ЈКП "Димничар" -6,
- ЈКП "Суботицатранс" - 4,
- ЈКП "Паркинг" - 1,
- ЈКП "Погребно" - 3,
- Центар за социјални рад -139,
- ПУ "Наша радост" – 7,

Што се тиче притужби грађана у вези рада јавних предузећа, у највећем броју су се односиле на питања у вези издатих рачуна, грешака у обрачуна извршених уплата, застарелости потраживања, подношења приговора застарелости, права грађана кад им је одбијена рекламација на рачун, квалитет пружених услуга, могућност ослобађања од плаћања, отпис камата односно плаћање на рате, не решавање предмета у законским роковима, могућност одјаве са система, питања у вези случајева кад је отуђена непокретност, а постоје стари дугови за услуге, накнада штете проузроковане од стране ЈП, висина цене прикључка, проблеми око прибављања сагласности од сувласника на прикључак на систем, проблеми у вези читавања утрошене услуге односно раздвајање и премештај прикључака.

Центар за социјални рад: број притужби 139

Центар за социјални рад Града Суботице (даљем тексту: ЦЗСР) је установа која се бави организованом делатношћу од јавног интереса и то социјалном заштитом, социјалним радом и породично-правном заштитом, чији је циљ пружање неопходне помоћи корисницима, као и спречавање настајања социјалне искључености. Делатност Центра, између осталог, регулисана је Законом о социјалној заштити, Породичним законом, Законом о финансијској подршци породици

Локални омбудсман Града Суботице

са децом, као и Одлуком о остваривању права у области социјалне заштите из надлежности града Суботице.

Установа има око 13.000 корисника годишње, те због великог броја корисника, има и незадовољних странака, које траже заштиту својих интереса код Локалног омбудсмана.

Током 2021. године највећи број притужби у области социјалне заштите, односио се на неблагоприятан рад установе. Околности су биле специфичне и рад са странкама је био отежан због ситуације изазване пандемијом, због чега се дешавало у неким случајевима да је дошло до споријег решавања предмета.

У 2021. години је било укупно 139 притужби из надлежности ЦЗСР, од чега је у 13 предмета било потребно спровести поступак, а у 126 случајева је требало пружити правну подршку. Притужбе су поднете због ћутања администрације, тј. из разлога што у року од 60 дана, од дана подношења захтева, орган није донео решење по поднетом захтеву.

У случајевима притужби због ћутања администрације, након позива за изјашњење о притужби, ЦЗСР, је донео решење у релативно кратком року. Такође, било је случајева да је странка поднела притужбу на рад органа због ћутања администрације, а да је ЦЗСР у том моменту већ донео решење, али још странка није примила.

Локалном омбудсману је Г. Ч. поднела притужбу дана 24.05.2021. године, на рад ЦЗСР, из разлога што је захтев за новчану помоћ поднела дана 17.03.2021. г, али до дана подношења притужбе није добила никакав одговор. Локални омбудсман је дана 24.05.2021. године, затражио од ЦЗСР изјашњење о притужби. ЦЗСР је донео решење о признавању права на једнократну новчану помоћ дана 07.06.2021. године, тј. након што је позван да се изјасни о разлозима непоступања по захтеву, у законском року.

Ц. В. је захтев за новчану социјалну помоћ поднела дана 15.09.2020. Како није добила одговор на свој захтев, Локалном омбудсману је поднела притужбу дана 17.02.2021. Установа је захтев за изјашњење по притужби од Локалног омбудсмана примила дана 19.02.2021. године, а дана 22.02.2021. године је донео решење о признавању права на новчану социјалну помоћ.

Љ.К. је остварила право на новчану социјалну помоћ, с тим да је носилац права била Т.К. Именована је дана 26.01.2021. године поднела притужбу са наводима да је четири-пет месеци пре тога поднела захтев ЦЗСР, за промену носиоца права новчане социјалне помоћи, међутим до дана подношења притужбе није добила никакав одговор. Канцеларија је исти дан затражила изјашњење од ЦЗСР, након чега је исти дана 10.02.2021. године донео решење о промени носиоца права новчане социјалне помоћи.

Такође је било случајева да је странка поднела притужбу на рад органа због ћутања администрације, а да је Центар за социјални рад у том моменту већ донео решење, али га још странка није примила. У тим случајевима такође је ЦЗСР у веома кратком року известила ову канцеларију о томе шта је у конкретном предмету предузето.

Б.Ђ.Г. је поднео притужбу на рад Центра за социјални рад, због ћутања администрације из разлога што је дана 07.07.2021. године поднео захтев за једнократну новчану помоћ, а до дана 08.09.2021. године, његов захтев није решен. Локални омбудсман је затражио изјашњење од ЦЗСР рад о разлозима непоступања у законском року дана 08.09.2021. године. Центар за социјални рад је доставио изјашњење дана 14.09.2021. године у којем је наведено да је решење о признавању права на једнократну новчану помоћ донето 25.08.2021. године.

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

Такође се дешавало да је право на новчану социјалну помоћ престало из разлога што је странка – незапослено лице пропустило да се у заказано време јави у Националну службу за

Локални омбудсман Града Суботице

запошљавање, те је лице брисано из евиденције незапослених лица, а што је био услов за остваривање права на новчану социјалну помоћ. Када им је потврђено од стране Локалног омбудсмана, да је то услов из Закона о социјалној заштити, прихватили су да им због тога престаје право на новчану социјалну помоћ.

Локалном омбудсману се у току 2021. године више странака обраћало са својим проблемима, тражећи савет коме да се обрате, да би се проблеми решили. У току разговора са њима, констатовано је да за решавање њихових проблема надлежан Центар за социјални рад, те су заинтересована лица упућена у ЦЗСР, као надлежном органу.

Центар за социјални рад, као установа социјалне заштите, пружа услугу својим корисницима у веома осетљивој области живота и великом броју њих, што подразумева да се увек нађе и странка која није задовољна са решењем Центра. Обраћање странака, делом нису притужбе на рад Центра, него питања везана за област, која спада у надлежност Центра, у којима је Канцеларија пружила правну подршку.

Без обзира на број притужби, сарадња са стручним радницима Центра за социјални рад је током 2021. године била добра, кад год се Канцеларија Локалног омбудсмана обратила Центру, у хитним случајевима чак и телефонским путем, увек су били услужни и експедитивни. На свако писмено обраћање Канцеларије Локалног омбудсмана, ЦЗСР је у остављеном року поступио, те доставио изјашњење о томе шта је предузето са њихове стране у датом предмету.

ЈКП „Водовод и канализација“: број притужби 56

У извештајном периоду, од укупног броја обраћања, у 49 случајева, смо грађанима који су нам се обратили, пружили правну подршку, на начин да смо им растумачили писмена која су добијали и објаснили на који начин могу да остваре своје право, док је са друге стране покренуто 7 поступака контроле по притужбама грађана на рад овог предузећа.

Грађани су се у највећем броју обраћали нашој канцеларији, са питањима везаним за рад овог предузећа, у погледу остваривања права на умањење рачуна који се односило на неизвршење услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода, у ситуацијама када је долазило до кварова на интерним инсталацијама. Такође, грађани су се обраћали и са питањем начина раздвајања водомера, проблемом у погледу читавања водомера, односно погрешног утврђивања стања на водомеру, отплате дугова на рате, као и због грешака у рачунима.

Грађанима који су нам се обраћали везано за висину рачуна који су добили за извршене услуге, упућивали смо да у прописаном року уложе рекламацију, те да уколико буду незадовољни одговором, односно не добију одговор, имају могућност да се поново обрате нашој канцеларији.

Такође, грађанима који су, због неплаћања обавеза за извршене услуге, према овом предузећу, дошли у ситуацију да су им рачуни веома високи и да су почели добијати опомене, саветовали смо да се обрате Водоводу ради отплате дуга на рате, на који начин би лакше измирили своје обавезе.

У извештајном периоду, настао је проблем са рачунима корисника услуга овог предузећа, због нечитавања водомера. Наиме, због нечитавања водомера, рачуни су били слани на основу просека потрошње из претходне године, те су исти били или увећани или су грађани сматрали да потрошња није исправно обрачуната. Проблем је настао током поступка јавне набавке везано за читавање водомера, јер је претходни уговор истекао, али је овај проблем убрзо био решен, закључењем новог уговора са новим понуђачем.

Одређен број грађана, обраћао се нашој канцеларији, везано за проблеме прикључења на водоводну мрежу, у складу са конкретним случајевима упућивали смо их на надлежне органе.

Локални омбудсман Града Суботице

У наставку предочавамо један од примера Мишљења са препоруком, које је било упућено ЈКП “Водовод и канализација”.

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

МИШЉЕЊЕ

Локални омбудсман Града Суботице сматра, да је ЈКП “Водовод и канализација” Суботица (у даљем тексту: ЈКП) извршило повреду права подносиоца притужбе, јер је фактурисало услугу “одвођење и пречишћавање” у висини од 524 м3 отпадних вода за обрачунски период од 1.3.2021. до 31.3.2021.г, за обрачунско место број ..., за комуналну услугу коју ЈКП није извршило.

Упућује се

ПРЕПОРУКА

да ЈКП “Водовод и канализација” поништи рачун за обрачунски период од 1.3.2021. до 31.3.2021.г, за обрачунско место број ..., у делу у којем је фактурисана услуга “одвођења и пречишћавања” 524 м3 отпадних вода. Применом члана 31. Одлуке о јавној канализацији (“Службени лист Града Суботице”, број 29/15, 38/15-аутентично тумачење, 42/15, 5/18 и 28/19) и члана 47. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/14, 14/15 и 5/18) на основу последњег упоредивог обрачунског периода ЈКП утврди количину испуштених отпадних вода и на тај начин обрачуна подносиоцу притужбе услугу “одвођења и пречишћавања” отпадних вода.

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

Образложење

Локалном омбудсману Града Суботице дана 21.4.2021.г. обратила се Т.К.М. у име сина М.М. из Суботице, улица В., са притужбом да ЈКП “Водовод и канализација” није прихватило њену рекламацију, да услед пуцања водоводне цеви на интерној инсталацији дошло до прекомерног отицања воде, услед чега је вода отицала у земљу. Према томе велика количина воде, у висини од 524 м3 нити је одвођена, нити је пречишћавана, те је молила измену рачуна због горе наведених околности.

Канцеларији Локалног омбудсмана достављено је Изјашњење о притужби ЈКП „Водовод и канализација“ од 10.5.2021. године број 76/2-1-2020, где је између осталог наведено, да на основу члана 7. став 1. тачка 2. Правилника о начину решавања приговора и жалби корисника услуга (ЈКП “Водовод и канализација” Суботица, број 188/2-2016 од 13.12.2016.) уколико дође до квара на интерним инсталацијама корисника комуналних услуга које нису на видљивом месту и уочљиве, потребно је доставити доказ о постојању квара и отклањању истог. Доказ представља рачун о извршеној поправци од овлашћеног лица – водоинсталатера. Надаље је наведено да рачун који је достављен ЈКП, издат је дана 25.3.2021. године број 07/2021 од овлашћеног лица Ф.В., за извршену услугу са уопштеним описом радова, те Комисија за решавање рекламација није била у могућности да непобитно утврди оправданост захтева странке и због тога је исти одбила. Такође, наведено је да се странка жалила у још два наврата, којом приликом је прилагала фотографије радова и места цурења, као и рачун овлашћеног лица са другачијим описом извршене услуге, да исти нису могли сматрати аутентичним, те да је предузеће остало при првобитној одлуци.

Локални омбудсман Града Суботице

Комисија за решавање рекламација је, у овом случају, неправилно применила пропис, односно није донела одлуку у складу са чланом 7. став 1. тачка 2. Правилника о начину решавања приговора и жалби корисника услуга (ЈКП “Водовод и канализација” Суботица, број 188/2-2016 од 13.12.2016.) јер је корисник-подносиоц притужбе, у складу са чланом овог правилника, уз рекламацију, доставила рачун о извршеној поправци издат од стране овлашћеног лица-водоинсталатера, са наведеним датумом и описом радова. Наиме, Комисија нема овлашћења, да утврђује правилност и законитост рачуна, јер исти контролише надлежни републички орган, као и да по свом нахођењу утврђује какав и у ком обиму треба да буде опис радова, јер тако нешто није ни прописано Правилником, већ само да треба да садржи опис радова, а достављени рачун је то неспорно и садржавао.

Надаље, члан 15. Закона о облигационим односима (“Службени лист СФРЈ”, број 29/78, 39/85,45/89-одлука УСЈ и 57/89, “Службени лист СРЈ”, број 31/93 и “Службени лист СЦГ”, број 1/03- Уставна повеља и “Службени гласник РС”, бр. 18/20) утврђује начело једнаке вредности давања, према којем у заснивању двостраних уговора стране полазе од **начела једнаке вредности узајамних давања.**

Члан 12. став 2. тачка 2. Закона о заштити потрошача (“Службени гласник РС”, број 62/14, 6/16-др. закон и 44/18-др. закон) прописује да издати рачун треба да садржи податак о **пруженој услузи.**

Члан 31. Одлуке о јавној канализацији (“Службени лист Града Суботице”, број 29/15, 38/15, 42/15, 5/18 и 28/19) према којем корисник услуге дужан је да овлашћеном предузећу плаћа цену за одвођење и пречишћавање отпадних вода, која се обрачунава према **м3 одведених отпадних вода.**

Члан 47. став 1. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/14, 14/15 и 5/18) према којем се потрошња воде наплаћује према количини измереној водомером, а изузетно према процени.

Према горе наведеном, у овом случају дошло је до неконтролисаног изливања воде у већој количини на интерном делу водоводне инсталације, чињеница је да ЈКП ову количину воде није одводило, нити пречишћавало, према томе услуга која није извршена не може бити ни наплаћена.

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

На основу свега горе наведеног, ЈКП треба да поништи свој рачун у оспореном делу и узевши у обзир претходни упоредиви период, снизи свој рачун у делу за “одвођење и пречишћавање” отпадних вода и на тај начин наплатити своју услугу која је реално извршена.

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

Заменица Локалног омбудсмана
Маја Тоскић

ЈКП “Водовод и канализација” обавестило је Локалног омбудсмана да су наведено Мишљење и препоруку прихватили, те да су извршили отпис потраживања за одведену и пречишћену отпадну воду.

Станари зграде у улици Ј.К., обратили су се нашој канцеларији са проблемом да им водомер није био читаван у периоду од три месеца, те када је четвртог месеца читан, фактурисан им је сав утрошак воде и то по новој цени. На основу Мишљења и препоруке Канцеларије, надлежно предузеће је извршило проверу стања на терену, којом приликом су утврдили тачност тврдње

Локални омбудсман Града Суботице

станара предметне зграде. Предузеће је у кратком року извршило исправку рачуна, те је уместо наведених 517 м3, обрачунато 130 м3 (просечна месечна потрошња зграде), док је разлику измирио читач водомера, због неизвршавања уговорних обавеза и настале штете.

К.Ј. из Суботице, обратио нам се са притужбом да од ЈКП “Водовод и канализација” није добио одговор на свој приговор који је уложио овом предузећу, да се усагласе издати рачуни за пружене услуге, односно да се утврди стварно стање на водомерима. У Изјашњењу о притужби ЈКП “Водовод и канализација”, навело је да је извршена теренска контрола стања на водомеру и да ће са измењеним стањем бити усклађена и финансијска картица. Такође, наведено је и да ће фирма која је задужена за организовање читавања бити упозорена на погрешно читавање на обрачунском месту бр. ... и позвана на одговорност.

Власница објекта у улици Ж.З. обратила нам се са притужбом да од ЈКП “Водовод и канализација” није добила никакав одговор на свој одштетни захтев. Наиме, она је поднела овом предузећу захтев за одштету због изливања воде у њену подрумску просторију, изазвано дефектом на водоводној мрежи. На основу интервенције Канцеларије, Комисија за одштетне захтеве извршила је теренску контролу и констатовала да су трагови изливања воде у подрумске просторије видљиви и да постоје пукотине на зидовима собе, као и влага на истима. На основу тога, Комисија је предложила да се С.Б. исплати накнада штете у висини од 50.000 динара.

Дана 19.11.2021. године, обратила нам се У.И. са Палића, са притужбом на ЈКП “Водовод и канализација”, да ни након скоро 3 месеца, није добила одговор на поднет захтев. Она је овом предузећу поднела захтев за повраћај средстава уплаћених на име услуге одвођења и пречишћавања отпадних вода, као и брисање из евиденције корисника ове услуге, јер објекат није прикључен на јавну канализациону мрежу. Надлежно предузеће је донело одлуку да предметни објекат брише из евиденције корисника услуга одвођења и пречишћавања отпадних вода и да се изврши поврат средстава у траженој висини.

У наставку је Изјашњење о притужби ЈКП “Водовод и канализација” у целисти.



Јавно комунално предузеће «Водовод и канализација» Суботица
Јавно комунално предузеће «Vodovod i kanalizacija» Subotica
Vízűvek és Csatornázási Kommunális Kőzvállalat Szabadka
Јавно комунално предузеће «Vodovod i kanalizacija» Subotica

24000 Суботица · Трг Лазара Нешића 9/а · PIB: 100838486
Tel.: (024) 55-77-11 · Fax: (024) 55-77-00 · e-mail: uprava@vodovodsu.rs



Dana: 08.12.2021.

Broj: 76/6-1-2021

ГРАД СУБОТИЦА ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
SZABADKA VÁRCS HELYI POLGÁRI JOGVÉDŐ
GRAD SUBOTICA LOKALNI PUČKI PRAVOBRANITELJ

Примљено: 08.12.2021

КЛАСА	БРОЈ	ПРИЛОГ
042	357 / 21-7	

GRAD SUBOTICA
Lokalni ombudsman
Trg Slobode 1
24000 SUBOTICA

PREDMET: Odgovor na obaveštenje

Dana 24.11.2021. godine primili smo Vaš dopis broj 072-357/21-7, kod nas zaveden pod brojem 76/6-2021, u kojem nas obaveštavate da je sa Palića, pokrenula pritužbu pred nadležnim Lokalnim ombudsmanom protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica.

U skladu sa članom 32. stav 2. Odluke o lokalnom ombudsmanu („Sl. list Grada Subotice“, broj 07/14 i 35/19) u roku Vam dostavljamo:

IZJAŠNJENJE O PRITUŽBI

Dana 31.08.2021. na Paliću, obratila se našem preduzeću sa zahtevom za povrat sredstava u iznosu od 66.745,97 dinara uplaćenih na ime usluge odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda.

U istom zahtevu je zatraženo da se obračunsko mesto br. na adresi na Paliću (korisnik usluga, pok. majka) briše iz evidencije korisnika usluge odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda, jer objekat nije priključen na javnu kanalizacionu mrežu.

Prema našoj evidenciji objekat na adresi na Paliću je korisnik usluge odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda od 28.05.2008. godine, kada je izdata saglasnost za upotrebu priključka na mrežu javne kanalizacije na osnovu narudžbe za potrebe korisnika i dodeljen mu je potrošački broj

Dana 24.10.2018. naša nadležna služba evidencije, obračuna i naplate je izvršila prepis korisnika usluga na potrošačkom broju i sa na. Prepis je izvršen na osnovu uvida u Javni pristup bazi podataka katastra nepokretnosti, u skladu sa članom 12. stav 2. Odluke o načinu plaćanja komunalnih usluga („Sl. list grada Subotice“, br. 14/2018).

Nakon što je gospođa _____ podnela zahtev u avgustu 2021, nadležna služba odvođenja
otpadnih voda je terenskom proverom ustanovila da priključak na javnu kanalizacionu mrežu br. _____
na terenu postoji, ali da isti ne pripada objektu na adresi _____ na Paliću nego objektu
na adresi _____ na Paliću.

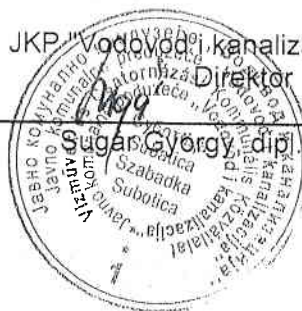
Na osnovu ovako utvrđenih činjenica, preduzeće je donelo odluku da objekat _____ na
Paliću briše iz evidencije korisnika usluga odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda i da se
_____ izvrši povrat sredstava u traženoj visini. Istovremeno, kao korisnik usluga odvođenja i
prečišćavanja otpadnih voda biće evidentiran vlasnik objekta na adresi _____ na Paliću.

Za povrat sredstava potrebno je da _____ dostavi broj tekućeg računa.

JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica

Direktor

Gugan György, dipl. inž. tehn.



[Handwritten signature]

Локални омбудсман Града Суботице

ЈКП „Суботичка топлана“: број притужби 7

Притужбе су се односиле на рекламације на рачун предузећа, на квалитет извршене услуге односно на могућност отказа коришћења топлотне енергије са система Суботичке топлане, односно са одбијањем захтева за искључење свог стамбеног објекта са система због подношења захтева ван рока из градске одлуке, као и притужбе на висину варијабилног дела рачуна и на отпис камате на потраживање предузећа. У овим случајевима грађани су тражили информацију, односно како могу остварити своја права, односно како градске одлуке и прописи уређују ову област за коју су заинтересовани.

ПУ "Наша радост": број притужби 7

Највећи број притужби су се односиле на премештај детета у други објекат. Правилник о условима за упис, пријем и испис деце у ПУ, Правилник о ближим условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу и Мишљење Министарства просвете, науке и технолошки развој, уређују ову област. Зависно од капацитета објеката, ПУ је у сваком случају изашла у сусрет захтевима родитеља уз поштовање одредаба означених правилника.

ЈКП "Димничар": број притужби 6

Притужбе су се односиле делом на квалитет услуге, на могућност плаћања дуга на рате, на могућност отказивања услуге чишћења димњака због зазидања истог и на рекламације на рачун предузећа.

"Јавно предузеће за управљање путевима, урбанистичко планирање и становање": број притужби 5

Подносиоци притужбе жалили су се на постављање лежећег полицајца и на постављање разних саобраћајних знакова на локалне путеве. Пошто повреда права није констатована ни у једном случају, грађани су упућени на поступак како могу остварити своја права.

ЈКП „Суботицатранс“: број притужби 4

Притужбе су се односиле на захтеве да се промени линија на којем путује подносилац притужбе, било је питања у вези права на стицање месечне карте за градски превоз за пензионере и лица старија од 65 година са пребивалиштем на територији града Суботице. За сва обраћања грађана дати су одговори односно упознати су са одредбама градских одлука и о начину стицања права.

ЈКП "Погребно": број притужби 3

Притужбе су се односиле делом на одржавање реда на гробљима, односно на улазак путничких аутомобила на територију гробља, подносилац је упућен да прво јавном предузећу треба да поднесе приговор на ове околности. Надаље, грађани су имали примедбе на сахрањивање покојника у породичне гробнице у случајевима кад су били одбијени, међутим ЈКП је увек правилно применило Одлуку о сахрањивању и гробљима, те је странкама објашњено како и на који начин могу остварити своја права, односно у којим случајевима не могу сахранити покојнике у породичну гробницу.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“: број притужби 2

Једна притужба се односила на застарелост потраживања и плаћања дуга на рате, а друга на резивање дрвећа. Обе притужбе је ЈКП у року решио.

Локални омбудсман Града Суботице

ЈКП „Суботица-гас”: број притужби 1

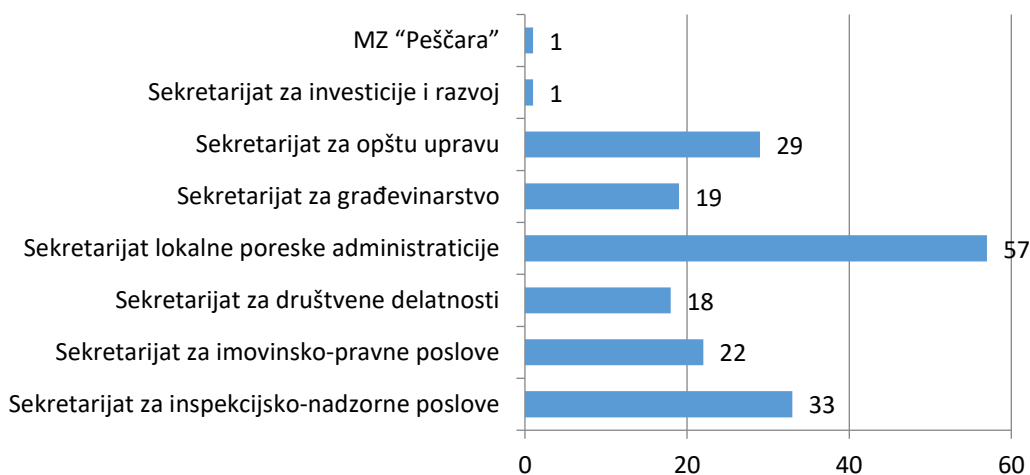
Ова притужба односила се на увођење гаса, односно на цену самог прикључка. Наиме, 2000. године грађанка је плаћала гасификацију кроз месни самодопринос. Због плаћеног самодоприноса, мештанима је прикључак на гас, својевремено снижен на 500 евра. Пошто је тај уговор био на снази само на одређен период, грађани који су у датом периоду користили то право имали су снижени износ прикључка, међутим истеклом уговора цена је утврђена по редовном ценовнику.

ЈКП "Паркинг": број притужби 1

Притужба се односила на стицање права на повлашћену паркинг карту за лица са посебним потребама. Ово питање регулише Решење о јавним паркиралиштима, у смислу начина стицања права за инвалидна лица која имају у власништву возило или за члана породичног домаћинства.

Градска управа

POSTUPAK PO PRITUŽBAMA GRADSKA UPRAVA brojčani prikaz



Грађани су у 2021. години поднели укупно 180 притужби на рад градске управе:

- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове - 33,
- Секретаријат за имовинско-правне послове – 22,
- Секретаријат за друштвене делатности - 18,
- Секретаријат локалне пореске администрације – 57,
- Секретаријат за грађевинарство – 19,
- Секретаријат за општу управу -29,
- Секретаријат за инвестиције -1,
- МЗ Пешчара – 1.

Секретаријат локалне пореске администрације: број притужби 57

Порез на имовину је најзначајнији порез који плаћају грађани, те су они веома заинтересовани да што више сазнају о њему. Већина обраћања, по својој садржини, не представља притужбу на рад органа него су то питања, односно недоумице из ове области. Наиме, грађани желе што више да знају о правној природи овог пореза, о постојећим олакшицама, проверавају да ли су правилно пријавили своју некретнину, да ли су настале промене на некретнини евидентирание, питања у

Локални омбудсман Града Суботице

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

У једној притужби, грађанин се жалио да након спроведеног оставинског поступка порез на имовину је утврђен за нове власнике, међутим и преминулој особи је разрезан порез. Након интервенције канцеларије, Решење за преминулу особу је поништено. У приградским месним заједницама приметно је, да грађани нису увек ажурно пријављивали промене које су настале на непокретној имовини. Врло често траже, да наша канцеларија пружи помоћ у ажурирању података, како чињеничних тако и правних. Дешавало се да код отуђења непокретности, стичалац није пријавио имовину за порез, па је и даље продавац плаћао порез. Кад је приметио да промена није извршена обратила се нашој канцеларији за помоћ. Након тога порески орган је прекњижио више уплаћен порез код продавца, на другу непокретност, а купцу као новом пореском обвезнику, разрезао је порез уназад пет година како закон предвиђа.

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

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

Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове: број притужби 33

У највећем броју случајева грађани се јављају у вези проблема око резивања стабала, због пријаве нелегалне градње, нагомиланог смећа у комшијском дворишту, држања домаћих животиња, односно кућних љубимаца, због разних проблема са управницима зграде и постављања клупе и стола на јавну површину. У 26 случајева тражен је савет за конкретну правну ситуацију, односно грађани нису познавали градске одлуке и нису знали како треба поступити у датом случају. У 7 предмета је затражено изјашњење Секретаријата. У свим случајевима је у року одговорено Канцеларији и дато је детаљно образложење странци о поступању органа. У шест случајева је констатовано ћутање администрације, а одмах након интервенције Канцеларије предмет је узет у рад и обавештена је странка о исходу свог захтева. Врло често, грађанима је дугачак рок од 60 дана за поступање органа, међутим закон јер утврдио тај рок и у овом периоду требају органи да одговоре на захтеве странака.

Секретаријат за општу управу: број притужби 29

Странци је одбијен упис чињенице рођења детета у иностранству. Пошто се пријава за упис подноси преко дипломатско-конзуларног представништва, орган је правилно поступио. Остала обраћања су се односила на двојезичне изводе из МКР, на промену презимена и на остваривање права на бесплатну правну помоћ.

Локални омбудсман Града Суботице

Секретаријат за имовинско правне послове: број притужби 22

Већина притужби односиле су се на питања у вези експропријације некретнина. У овим случајевима смо детаљно упознавали грађане са њиховим правима, могућностима и начину остваривања права. Право на стицање стана је исто било питање, као и проблеми око сувласништва са јавном својином.

Секретаријат за грађевинарство: број притужби 19

Притужбе су се, у већини случајева односиле на поступак легализације. Наиме, извесни поступци легализације су врло сложени, нарочито у имовинско-правном делу. Грађани нису сигурни који део поступка је успорио легализацију и уопштено се жале на рад органа који издаје решење. Међутим, увидом у конкретне предмете, установљено је да проблеми и споро решавање није до Секретаријата за грађевинарство, него нерешени имовинско правни односи.

У једном случају се на ћутање администрације жалила странка, а одмах након обраћања Канцеларије предмет је обрађен.

Секретаријат за друштвене делатности: број притужби 18

Обраћања су се односила на стицање права на дечији додатак, на остваривање права на порођајно одсуство, на финансијску подршку породици и на стицање статуса енергетски угроженог купца. У овим случајевима грађани су упознати са својим правима и упућени су на поступак остваривања. Није било неправилног рада Секретаријата.

Секретаријат за инвестиције: број притужби 1

Поднета је притужба, да нова зграда позоришта неће имати рампу за приступ за лица са инвалидитетом. Канцеларија се обратила Секретаријату и дато је детаљно образложење, односно да је рампа пројектована. Удружење је извештено о будућим рампама у згради Народног позоришта.

МЗ „Пешчара“: број притужби 1

Грађани МЗ су писали петицију месној заједници да се асфалтира улица. Месна заједница је проследила захтев надлежном органу, међутим у текућој години асфалтирање није предвиђено. Месна заједница је правилно поступила и пријавила захтев.

Заштитник грађана Републике Србије

Заштитнику грађана Републике Србије у 2021. години достављено је укупно 2 притужбе. Једна притужба се односила на рад Електропривреде Србије, Електровојводина Нови Сад, ЕД Суботица, а друга на рад Министарства финансија.

Посредовање пре доставе притужбе надлежном органу

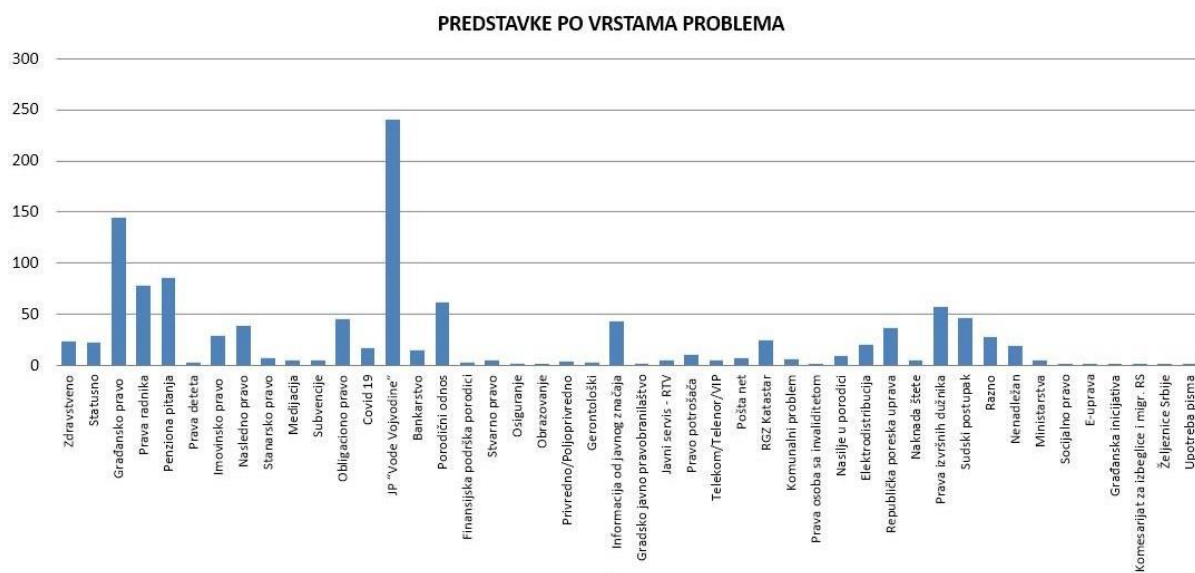
РГЗ Кастар непокретности Суботица - 8 предмета

У протеклој години осам подносиоца притужбе су се обратила нашој канцеларији са притужбом на рад РГЗ Катастар непокретности Суботица због дужине обраде предмета (од 4 месеца до две и по године). Пошто рад републичких органа контролише Заштитник грађана РС, Канцеларија нема надлежности да поступа по овим притужбама. Међутим, пре прослеђивања притужби, Канцеларија се обратила надлежном Катастру непокретности са упитом да ли су тачни наводи из

Локални омбудсман Града Суботице

притужбе, односно да ли су пробијени законски рокови у обради предмета. Након упита Канцеларије, одмах је спроведена предметна укњижба и није било потребно проследити притужбе. На овај начин у врло кратком року Служба је отклонила пропуст у раду, извршила укњижбу и грађани су остварили своја права.

ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2021. години – 1174 предмета (укупно од почетка рада 24041)



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

Обраћања Локалном омбудсману су из свих области права. Из ових обраћања, да ли усменим или писменим путем, Канцеларија може да одговори својој обавези у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице. Значи, оваквим начином рада иза сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постоји обраћање грађана путем представке, и у 2021. години, као и претходне, обраћања грађана су делом била специфична због пандемије.

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

Генерално стицање права на пензију, као и на превремену пензију честа су питања грађана, које занима како и на који начин могу да остваре ово право. У овим случајевима дајемо одштапану табелу која даје информацију о свим овим питањима. Стицање права хранитељских породица на пензију, исто су била питања. Инвалидском пензијом наши старији суграђани могу стећи социјалну сигурност за своје старе дане. У овој области питања су разноврсна, врло често се тражи да извршимо увид у конкретну документацију и да им се објасни зашто није остварена ова пензија, односно које документе треба накнадно доставити, као и у случају одбијања који је правни пут да се покуша у наредном периоду остварити ово право. У свим овим случајевима у сарадњи са Фондом за ПИО пружамо комплетну информацију за грађанство.

Локални омбудсман Града Суботице

Веома је чест случај да грађани исказују своје незадовољство на рад извршитеља. Проблеми су врло разноврсни и у зависности од конкретног случаја покушава се помоћи дужницима. Врло често се јавља ситуација да извршитељ у већем проценту оптерети пензију дужника него што то закон дозвољава. Било је случајева да је извршење спроведено на целој пензији, тако да је пензионер након извршења административне и судске забране остао у целости без примања. У тим случајевима, пружамо правну подршку у састављању захтева према извршитељима, да своја решења у односу на висину оптерећења пензије ускладе са важећим прописом. У сфери извршног поступка врло су честа питања шта је заједничка, односно посебна имовина, која права имају лица која се налазе у овој имовинској заједници, а нису дужници. У овој ситуацији детаљно упознамо грађане са њиховим правима и са правним могућностима како могу заштитити своја имовинска права.

Канцеларији се све чешће обраћају старији суграђани (родитељи) са проблемима да немају довољно средстава за своје издржавање, те да би остварили неко своје право од државних институција, потребно је да туже своју децу за допринос издржавању. Ова проблематика је и емотивно, правно и оперативно врло осетљиво питање, те је канцеларија у свим тим сегментима покушала детаљно да упозна грађане са њиховим правима и да укаже на далекосежне последице које му омогућава конкретни правни поступак.

Плаћање алиментације представља чест проблем због којег се грађани јављају, а у новије време додатан проблем представља и околност да се врло често родитељ који плаћа алиментацију, налази у иностранству, а некад и на непознатој адреси. У овим случајевима у сарадњи са Центром за социјални рад и са надлежним судом, заједнички покушавамо да разрешимо овај проблем.

Помоћ грађанима која се исплаћивала од стране државе, је такође представљало основ за недоумице грађана. Наиме, доста их је било којима је требало пружити помоћ око пријаве Управи трезора, односно провере података да ли је иста одобрена од стране надлежних. Кад није била евидентирана пријава, Канцеларија је пружала сву потребну помоћ у вези остваривања права на ову једнократну новчану помоћ. Државне субвенције генерално су грађанима представљале битне теме за живот и редовно су се јављали кад је која субвенција била актуелна са својим недоумицама, питањима или проблемима. Канцеларија је и у овим случајевима била на услузи грађанству.

Грађани се редовно обраћају да се информишу како и на који начин могу остварити право на накнаду штете због угрiza паса луталица или власничких паса.

Разни психички проблеми и болести доводе људе до тога да нису способни реално да расуђују о својим поступцима, те постоји потреба за делимичним, односно лишавањем пословне способности у потпуности, због чега је поступак лишавања пословне способности такође у последње време постала чешћа тема која тишти грађанство. Пошто овај поступак надлежни суд спроводи у ванпарничном поступку уз асистенцију Центра за социјални рад и вештака психијатра, исти су упућени на ову институцију.

Стицање права на туђу негу и помоћ је врло често питање грађанства. Пуно немоћних лица тражи ову врсту помоћи, па се питања у вези конкретних ситуација редовно јављају, те им у складу са прописима, дајемо одговор на постављено питање.

Оставински поступак који сад воде јавни бележници, исто представља тему којом се грађани врло често баве. Пошто су породице врло често у разним земљама (наследници) има пуно оперативних проблема који грађани треба да реше да би ефикасно могли спровести овај поступак. Наслеђивање иза ванбрачних супружника представља једну нову област у сфери права на породичну пензију. Масовно су се јављали грађани како и на који начин могу остварити ово своје право. Грађане смо упознавали са изменом Закона о пензијском и инвалидском осигурању, односно о условима које треба да испуне за остваривање овог права.

Локални омбудсман Града Суботице

Врло често су, грађани, део свог радног века провели у другој држави. Стицање права на пензију у другој држави (нарочито у бившим Републикама Југославије) представља проблем због којег траже помоћ Канцеларије. У овим случајевима посредујемо између надлежних фондова предметних држава, а некад затражимо и помоћ надлежних омбудсмана и на тај начин разјашњава се дилема због чега пензионер није остварио право на део пензије који треба да се утврди у датој држави. На овај начин грађани добијају праву и тачну информацију и у складу са овом информацијом могу допунити свој захтев и остварити право на део своје пензије. Било је питања да је грађанин покренуо поступак за остваривање права на старосну пензију, али је један период плаћао допринос на пензијско осигурање паралелно и у РС и у иностранству, где је такође радио, што је изазвало проблем. Странци је пружена помоћ на који начин може да реши овај проблем. Стари проблеми у вези пољопривредних осигурањика и даље постоје, они нам се редовно јављају у вези својих дилема, те се чека измена прописа како би се правичније и реалније уредила ова врста обавезног осигурања.

Проблеми са неуписаним радним стажом врло често тиште грађанство зависно од тога да ли је реч о правном лицу које је активно или је већ у стечају, те се дају правни савети и евентуално ради медијација између заинтересованих страна. Врло често контактирамо стечајно одељење Привредног суда у Суботици да би знали грађане упознати са стањем предузећа у стечају или да би их тачно упознали са могућностима како да остваре своја права.

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

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

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

Проблеми око решавања предмета грађанства у Републичком геодетском заводу, Катастар непокретности представљало је, врло често, предмет обраћања грађанства. Обраћали су се са таквим проблемима у којима је требало дати конкретан правни савет како изаћи из правне заврзламе. Често су се појављивали проблеми да је остала уписана хипотека на некретности, а кредит је већ давно исплаћен, међутим поступак брисања хипотеке није урађен, а правно лице је брисано, односно отишло у стечај, па је било потребно наћи правног следбеника фирме да би успели у брисању хипотеке. У сарадњи са овом службом, као и упућивањем на конкретна правна средства, решавани су ови проблеми.

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

Огроман извор проблема за грађанство престављају комшијски односи, да ли могу на кући, близу међе, да се отворе прозори, садња дрвећа на међи, олуци који воду кишницу бацају на комшијски плац, службеност пролаза, постављени компресори на зид који гледа ка комшији, потреба

Локални омбудсман Града Суботице

прибављања разних сагласности у случају градње, односно садње трајних засада, итд. Све ово представљало је акутне проблеме које је требало решавати зависно од чињеничног стања и правне ситуације. У тим случајевима дат је конкретан правни савет, односно грађани су упућивани на надлежне институције које се баве решавањем датих проблема.

Чест је случај да нам се грађани јављају кад једноставно не знају ком органу да се обрате. Примера ради, обратила нам се једна странка, која је 2005. године купила стан од предузећа у којем је радила на 480 рата, тј. на 40 година отплате. Над предузећем је спроведен стечајни поступак, те је након тога потраживање пренето на РС Министарство финансије, Пореску управу Суботица. Именована је од овог органа добила обавештење о укупном износу дуга и о преосталом броју рата за отплату. Странка се узнемирила, јер је мислила да рате дуга која је у претходном периоду отплаћивала, нису признате. Канцеларија је након увида у документацију и прописе које уређују ову област, упознала странку са правим стањем и на тај начин њена права су била заштићена.

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

Питања смо имали и из области школства, примера ради, у вези заштите података о здравственом стању деце у случају организовања систематског прегледа деце у школи.

НИС Нафтагас изводи радове на територији Града, те због тога њихови теретни камиони користе, у највећем броју случајева, улице у насељеном месту. По пријави грађана куће у овој околини се оштећују, те су тражили од нас да их упутимо на надлежне органе. Посредовали смо, односно саставили дописе којима се покреће процедура накнаде штете код НИС Нафтагас.

Грађани су редовно долазили и проверавали да ли су решења о утврђивању накнаде за промену културе, односно пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште заснована на закону и да ли се могу принудно извршити, с обзиром да су велики издатак. Странке су упознате са прописима и са постојањем могућности пребијања ових трошкова са комуналним доприносима и вредношћу земљишта која се одузима за пут.

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

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

Грађани су се у великом броју обраћали и са представкама против пословних банака. Најчешће су то биле представке, којима се указивало да су супротно уговореним условима, банке мењале каматне стопе на кредите и нису се придржавале одлука НБС, као ни правила о мораторијуму итд. У овим случајевима грађани су упућивани, да се у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга (“Сл. гласник РС”, бр. 36/2011 и 139/2014) притужбом обрате централи

Локални омбудсман Града Суботице

банке и овлашћеном посреднику Народне Банке Србије, који је према цитираном Закону, овлашћен да врши надзор над његовом применом, те изврши контролу пословања банке, уколико постоји сумња, да банка послује на штету клијента.

Како за време ванредног стања, тако и након престанка ванредног стања доста грађана нам се обратило у вези примене мораторијума на постојеће кредите. НБС је одредила правила и врло често грађанима није било јасно да ли се обуставља исплата ануитета, да ли се обрачунава камата, односно да ли треба лично да се јаве код финансијске институције која им је одобрила кредит. У складу са правилима НБС дато је објашњење на сва њихова питања

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

Без обзира што Локални омбудсман нема надлежност, ипак нам се грађани врло често обраћају из области права на рад. Прошле године нам се 78 суграђана обратило са разним питањима из радних односа. Према овим бројкама, право на рад и даље спада међу угрожена људска права. Са Инспекцијом рада смо остварили добру сарадњу, нарочито у предметима заштите трудница и породиља, где је Инспекција, на упућивање од стране Канцеларије, одмах реаговала и доносила привремена решења о враћању на посао.

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

Остваривање права на ослобађање од РТВ претплате, представља увек актуелан проблем са којим се грађани обраћају нашој Канцеларији. Након што их упознамо са утврђеном процедуром врло често, нарочито код старијих суграђана, пружамо правну подршку у остваривању њихових права.

РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – 178 обраћања (укупно од почетка рада 2551)

Бољу доступност институције, односно да се рад канцеларије приближи месту становања грађана приградских месних заједница, сматрамо врло битним. На тај начин грађани могу да потраже помоћ канцеларије без обзира на просторну удаљеност од седишта канцеларије. Од 2013. године започели смо обилазак приградских месних заједница и недељно три пута вршимо пријем странака. Мишљења смо, да је рад у приградским месним заједницама врло значајан, јер грађани некад нису у ситуацији да дођу у седиште канцеларије, односно сам долазак представља и материјални трошак, па из тих разлога некад не остваре своја права. На овај начин отворена је могућност да, сви грађани нашег града без додатних трошкова, могу да се обрате нашој канцеларији и да у месту становања решавају своје предмете. Завршно са овим извештајним периодом примљено је укупно 2551 грађана.



Током 2021 календарске године, односно у извештајном периоду, 178 грађана се обратило са својим проблемима канцеларији.

Најчешће су нам се грађани обраћали са питањима у вези разреза, утврђивања и наплате пореза на имовину. Врло често се ради о неразумевању Решења о утврђивању пореза на имовину, нетачности података које су дали обвезници о некретнини или о другим битним ставкама. Надаље, несналажења у вези израчунавања пореског дуга, претплате и камате. Локална пореска администрација у највећем броју случајева, у складу са законом обавља своје послове, а уколико се утврди нека неправилност у раду, врло брзо исправе грешку. Често смо посредовали између грађана и Локалне пореске администрације, јер је просторна удаљеност од седишта Градске управе, често представљала проблем грађанима, због којег нису успевали да реше своје послове. Локална пореска управа редовно шаље опомене грађанима који дугују порез на имовину или другу врсту пореза. Након уручења ових опомена, грађани су се масовно јављали са питањима која права имају након примљене опомене, да ли им тече законска камата на главницу, да ли могу ући у репрограм, да ли могу тражити плаћање на рате, шта је са застарелим порезом и у којим роковима могу уплатити дуговани порез, а да се не покрене поступак принудне наплате. У складу са конкретним питањима, извршили смо увид у потребне документе, решења, опомене и друге акте, те саветовали странке о томе које законске могућности им стоје на располагању. У великом броју су се обраћали канцеларији и због начина отплате пореског дуга, застаре пореза и пореског дуга као и репрограма истог. Појављивали су се проблеми око неажурних или погрешних адреса. Наиме, странке због ових проблема нису примале решења о порезу на имовину. У овим ситуацијама директно смо исправљали, кориговали адресе са Локалном пореском администрацијом и на овај начин грађани су правилно и на време примали актуелна решења о порезу на имовину.

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

Локални омбудсман Града Суботице

масовно јављали Канцеларији, увек након пријема опомене за плаћање дугованих обавеза као пореза на имовину, накнаде животне средине и наплате репрограма пореског дуга итд.

Поступак озакоњења објеката је тема која континуирано занима грађанство. Код неких грађана овај поступак је изазвао недоумицу и несналажење. У овим ситуацијама детаљно смо упознали грађане како са правном процедуром, тако и са њиховим правима и обавезама која проистичу из новог Закона. Већина њих је контактирала нашу Канцеларију у свакој фази овог поступка због страха да негде не погреше и да у стварности не дође до рушења објеката. Сви су успешно завршили легализацију својих објеката. У току поступка појавили су и други правни проблеми. Примера ради око укњижбе легализованог објекта и прибављање сагласности сувласника. Канцеларија је у свим ситуацијама упознала странке са правима и обавезама из датог случаја. Приликом покретања поступка легализације грађанима се појавио и проблем око конверзије грађевинског земљишта. Пошто је предуслов за легализацију извршена конверзија земљишта, грађани су се масовно јављали Канцеларији локалног омбудсмана са питањем шта значи за њих конверзија, каква права и обавезе проистичу из извршене конверзије и уопште око појма конверзије. Дали смо детаљно објашњење, упознали смо грађанство са појмом конверзије, са предностима и проблемима који проистичу из неизвршене конверзије. Током поступка легализације грађани који су већ дошли до извесног степена прибављања докумената врло често су наилазили на проблем да кућа која је нелегално грађена делом се налази на јавној површини, улици, односно на туђој некретнини. У овим ситуацијама Канцеларија је пружила правну подршку у прибављању потребних докумената и изналажењем правних моћности којима, лице које легализује објекат, са успехом може довршити овај поступак, нпр. склапањем нагодбе, прибављањем решења, закључењем купопродајног уговора, односно путем тужбе може да реши овај имовинско-правни проблем, без којег је легализација објекта немогућа. Поводом легализације објеката пуно проблема је произишло око власништва парцела. Наиме, у извесним месним заједницама некадашња Општина је током педесетих и шездесетих година прошлог века бесплатно делила парцеле грађанима с тим, да ова решења нису садржала све потребне податке о земљишту што је потребно за укњижбу. У овим ситуацијама Канцеларија локалног омбудсмана је путем Историјског архива прибављала оригинале ових решења, као и у сарадњи са органима Града радила на укњижби ових некретнина, јер се странке нису сналазиле у овој сложеној ситуацији.

Грађани се редовно обраћају канцеларији у вези покренутих извршних поступака. У овим случајевима канцеларија пружа правну подршку, односно упознаје грађане са одредбама Закона и са правним могућностима које дају основ да се не дозволи принудно извршење.

Грађани су се обраћали канцеларији са проблемом да Републичка пореска управа, Филијала Суботица и након исплате дуга доприноса ПИО фонду и даље обуставља сразмерни део пензије. Канцеларија у овим случајевима пружа правну заштиту пензионерима, грађанима на начин да саставља потребне дописе и помаже у комуникацији са Пореском управом, односно са Републичким заштитником грађана, уколико Пореска управа у законском року не донесе решење о остваривању права странке. Неколико пута Филијала пореске управе Суботица је путем јавне дражбе некретнине, кренула у наплату пореског дуга, те су се грађани обраћали за савет како и на који начин могу исплатити свој дуг, евентуално отписати камату, ставити приговор застарелости, односно која правна средства им стоје на располагању у поступку јавне дражбе.

Редовно се постављају питања у вези остваривања права на туђу негу и помоћ, односно коришћење правног средства против Решења са којим се одбија захтев, као и питања у вези услова за подношење новог захтева.

Честа су била и обраћања грађана са проблемом да купопродајне уговоре нису спровели у Катастар непокретности, чак више година и претходни власници остају обвезници наплате, који наравно не измирују трошкове комуналних услуга. На основу тога, комунална јавна предузећа кренула су у наплату својих трошкова против бивших власника, односно продаваца. У овим случајевима упутили смо странке како и на који начин могу остварити своја права, односно на који начин могу уредити ове односе и на који начин могу са јавним предузећима анулирати дугове који нису они проузроковали.

Локални омбудсман Града Суботице

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

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

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

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

Породични проблеми, односно питања у вези права и обавеза које проистичу из развода брака, су врло честа, нарочито кад један од брачних парова живи у иностранству. Као учестали проблем се појављује и смештај деце. Принципи, односно правила око смештаја деце и деобе заједничке имовине се појављују као симптоматична питања за грађане који се нађу у овој ситуацији. Породични проблеми у светлу нових законских решења исто су врло актуелни и грађанство се редовно обраћа Канцеларији са овим проблемима, као и у вези права и обавеза око виђења малолетне деце, као и одузимања деце у смислу Породичног закона и Правилника о хранитељству и у вези питања надлежности Центра за социјални рад. Честа су била питања у вези плаћања алиментације за децу, с тим да после пунолетства, односно понављања године на факултету и вишим школама као и напуштања факултета, могу да изгубе ова права, те су то била питања која су више пута била постављена. Све више и више се појављују проблеми са обавезом издржавања родбине. Осиромашени чланови породице врло често траже законске одредбе које обавезују родбину која је у обавези да их издржава. У овим случајевима имајући у виду одредбе Закона конкретно обавештавамо и дајемо конкретна упутства која су лица обавезна да издржавају осиромашеног члана породице и на који начин може да оствари то своје право. Остваривање права на наслеђе у оставинском поступку су увек питања која занимају грађанство.

Грађани су се обраћали више пута Канцеларији и у вези својих права и обавеза из ванбрачне заједнице, односно информисали су се како могу остварити своја имовинска права проистекла из ових заједница, као и право на породичну пензију.

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

Појављују се питања у вези разних уговора из наследног права, тестаменталног наслеђивања, у вези права и обавезе издржавања, као и права на накнаду трошкова сахрањивања.

Локални омбудсман Града Суботице

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

Део грађанства, на жалост годинама живи без пензијског и здравственог осигурања. Старији суграђани често питају шта се дешава уколико напуне 65 година живота, да ли ће бити здравствено осигурани. Упознали смо их са одредбама важећих закона да након 65 године живота здравствено осигурање има сваки грађанин Републике Србије.

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

Учестала су и питања у вези могућности склапања уговора о доживотном издржавању уопштено, јер становништво на селу врло често склапа овај уговор, имајући у виду да се овај правни институт користи да би обезбедили себи материјалну сигурност за старост, међутим доста често само извршавање уговора представља велики проблем због осиромашења даваоца издржавања, односно даваоци врло често оду у иностранство и остављају примаоце без икакве дворбе. Према томе, често се појављују проблеми и око раскида уговора о доживотном издржавању и старији суграђани постављају пуно питања у вези разрешења овог правног односа.

У вези поступка за лишавања пословне способности малолетних и пунолетних лица, тражено је често да упознамо странке са одредбама закона, односно како и на који начин могу спровести поступак.

Надаље, појављују се питања у вези разних уговора, извршавање уговора који су склопљени са јавним предузећима (Водовод, Суботица гас, Топлана итд.). Тумачење разних рачуна јавних предузећа, нарочито рачуна Електродистрибуције била су честа питања. Грађане месних заједница занимало је и могућност прикључења на водовод и канализацију, односно асфалтирање њихове улице.

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

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

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

Комшијски односи редовно се појављују као питања која тиште грађанство и то у вези правних могућности и правила постављања ограда између комшија, заједничке међе, септичке јаме, ометања поседа, обавеза вађења дрвећа, надаље градње и пражњења септичке јаме и других спорних односа у када и дали треба прибавити грађевинску дозволу и за које објекте. Имали смо пуно питања из области грађевинарства и примене урбанистичких планова, јер су то питања која интензивно интересују становништво. Узурпација земљишта на територији месних заједница од

Локални омбудсман Града Суботице

стране приватних лица, комшија је врло честа појава и тражена је помоћ наше канцеларије у враћању у посед ових парцела.

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

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

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

Из области накнаде штете имали смо пуно питања и она је врло значајна област за грађанство. Имали смо доста странака које су претрпеле разне врсте штете, као и штету због настанка саобраћајне незгоде, па су се информисале у вези својих права и поступка накнаде ове штете. Грађани су се обраћали канцеларији са проблемом у вези накнаде штете путем осигуравајућих друштава. Наиме, зависно од полисе осигурања, као и о протоколу у осигуравајућим друштвима наплата потраживања иде некад успорена и отежана. У овим ситуацијама, Канцеларија је састављајући разне дописе, упућујући странке на правне поступке, помагала грађанима у остваривању својих права. Надаље, штета причињења на њивама од дивљих свиња, такође се појавила као проблем, те су грађани упућени на Ловачко удружење и упознати су са процедуром утврђивања и остваривања права на штету. Због настанка штете на електроуређајима и то која је настала путем електричне енергије, више грађана се обратило ради упућивања на надлежни орган у остваривању својих права за накнаду штете. У овим случајевима странке су питале за своја права, односно на који начин могу остварити накнаду штете. Упутили смо их на локалну Електродистрибуцију, на надлежно осигуравајуће друштво, те смо пружали правну подршку све до наплате накнаде штете.

Грађани врло често траже да им Канцеларија протумачи сложеније одлуке и решења градских служби, да би знали остварити своја права, односно извршити своје обавезе.

ПРИМЕР ДОБРЕ ПРАКСЕ

Као пример добре праксе приказали бисмо случај кад је Директор огранка Електродистрибуције Суботица, водећи се разлозима правичности, решио случај грађанина-потрошача и на тај начин отклонио недостатак у систему. Наиме, испред зграде дотичног грађанина дошло је до кратког споја код прикључка кабла на главни вод на бандери. После отклоњеног квара у новембру и децембру више пута се телефоном обраћао Електродистрибуцији, да има проблем са бројилом.

Локални омбудсман Града Суботице

Почетком фебруара изашли су монтери код странке и установили да бројило не мери на фазама Л2 и Л3. Квар је отклоњен, тј. бројило је замењено и у априлу 2021. године испостављена му је Исправка рачуна у којем му је корекција рачуна извршена за период од 01.11.2020. до 28.02.2021. године, са једним обрачуном, односно обрачун није извршен посебно по месецима, због чега му је потрошња ушла у црвену зону и рачун је био нереално висок. Пошто контрола рада јавних предузећа чији је оснивач Република Србија, спада у надлежност Заштитника грађана Републике Србије странка је упућена на овај орган. Након обраде предмета, странка је обавештена да се увидом у документацију може закључити да је по обраћањима странке Електродистрибуција Србије, Суботица, испоштовала прописану процедуру и Заштитник грађана Републике Србије није нашао основа за покретање поступка контроле у конкретном случају. Грађанин се поново јавио нашој канцеларији. Пошто наша канцеларија нема надлежност за поступање у овим предметима, обратили смо се са молбом Директору огранка у Суботици да лично испита случај, водећи се разлозима правичности да отклони, по нама видљиве недостатке у систему и да изда налог за обрачун утрошене електричне енергије посебно по месецима. Након врло кратког периода, Директор је обавестио канцеларију да је предмет подвргнут додатној анализи и извршена корекција обрачуна и то по месецима. На тај начин знатно је смањен рачун за потрошача и систем је исправљен у конкретном случају. Из овог случаја се види колико је битно да руководиоци јавних предузећа, великих система имају свест о потреби заштите и поштовању људских права кад је систем неправичан. Кад грађанин не може кроз формализован протокол да оствари своје право, значи у изузетним случајевима, да поступи по принципу правичности и правда буде задовољена. На тај начин се јача поверење грађана у систем јавних служби.

ПОСЕБНЕ АКТИВНОСТИ КАНЦЕЛАРИЈЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА СУБОТИЦЕ

Активности Канцеларије везане за упознавање становништва са новим прописима

К. П. се обратио у име свог сина са проблемом да угоститељски објекат у којем су требали прославити годишњицу матуре, није дозволио улазак његовом сину са псом водичем, а ради се о слепој особи која само на тај начин може да се креће. Поводом овог случаја Канцеларија је издала Саопштење за јавност, којим је упознала грађанство и правна лица са правима особа која се крећу уз помоћ пса водича, односно са одредбама Закона о кретању уз помоћ пса водича. Следећи текст Саопштења је објављен:

„Нашој канцеларији обратио се родитељ особе са инвалидитетом, односно слепог лица, са проблемом да један од познатих угоститељских објеката, није омогућио и дозволио приступ у сам објекат са псом водичем, на који начин је исти директно повредио одредбе Закона о кретању уз помоћ пса водича („Службени гласник РС“, бр. 29/15). По нашем мишљењу радило се о непознавању прописа који регулише ову област, а не о намерној дискриминацији, јер верујемо да ни један угоститељ нема намеру да ограничава права особама са инвалидитетом, те овим путем желимо да упознамо, како угоститељске објекте, тако и ширу јавност, са правима особа са инвалидитетом које се крећу са псима водичима.

Кретање је универзална људска потреба. Особе са оштећеним видом и друга инвалидна лица, суочавају се са бројним изазовима приликом кретања. Употреба посебно дресираних паса водича (који поседују одговарајућу исправу) у многоме олакшава кретање овим особама.

У Републици Србији је 2015. године донет Закон о кретању уз помоћ пса водича, који утврђује права особа са инвалидитетом на кретање уз помоћ пса водича у јавном превозу, објектима и површинама у јавној употреби и у радном простору, које се односи, између осталог, на коришћење угоститељских објеката, свих објеката у јавној употреби (објекти у области: образовања, социјалне и здравствене заштите, културе, спорта, туризма и других делатности). Доношењем овог закона, обезбеђује се остваривање основних начела која се односе на уживање људских права, а нарочито забрану дискриминације и увођење посебних мера ради постизања пуне равноправности особама са инвалидитетом. Такође, овим законом прописане су прекршајне и новчане казне за непоштовање овог закона.“

Локални омбудсман Града Суботице

Саопштење је објављено у већини медија у Републици Србији.

Водич кроз права и субвенције намењене особама са инвалидитетом, пензионерима са нижим примањима, социјално угроженим лицима и деци на територији града Суботице

Устав Републике Србије, у делу загарантованих људских права, прописује да грађани и породице којима је неопходна друштвена помоћ ради савладавања социјалних и животних потреба, у циљу задовољења основних животних потреба, имају право на социјалну заштиту, чије се пружање заснива на начелима социјалне правде, хуманизма и поштовања људског достојанства. У Републици Србији не постоји јединствени пропис који регулише сва права и субвенције, те је због тога тешко испратити начине остваривања тих права. Из тих разлога је канцеларија Локалног омбудсмана израдила Водич кроз права и субвенције намењене особама са инвалидитетом, пензионерима са нижим примањима, социјално угроженим лицима и деци на територији града Суботице, како би упознали грађане макар са неким од важећих прописа који регулишу ову област.

У извештајном периоду, канцеларија Локалног омбудсмана учествовала је на више конференција и трибина, како би грађане, као и чланове удружења, упознала са израђеним Водичем.

Локални омбудсман Ерика Тот Салаи, представила је Водич на трибини, коју је организовало Удружење особа са инвалидитетом „Центар за прави живот“ и Удружење „Ампутирани и рођени са малформацијама“. Такође, овом приликом особе са инвалидитетом су изнели проблеме са којима се сусрећу у свакодневном животу.

Такође, у претходној години, одржана је Трибина на тему услуге социјалне заштите на територији града Суботице у организацији удружења “Аутизам Суботица”, као и Конференција везана за пројекат “Унутар круга-диверзитет и интеграција – ИНЦИРЦЛЕ” у организацији Центра за пружање услуга социјалне заштите Општине Кањижа и Непрофитног удружења за аутизам „Szivárvány“, којима је присуствовала заменица Локалног омбудсмана Маја Тоскић, на којима је представила Водич и упознала присутне са његовом садржином.

Активности везане за заштиту права радника у стечајном поступку

Нашој канцеларији обратила се Д.М., бивша радница предузећа „Солид“, која је 2005. године, потписала Уговор о откупу стана на 480 рата, односно на рок отплате од 40 година. Након покретања стечајног поступка, настао је проблем у погледу уплатних рачуна, на које је странка уплаћивала рате за откупљени стан, јер су се исти променили, а било је веома тешко успоставити контакт са стечајним управником. Странка је и тада редовно уплаћивала рате и то на рачуне које је добила од стечајног управника. Када је потраживање прешло на Министарство финансија и када је од Пореске управе Суботица добила Обавештење о укупном преосталом дугу и укупном броју преосталих рата, сматрала је да јој нису биле признате рате које је плаћала у претходних 5 година и да ће морати да се исели из стана у којем станује са својим малолетним дететом са посебним потребама. Након што смо проучили комплетну документацију, и прописе које су везане за овај случај, странци је дата потребна правна подршка у циљу остваривања својих права и на тај начин је избегнута опасност од иселења из стана.

Посредовање између грађана, јавних предузећа, служби и других правних лица

Јавно водопривредно предузеће „Воде Војводине“

Током извештајног периода, велики број наших суграђана се обратило у вези разних недоумица и проблема око накнаде за одводњавање. Током марта 2021. године ЈВП доставило је Опомене за наплату накнаде за одводњавање од физичких лица. Опомена је садржала упутство како могу грађани да расправе своја спорна потраживања, односно на који начин могу да ступе у контакт са предузећем у утврђеном року. Међутим, контакт телефон који је био означен у Опомени није био у функцији, а рок за расправу потраживања је био врло кратак и грађани нису били у

Локални омбудсман Града Суботице

могућности да остваре своја права. Обратили смо се ЈВП-у у име грађана Суботице и тражили да се контакт телефон стави у функцију и да се омогући да их путем мејла грађани контактирају, јер је један контакт телефон за целу Покрајину недовољан. У врло кратком року ЈВП је одговорио и отклонио техничке проблеме. У прилогу дајемо њихов одговор.



ЈАВНО ВОДОПРИВРЕДНО ПРЕДУЗЕЋЕ ВОДЕ ВОЈВОДИНЕ НОВИ САД

21000 Нови Сад, Булевар Михајла Пупина 25

тел: 021/4881-888 централа, кориснички центар 0800/21-21-21 & факс: 021/557-353

ПИБ: 102094162; Матични број 08761809

www.vodevojvodine.com

E-mail: office@vodevojvodine.com

Нови Сад, 31.3.2021.

Број: X-91/34

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД СУБОТИЦА
ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
Ерика Тот Салаи

Предмет: Одговор на допис број: 02-47/21 од 30.3.2021.

Поштовани,

Захваљујемо Вам се на јављању и скретању пажње на проблеме које су Ваши суграђани имали.

На линији телефона који је наведен у опоменама у вези са стањем на рачунима накнаде за одводњавање било је техничких проблема. Проблеми због којих је контакт повремено био немогућ у међувремену су отклоњени и број 021 4881 – 527, поново је у функцији.

Овим путем се извињавамо и Вама и свим обвезницима накнаде који у претходном периоду нису могли добити потребне информације. Потрудићемо се да у наредном периоду обвезницима будемо што доступнији на обострано задовољство.

О евентуалним новинама и каналима комуникације обавестићемо обвезнике преко нашег сајта www.vodevojvodine.rs, а до тада нам се могу обратити и мејлом на office@vodevojvodine.rs или korisnik@vodevojvodine.rs.

У нади да ћете примити наше извињење срдечно Вас поздрављамо и желимо Вам свако добро.

С поштовањем,

В.Д. директора

Срђан Кружевић



Локални омбудсман Града Суботице

Више обраћања грађана имали смо везано за могућност „ослобођења“ од плаћања накнаде за одводњавање. Да се грађани не би појединачно обраћали ЈВП-у сачинили смо допис којим смо затражили изјашњење, које доказе треба приложити за остваривање овог права. У врло кратком року добили смо изјашњење у којем је наведен поступак за остваривање овог права и докази који су неопходно потребни.

У децембру 2021. године ЈВП је масовно достављало Опомене за наплату накнаде за одводњавање. Пошто су се грађани у великом броју обраћали нашој Канцеларији са разним питањима и недоумицама, издали смо Саопштење којим смо упознали грађане са њиховим правима и сачинили смо формулар Изјашњења на Опомену. На овај начин омогућено је грађанима да дођу до података, који је правни основ њиховог дуга, на које земљиште се односи и за који период се односи дуг, јер из саме Опомене нису увек могли утврдити ове чињенице.

ЈП “Пошта Србије”

Једна суграђанка која је корисник социјалне помоћи, обратила се са проблемом да је од Центра за социјални рад добила једнократну новчану помоћ за исплату такси за издавање нове личне карте, јер је стару изгубила, а без личне карте не може да оствари ни основна права у званичној комуникацији. У Пошти су одбили да јој исплате једнократну новчану помоћ, јер није могла приказати личну карту, а поступак издавања новчаних средстава функционише искључиво путем идентификације са личним документима. Ова ситуација ни у једном поступку Поште није регулисана, односно ни један протокол не покрива животни догађај кад се због изгубљене личне карте додељују средства и исте треба подићи. Контактирали смо надлежне у Пошти и молили смо их да изнађу могућност за исплату ових средстава, јер би грађанка дошла у безизлазну животну ситуацију која је нерешива. Након сагледавања целокупне ситуације, изнађена је могућност за исплату средстава уз потребне сигурносне мере. На овај начин одговорна лица у Пошти нашли су могућност да формални протокол Поште прилагоде датој ситуацији и уз потребне мере безбедности реше проблем грађанке, који је уз строгу примену протокола био нерешив. Сматрамо врло битним, да је руководећа структура институције, у овој “нерешивој” ситуацији изашла у сусрет грађанину и формални протокол Поште прилагодио датој ситуацији, водећи се разлозима правичности.

ОИСШ "Др Светомир Бојанин"

Притужба је поднета, јер малолетник који болује од аутизма није добио одговор да ли ће добити додатну подршку од стране логопеда. У одговору је наведено, да је школа у текућој школској години добила 120 захтева за додатном дефектолошком подршком од стране дефектолога логопеда и дефектолога реедукатора. Додатну дефектолошком подршку пружа један дефектолог логопед и један дефектолог реедукатор. Текуће школске године додатна дефектолошка подршка пружена је за 42 ученика (што је максималан капацитет обухваћености деце), а без подршке је остало 78-оро деце-ученика. Правилник о критеријумима и стандардима пружања додатне подршке у образовању деце, ученика и одраслих са сметњама у развоју и инвалидитетом у васпитној групи, другој школи и породици, уређује начин стицања права. Школа, односно установа која има децу и ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом пружа додатну подршку у складу са расположивим капацитетима.

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

Канцеларија је поводом Дана људских права, издала саопштење за јавност у којем је дала кратку оцену актуелне године. Дајемо текст Саопштења:

“Међународни дан људских права, обележава се свуда у свету 10. децембра и то од 1950. године, на дан када је, две године раније, потписана Универзална декларација о људским правима, којом је први пут у историји човечанства признато право свих људи на „живот, слободу и сигурност без икаквих разлика“. Овим документом је истакнуто да су људска права универзална и да не зависе од националне, идеолошке, социјалне и културне припадности.

Локални омбудсман Града Суботице

Нажалост и ове године се 10. децембар обележава у сенци пандемије заразне болести ЦОВИД-19, чије се ширење, последице и напори држава да је сузбију, најдиректније рефлектују на остваривање и уживање бројних људских права и слобода. Цео свет се ујединио у борби против ове пандемије, те се чини да смо сви више него икада, повезани истом бригом, али и борбом за сузбијање ове заразне болести. У протеклом периоду показало се да коронавирус не представља само глобалну здравствену кризу, већ далекосежно утиче и на друштвене и економске токове, производећи вишеструке последице на животе људи. Право на здравље требало би сматрати основним људским правом без којег се не могу остварити већину других права.

Глобална пандемија, која наставља да доминира нашим животима, посебно погађа оне који су и пре били дискриминисани и маргинализовани. Владе земаља широм света, предузеле су мере без преседана како би се носиле са изазовима које је донела пандемија и ограничиле опасност по живот и здравље грађана. Ширење вируса нажалост односи многе животе и средства за живот породица.

Чини се да је изолација оживела неке од традиционалних димензија приватне сфере – наши домови су више затворени, а наше свакодневно (и приватно и професионално) функционисање је значајним делом премештено у породичне оквире.

Пандемија ЦОВИД-19 је очигледно отворила нова правна питања и нове изазове у остваривању равнотеже међу бројним правима која су у питању. Потребно је обезбедити усклађеност мера за сузбијање пандемије, са људским правима. То ће утицати на развој дугорочнијих норми људских права у области јавног здравља и условити делотворност људских права у ванредним ситуацијама у догледној будућности. Очекује нас даља борба за успостављање равнотеже између очувања већ достигнутог нивоа људских права и могућности ограничења у циљу повратка животу какав је био пре пандемије.”

Сарадња са Омбудсменима бивших република СФРЈ

Наша канцеларија има изграђену сарадњу са Омбудсменима држава, бивших република СФРЈ, нарочито са Омбудсменима Босне и Херцеговине, Северне Македоније и Хрватске. Сарадња се одвија у пружању помоћи нашим грађанима који су део пензије, односно породичне пензије остварили у бившим републикама, међутим због разних административних, бирократских процедура или због ћутања администрације, бивши осигураници-наши грађани не могу остварити право на део пензије за период који су у предметној републици остварили. У овим случајевима обрађали смо се надлежним Омбудсменима и замолили смо их да изврше контролу рада надлежних пензијско-инвалидских органа и то конкретног случаја нашег грађанина и да нам пружи информацију због чега није издато решење о остваривању права на део пензије. Надлежни Омбудсман је увек поступио по нашој молби и давао нам је конкретне информације о стању предмета, а уколико је требало допунити захтев, на то би указао или ако се радило о ћутању администрације, упозорио би надлежни орган на законске рокове и у кратком року се решио захтев нашег суграђанина. Ова сарадња је врло ефикасна и оне административне баријере које грађанин сам не може да пробије, ова сарадња реши без икаквих проблема.

Сарадња са Заводом за социјално осигурање Француске

Обратио нам се грађанин, корисник иностране пензије, који уназад 9 месеци није примао пензију из Француске (у висини од месечно 110 еура), без обзира што је уредно достављао Заводу за социјално осигурање Француске потврду о животу, а пензија коју је примао у нашој земљи износила је 12000 дин, што му није било довољно ни за основну егзистенцију, па је затражио помоћ Канцеларије. Испоставило се да је Француски Завод променио седиште, односно дошло је до реорганизације ове институције, па Потврда о животу није стигла на нову адресу Завода. Саветовали смо странци да поново поднесе потребне доказе, а након поднетих

Локални омбудсман Града Суботице

доказа на нову адресу Француски Завод и даље није исплаћивао припадајућу пензију. Разлог неплаћања пензије је био нејасан. Пошто странка није имала ни средстава ни потребног знања да реши проблем, сачинили смо у име Канцеларије допис у којем смо замолили Завод за социјално осигурање Француске да нам да објашњење због чега нису исплаћивали припадајућу пензију, а с обзиром да је странка била неука, наша Канцеларија јој је пружила правну подршку. Након тога у врло кратком периоду странка је примила заостале пензије и од тада му се уредно исплаћује пензија.

МЕДИЈАЦИЈА

Од 2014.године у канцеларији Локалног омбудсмана Града Суботице имамо обучене медијаторе, који су чланови “Националног удружења медијатора Србије“, а од 2015. године уписани у Регистар посредника Министарства правде.

Медијација, односно посредовање је поступак у којем стране добровољно настоје да спорни однос реше путем преговарања, уз помоћ једног или више посредника, који странама помаже да постигну споразум. Улога медијатора се управо огледа у томе да исти подржи стране у спору, да пронађу обострано прихватљиво решење подстицањем позитивне комуникације и атмосфере конструктивног решавања проблема. Посредовање је пре свега алтернативно решавање спорова у коме грађани на брз, ефикасан и јефтин начин могу решити конфликте до којих неминовно долазе у међусобним односима.

Примена медијације забележена је у старом веку. Од сумерске цивилизације преко средњег века све до данашњег дана долази до развоја институције медијације. Данас је често практикован метод решавања сукоба у различитим областима друштвеног живота.

Канцеларија Локалног омбудсмана Града Суботице има два лиценцирана посредника.

Медијације се одржавају у просторијама канцеларије Локалног омбудсмана. До новине је дошло 2016. године, када су први пут по захтеву странака посредници изашли из канцеларије у приградске месне заједнице ради вођења поступка посредовања.

Посредници учествују на различитим специјализованим обукама за медијаторе како бих усавршили своја знања и вештине.

Година 2021. обележена је таласима пандемије, борбом против корона вируса, вакцинацијом и све ове околности су утицале на поступак посредовања и њихов број.

У току 2021.године грађани су се обраћали канцеларији локалног омбудсмана ради решавања сукоба путем посредника у пет случајева. Стране су иницирале поступак посредовања у два предмета ради прибављања сагласности од сувласника и у два предмета ради решавања комшијских односа - договора о резивању растиња. Имали смо једно обраћање у вези добијања општих информација о самом поступку медијације.

У свим предметима стране су се лично обраћале канцеларији и показали интересовање за мирно решавање сукоба, како би избегли дуготрајан и скуп судски поступак.

Од укупно два обраћања грађана ради прибављања сагласности од сувласника, један предмет је успешно решен у фази припреме посредовања. Радило се о прибављању сагласности за озакоњење објекта. Поступак озакоњења је био покренут, радило се о сувласништву где један сувласник није желео да да своју сагласност због поремећених комшијских односа. Након консултације са надлежном службом за озакоњење објеката утврђено је да је предмет непотпун, односно да је потребно да странке доставе комплетну документацију, као и сагласност свих сувласника. Међутим, с обзиром да је објекат имао регистровану стамбену заједницу, на основу члана 44. Закона о становању и одржавању зграда, утврђено је да на основу 2/3 од укупног броја гласова станара могу да донесу одлуку о покретању поступка озакоњења, што значи и без

Локални омбудсман Града Суботице

сагласности свих сувласника. Иницијатор медијације је упознат са одредбама горе наведеног правног прописа.

У другом предмету се тражила сагласност сувласника за етажирање двојне породичне куће. Међутим, комшијски односи су били толико завађени и поремећени, да након што је друга страна била усмено позвана и упозната са предметом медијације, одбила је да приступи поступку медијације.

Имали смо два обраћања у вези решавања сукоба око орезивања грана дрвећа и осталог растиња, које је прелазило на суседну парцелу и које је правило штету комшији. Један предмет је успешно решен у припремној фази медијације без потребе даљег договарања. Миран начин решавања проблема са суседом допринело је и одржавању добрих међукомшијских односа.

Сам поступак медијације почиње припремама, као што је избор предмета погодних за медијацију, избор медијатора и потписивање споразума о приступању медијацији. Након тога, долази до управљања предметом. Важно је изабрати стил преговарања. Надаље релевантно је да се преговори воде засновани на интересима и потребама страна. Важно је истаћи да се конфликти могу решити у припремној фази медијације, уколико стране у сукобу у почетној фази препознају своје интересе и вољни су да нађу обострано прихватљиво решење без потребе даљег договарања путем посредника.

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

САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Локалног омбудсмана да би грађани били упознати са радом канцеларије, односно да би информације које објављујемо биле доступне становништву. Имамо изузетно добру сарадњу са локалним и покрајинским медијима. Више пута је РТС преносио наша Саопштења за јавност, односно давали смо им изјаве поводом конкретних случајева. Медијске куће као што су Пинк телевизија, Прва тв, РТ Војводина, Уу ецо телевизија, РТВ Суботица, Паннон телевизија су исто извештавали о нашем раду, односно објављивали наша саопштења. Интернет портали као што су Блиц.рс, Еспресо, Телеграф, Куир, Република, Пинк, Србијаданас, Новости, Вести, Szabad Magyar Szó, Град Суботица, Маглочистач, Суботица.цом, Суботица.инфо, Суботичке.рс, Суботица.цо.рс и други и писани медији Политика, Блиц, Суботичке новине, Дани, Magyar Szó, 7 пар, као и стручни часопис Параграф.рс, континуирано су пратили наш рад током целе године. Давани су интервјуи локалним радио станицама, као и РТ Војводини, Тв Суботици, Раннон телевизији и РТС-у. Обавештавали смо грађанство о новим законским прописима који су значајније утицали на остваривање њихових права. Континуирана сарадња постоји са свим медијима који обавештавају на језицима који су у службеној употреби у Граду.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

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

Одобрена буџетска средства су утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2021. годину за рад канцеларије је одобрено укупно 13.773.000,00 динара, а утрошено је 12.160.351,51 динара.

Локални омбудсман Града Суботице

ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА

		Правна подршка	Покренут и поступци по притужбама	Укупно
Јавна предузећа и установе	ЈКП “Топлана”	6	1	7
	ЈКП “Водовод и канализација”	49	7	56
	ЈКП “Суботицагас”	1	/	1
	ЈП за управљање путевима и	5	/	5
	ЈКП „Чистоћа“	2	/	2
	ЈКП “Димничар”	6	/	6
	ЈКП „Суботицатранс“	4	/	4
	ЈКП „Паркинг“	1	/	1
	ЈКП „Погребно“	3	/	3
	Центар за социјални рад	126	13	139
	ПУ “Наша радост”	7	/	7
Градска управа	Секретаријат за инспекцијско-	26	7	33
	Секретаријат за имовинско-правне	22	/	22
	Секретаријат за друштвене делатности	17	1	18
	Секретаријат локалне пореске	57	/	57
	Секретаријат за грађевинарство	18	1	19
	Секретаријат за општу управу	28	1	29
	Секретаријат за инвестиције и развој	1	/	1
	МЗ “Пешчара”	1	/	1
Достављени државним	Заштитнику грађана	/	2	2
Посредовање пре доставе притужбе надлежном органу	РГЗ Катастар Суботица	8	/	8
	ЈП Пошта Србије	1	/	1
	ОИСШ “Светозар Бањанин”	/	1	1
	Беогас Бачка Топола	1	/	1
УКУПНО		390	34	424

Локални омбудсман Града Суботице

ПРЕДСТАВКЕ ПО ВРСТАМА ПРОБЛЕМА

	Примљено
Здравствено	23
Статусно	22
Грађанско право	144
Права радника	78
Пензиона питања	86
Права детета	3
Имовинско право	29
Наследно право	39
Станарско право	7
Медијација	5
Субвенције	5
Облигационо право	45
Цовид 19	17
ЈП “Воде Војводине”	241
Банкарство	15
Породични однос	62
Финансијска подршка породици	3
Стварно право	5
Осигурање	2
Образовање	1
Привредно/Пољопривредно	4
Геронтолошки	3
Информација од јавног значаја	43
Градско јавно правобранилаштво	2
Јавни сервис - РТВ	5
Право потрошача	10
Телеком/Теленор/ВИП	5
Пошта нет	7
РГЗ Катастар	25
Комунални проблем	6
Права особа са инвалидитетом	1
Насиље у породици	9
Електродистрибуција	20
Републичка пореска управа	36
Накнада штете	5
Права извршних дужника	57
Судски поступак	46
Разно	28
Ненадлежан	19
Министарства	5
Социјално право	1
Е-управа	1
Грађанска иницијатива	1
Комесаријат за избеглице и мигр. РС	1
Жељезнице Србије	1
Употреба писма	1
УКУПНО	1174

Локални омбудсман Града Суботице

БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	33
МЗ Бајмок	6
МЗ Биково	0
МЗ Чантавир	14
МЗ Таванкут	12
МЗ Ђурђин	7
МЗ Хајдуково	53
МЗ Келебија	3
МЗ Љутово	5
МЗ Мала Босна	3
МЗ Мишићево	1
МЗ Нови Жедник	1
МЗ Стари Жедник	2
МЗ Палић	10
МЗ Шупљак	24
МЗ Душаново	1
МЗ Вишњевац	2
МЗ Верушић	1
УКУПНО	178

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА

Примљених предмета у канцеларији	1420
Примљених предмета у месним заједницама	178
УКУПНО	1598

Поступак по притужбама	424
Представке	1174
УКУПНО	1598

Локални омбудсман Града Суботице

ЗАКЉУЧАК

У извештајном периоду 1598 грађана је потражило помоћ канцеларије Локалног омбудсмана, што указује на чињеницу да су наши суграђани упознати са радом канцеларије. У сфери заштите права, овај број обраћања је врло висок.

Најчешће су нам се грађани обраћали у вези социјално-економских проблема, пореза на имовину, односно услуга јавних предузећа.

Приметан је пораст броја предмета, где су јавне службе решиле проблем на који грађанин указује, одмах након обраћања канцеларије. Учили смо настојање органа управе и јавних служби да се повреда права или друга неправилност у раду, отклони на брз и ефикасан начин. Све ово указује на степен поштовања права грађана.

Поред права на покретање и вођење поступка све више се користимо правом да пружањем добрих услуга, посредовањем, давањем мишљења и савета из своје надлежности, делујемо превентивно, у циљу унапређења рада јавних служби и унапређења заштите људских права и слобода, јер смо мишљења да је најефикаснија заштита права она кад не настане повреда.

Пријем странака у приградским месим заједницама сматрамо врло значајном активношћу канцеларије, јер на тај начин обезбеђујемо бољу доступност институције, односно заштита права грађана може се остварити и у њиховом месту становања. На тај начин грађани могу да потраже помоћ канцеларије без обзира на просторну удаљеност од седишта канцеларије.

Мишљења смо, да директан контакт са странкама, дебијерократизован приступ и околност да је канцеларија локалног омбудсмана свакодневно доступна грађанима, омогућава ефикасну заштиту наших суграђана.

Виши ниво кооперативности је постигнут са покрајинским и републичким органима, чији рад ова канцеларија не контролише, међутим кроз обраћања, односно проблеме грађана, успостављена је квалитетна сарадња. Све јавне службе и јавна предузећа (чији оснивач није град Суботица), када смо их информисали о насталом пропусту у раду, односно о повреди људских права грађана, (која кроз редовну процедуру у оквиру правног лица није могла бити отклоњена), руководиоци ових служби су извршили контролу случаја и у сваком предмету изменили су првобитно решење, или своју одлуку, руководећи се принципима правичности, односно отклонили пропуст у раду, чиме су потврдили да постоји ојачана свест о потреби заштите и поштовања људских права. Посебно би издвојили Електродистрибуцију Суботица, ЈП "Пошта Србије" седиште Суботица, РГЗ Катастар непокретности Суботица, Јавно водопривредно предузеће „Воде Војводине“.

У ситуацијама када су правна лица ван јавног сектора кршила људска права, саопштењем за јавност упознали смо ширу јавност, да би под притиском јавности престали да то чине, односно уколико је непознавање прописа било у питању да их упознамо са садржином прописа.

Канцеларија је израдила Водич кроз права и субвенције намењене особама са инвалидитетом, пензионерима са нижим примањима, социјално угроженим лицима и деци, на територији града Суботице, како би упознали грађане са прописима који регулишу њихова права, јер не постоји јединствен пропис који уређује ову област, а права су расута у више прописа.

Морамо да споменемо и даље постојање предмета који су се односили на недоношење одлука по захтевима странака у прописаним роковима од стране јавних служби. Чињеница је, да је због уведених мера због пандемије, мало успорен рад свих правних лица, међутим сматрамо да законски рокови ипак пружају сасвим довољан период за одлучивање о захтевима странака. Разумљиво је да не постоји могућност да се одмах поступи по сваком захтеву, али ажуран и благовремен рад по захтевима грађана треба да је приоритет у раду свих служби.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Тот Салаи Ерика, с.р.
дипл. правник