

Broj: O.-02-31-05/17
Datum: 22.03.2017.

GODIŠNJI IZVEŠTAJ
ZA 2016. GODINU

UVOD

Shodno članu 40. stav 1. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/14), Zaštitnik građana Grada Subotice podnosi Skupštini Grada jednom godišnje, najkasnije do kraja marta za prethodnu godinu, izveštaj o svom radu, u kome iznosi opštu ocenu o radu organa lokalne samouprave sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste i mere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice počela je sa radom dana 16.06.2006. godine. Kroz ovaj period prošla je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usaglašavanje sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. Na 18. sednici održanoj dana 20.02.2014. godine Skupština Grada Subotice donela je novu Odluku o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/14), na osnovu koje Odluke je izvršen ponovni izbor zaštitnika građana i njegovih zamenika na period od 6 godina. Ovim je normativno uređen rad kancelarije zaštitnika građana, te danas organizaciono predstavlja instituciju prepoznatu u gradu Subotica izgrađenu i usaglašenu sa postojećim pozitivnim zakonskim propisima. U kancelariji su tokom 2016. godine radili zaštitnik građana, Marosiuk Zlatko i zamenice zaštitnika građana Tot Salai Erika i Vuković Simić Ljiljana.

Izveštaj koji je sačinjen za 2016. godinu sadrži naročito broj i strukturu pritužbi, obraćanja-predstavke, opštu ocenu rada organa uprave sa stanovišta primene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje. Izveštaj obuhvata probleme koji su bili prisutni u protekloj godini i nastavlja praksu da se prikazuju pojedini predmeti na kojima je rađeno. Pored statističkih podataka u izveštaju se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta koje smo vodili u protekloj godini sa konačnim stavom, koje smo zauzeli, da li upućivanjem preporuke i davanjem objašnjenja, odnosno da li je postupak još uvek u toku. Mnogi problemi na koji su nam građani ukazivali u prethodnom periodu, postoje i danas.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u oblastima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvataju oblast „dobre uprave“, odnosno poštovanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Zaštitnik građana je u toku 2016. godine primio i određeni broj usmenih obraćanja koje su se odnosile na rodnu ravnopravnost i aktivno je uzimao učešća u rešavanju svih kako organizacionih tako i pojedinačnih problema kroz saradnju, kako sa nadležnim institucijama, tako i sa organizacijama koje se bave i promovišu rodnu ravnopravnost. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina, kancelarija zaštitnika građana je bila posebno angažovana u nekoliko predmeta rešavanja uočenih i nastalih problema, naročito službene upotrebe jezika. U ovom delu kancelarija se posebno organizovala, te je zamenica zaštitnika građana, Tot Salai Erika u kancelariji određena za rad i odnose sa nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Retko koja institucija je doživela tako veliku popularnost i rasprostranjenost kao institucija Zaštitnika građana. Danas, ona postoji u skoro svim zemljama sveta i kao takva, ona je postala ...“inspiracija ako ne i model za napore koji postaju sve nužniji u pogledu rekonstrukcije tradicionalnih političkih institucija koje je stvorila racionalistička i docnije sve više posrednička birokratska i legalistička misao i praksa“.

Razvoj novih oblika kontrole rada državnih organa u svetu, naročito je podstaknut od sredine šezdesetih godina 20. veka kada je došlo do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tela. Ovlašćenja zaštitnika građana, od njegovog nastanka u Švedskoj davne 1809. godine pa do danas nisu se značajno izmenila. Ona je neposredno povezana sa idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, usled čega se zaštitnik građana i danas određuje kao zaštitnik prava građana, čiji je glavni cilj sprečavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i tkzv. lošeg postupanja u radu uprave prema građanima. Potreba za zaštitom ljudskih prava, ali i potreba za novim „spoljnim“ oblicima kontrole i nadzora uprave, u skladu sa savremenim konceptom države u kome čovek zauzima centralno mesto, nametnulo je potrebu da se pronađu novi mehanizmi zaštite ljudskih prava, pre svega od nezakonitog

i nepravno rada organa uprave. Vreme je pokazalo da je upravo zaštitnik građana ta institucija. Zaštitnik građana je danas institucija zaštite ljudskih prava i prava građana.

U čemu je tajna izvanredne efikasnosti u zaštiti prava građana i kontroli uprave koju postiže zaštitnik građana, a koju nisu mogli da postignu postojeći oblici upravne i sudske kontrole uprave? Kako se ističe, suština institucije zaštitnika građana svodi se na njenu imanentnu podobnost da probija začarane birokratske krugove i da neprobojne autoritativne administrativne sisteme učini transparentnim, tj. dostupnim parlamentarnoj kontroli i opštoj javnosti. Njegova delotvornost proizilazi, pre svega, iz njegove mogućnosti da na osnovu svog izveštaja koji podnosi Skupštini, skreće pažnju javnosti i ukaže Parlamentu na žalbe građana. Zato smatramo da je godišnji izveštaj zaštitnika građana najvažniji dokument kojim se on predstavlja u javnosti. Javnost zasnovana na nepristrasnoj istrazi je moćno sredstvo. Sama svest o nadzoru zaštitnika građana vrši pozitivan uticaj na ceo upravni sistem, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

U savremenim uslovima značajan deo svojih prava i sloboda građani ostvaruju pred organima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, preduzećima i drugim organizacijama koji vrše javna ovlašćenja, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Upravo u ovoj činjenici, treba tražiti i osnovne razloge usled kojih postoji značajno opravdanje osnivanja lokalnih zaštitnika građana, što su pojedine zemlje, među kojima je i Srbija i učinile.

U procesu koji je još sedamdesetih godina 20. veka započeo pred Ujedinjenim nacijama, pojedini "lokalni ombudsmani" značajno su doprineli i širenju institucije ombudsmana na svim nivoima vlasti. Prvi međunarodni dokument u vezi sa institucijama za zaštitu ljudskih prava na nivou Ujedinjenih nacija – Smernice za funkcionisanje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unapređenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Ženevi. U njihovom formulisanju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmani. U sličnom procesu pred Savetom Evrope, Komitet ministara je u svojoj Preporuci R(85)13 o instituciji ombudsmana još 1985. godine (i u kasnijim dokumentima) predložio vladama država članica da uvažavaju mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou.

U Srbiji je od 2002. godine do danas, osnovano 21 zaštitnika građana lokalne samouprave.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Kancelarija zaštitnika građana radi na osnovu Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), a na osnovu člana 97. stav 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07) i na osnovu člana 33. stav 1. tačka 6. i člana 99. stav 3. i 5. Statuta Grada Subotice („Službeni list Opštine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, br. 46/11 i 15/13). Kancelarija je smeštena na adresi Trg slobode 1, I.sprat, kancelarije 132 – 135. Na dan 31.12.2015. godine u kancelariji pored zaštitnika građana i dve njegove zamenice zaposlena su i dva izvršioca. Kancelarija je jedna od bolje opremljenih kancelarija zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i podrškom za prijem stranaka i savremeni rad.

Zaštitnik građana je ustanovljen za teritoriju grada Subotice kao nezavisan i samostalan organ koji štiti prava građana i pravnih lica od nezakonitog i nepravilnog rada organa uprave i javnih službi grada, kada su povređeni propisi grada. Zaštitnik građana se takođe stara i o zaštiti i unapređenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

U obavljanju svojih poslova zaštitnik građana je nezavistan i samostalan i niko nema pravo da utiče na njegov rad i postupanje. Ovde moramo da istaknemo da za devet godina postojanja i rada kancelarije niko nikada nije uticao na rad, postupanje, mišljenje zaštitnika građana, niti jedna politička struktura ili neko od predstavnika javne vlasti. Smatramo da ovo treba istaći kao dokaz demokratskog potencijala grada Subotice.

Zaštitnik građana nije ovlašćen da kontroliše Skupštinu grada, Gradsko veće Grada Subotice (osim ako postupi kao drugostepeni organ u upravnom postupku) i Gradonačelnika. Zaštitnik građana ne može da kontroliše ni rad sudova i javnih tužilaštava osnovanih za teritoriju grada Subotice, iako nam se građani dosta obraćaju i po osnovu ovih odnosa i problema koje imaju, međutim kancelarija nikada u svom radu nije komentarisala ili preuzimala u rad odluke ovih organa.

Zaštitnik građana obavlja sledeće poslove: prima i ispituje pritužbe, koje se odnose na povredu ljudskih prava od organa lokalne samouprave, postupi po sopstvenoj inicijativi u svakom slučaju gde postoji sumnja da organ lokalne samouprave čini povredu ljudskih prava, prati primenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na teritoriji lokalne samouprave, prikuplja informacije iz različitih izvora o tome da li organ primenjuje zakon i druge propise iz oblasti ljudskih prava, sastavlja godišnji izveštaj o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primeni načela nediskriminacije od organa, vrši periodične preglede i rada organa lokalne samouprave, ostvaruje neposrednu saradnju sa republičkim organima i deluje kao posrednik između područnih organa državne uprave i nosilaca javnih ovlašćenja iz delokruga Republike Srbije i građana na teritoriji grada, inicira pokretanje krivičnih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih organa u slučaju kršenja ljudskih prava od organa lokalne samouprave, organizuje i učestvuje u organizaciji i pripremi savetovanja o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije, inicira i podstiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim oblastima života, sarađuje i razmenjuje iskustva sa drugim institucijama zaštitnika građana i ombudsmana i drugim organima i organizacijama koje se bave zaštitom i unapređenjem ljudskih prava u zemlji i inostranstvu, sarađuje sa medijima, posreduje u mirnom rešavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na teritoriji grada, ima pravo da prisustvuje svim sednicama Skupštine i njenih tela i ima pravo da učestvuje u skupštinskoj raspravi kada se raspravlja o pitanjima iz njegove nadležnosti, daje inicijativu za pokretanje postupka ocene ustavnosti i zakonitosti pred Ustavnim sudom i predlaže nadležnim organima donošenje novih i promenu postojećih propisa i drugih akata iz njihove nadležnosti, obavlja druge poslove u skladu sa zakonom i propisima Grada.

Zaštitniku građana se može obratiti svako ko smatra da mu je aktom ili radnjom povređeno neko pravo od strane organa uprave, organizacija i javnih službi koje obavljaju upravna i javna ovlašćenja, a čiji je osnivač grad. Pod uslovima utvrđenim Odlukom o zaštitniku građana mogu mu se u ime građana obratiti i treća lica, nevladine organizacije, udruženja ili organizacije, kao i pravna lica.

Rok za podnošenje pritužbe je jedna godina od dana učinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari. Zaštitnik građana je dužan da po pritužbi postupi (odluči o započinjanju postupka ili o odbacivanju pritužbe), u roku od 3 dana od dana podnošenja pritužbe. Usvajanjem Kodeksa dobre uprave ("Službeni list grada Subotice", broj 43/10) data je mogućnost zaštitniku građana da i pre učinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može da pokrene postupak i samim tim otkloni povredu prava građana.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, uključujući i sve vidove elektronske komunikacije, bez posebne forme, a može se izjaviti i usmeno na zapisnik. Pritužbu može podneti i lice lišeno slobode u zapečaćenoj koverti. Na zahtev podnosioca pritužbe zaštitnik građana je dužan da sačuva tajnost njegovih ličnih podataka. Radi olakšavanja građanima da podnesu pritužbe, zaštitnik građana u radu koristi jednostavan formular koji sadrži pitanja od značaja za pokretanje i vođenje postupka.

Zaštitnik građana po pravilu pokreće postupak kada je iskorišćeno redovno pravno sredstvo za otklanjanje povreda na koje podnosilac ukazuje, odnosno ako ne postoji pravno sredstvo za otklanjanje povrede na koju podnosilac ukazuje. U izuzetnim slučajevima postupak će biti pokrenut i ako ovaj uslov nije ispunjen i to, ukoliko bi okončanje postupka po redovnim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako je povodom istog predmeta u toku postupak pred nekim drugim nadležnim organom, zaštitnik građana po pravilu neće voditi postupak paralelno sa tim organima.

Ako pritužba ispunjava uslove za postupanje, zaštitnik građana donosi odluku o pokretanju istrage i o tome obaveštava podnosioca predstavke i organ uprave na čiji se rad pritužba odnosi. Odlukom o zaštitniku građana propisani su slučajevi kada će zaštitnik građana odbaciti pritužbu. Ako ne sadrži lične podatke podnosioca, ako ne sadrži naziv organa na čiji se rad odnosi, ako ne sadrži opis povrede prava, ako ne sadrži činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu, ako ne sadrži podatke koja su pravna sredstva iskorišćena, ako je podneta po isteku propisanog roka, ako nisu iscrpljena sva druga pravna sredstva za otklanjanje povrede i ako je reč o ponovljenoj pritužbi.

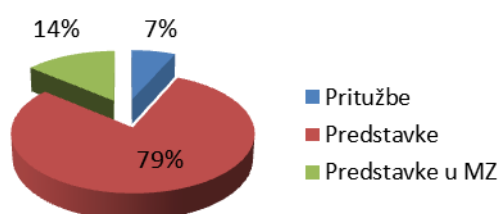
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja organa, zaštitnik građana o tome obaveštava podnosioca pritužbe i organ uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povređeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost u radu obavestiće o tome podnosioca pritužbe, organ uprave, odnosno javna služba na čije se postupanje pritužba odnosila su dužni da u roku od 15 dana dostave svoje primedbe. Po proteku tog roka zaštitnik građana može da obustavi dalje postupanje ako je organ uprave otklonio povredu ljudskih prava ili da sačini konačno mišljenje, predlog ili preporuku i obavesti o tome podnosioca pritužbe i organ uprave odnosno javne službe na čije se rad mišljenje, predlog ili preporuka odnosi. Organ uprave je dužan da u roku od 15 dana obavesti zaštitnika građana o merama koje su preduzete povodom mišljenja, predloga ili preporuke.

Ako organ uprave ne postupi u skladu sa mišljenjem, predlogom ili preporukom zaštitnika građana ili ne obavesti zaštitnika građana o preduzetim merama na otklanjanju povreda, zaštitnik građana o tome obaveštava organe koji nadziru njihov rad, a ako ni nakon toga nadležni organi ne preduzmu mere, zaštitnik građana o tome obaveštava Skupštinu grada, a može o tome da obavesti i javnost putem sredstava javnog informisanja.

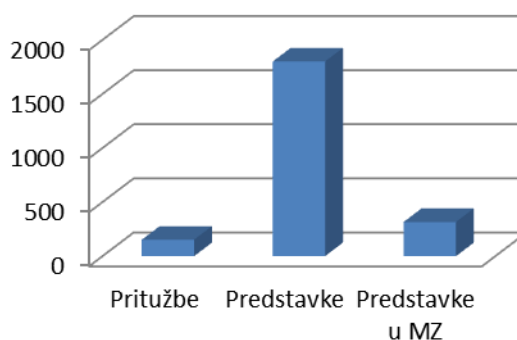
Zaštitnik građana ne može da pomogne ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog veća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku i Gradonačelnika, odnosno kada se pritužba ne odnosi na rad organa uprave ili javnih preduzeća, ako je građanin podneo pritužbu u istoj stvari, a nema nove dokaze, ako je građanin pritužbu podneo pre nego što je upotrebio sva raspoloživa pravna sredstva, ako je pritužbu podneo nakon isteka roka od godinu dana otkad je učinjena povreda prava i ako pritužba ne sadrži lične podatke podnosioca i lični potpis. Pritužbe koje se odnose na rad republičkih ili pokrajinskih organa Zaštitnik građana Grada Subotice dužan je odmah da dostavi nadležnom republičkom ili pokrajinskom zaštitniku građana.

BROJ I STRUKTURA PREDMETA

PREDMETI U 2016. GODINI
procentualni prikaz



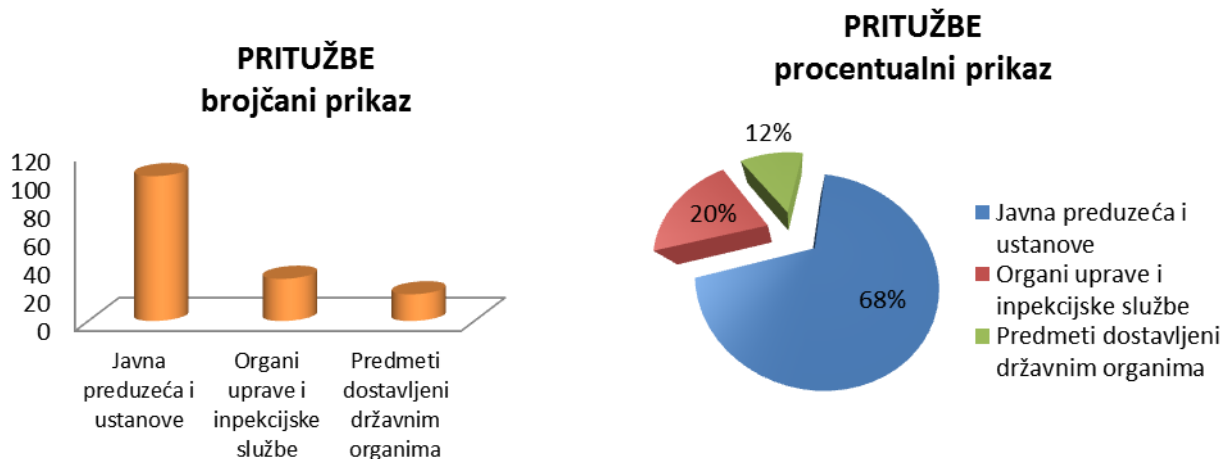
PREDMETI U 2016. GODINI
brojčani prikaz



Kancelarija zaštitnika građana počela je sa radom 16.06.2006. godine. Do 31.12.2016. godine zaštitniku građana obratilo se 17.264 građana, odnosno samo u 2016.-oj godini 2.268. Građani su se

obraćali za zaštitu svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podeliti na rad po pritužbama građana iz stvarne nadležnosti, određene Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I UPRAVNIH ORGANA GRADA – 152 PRITUŽBE

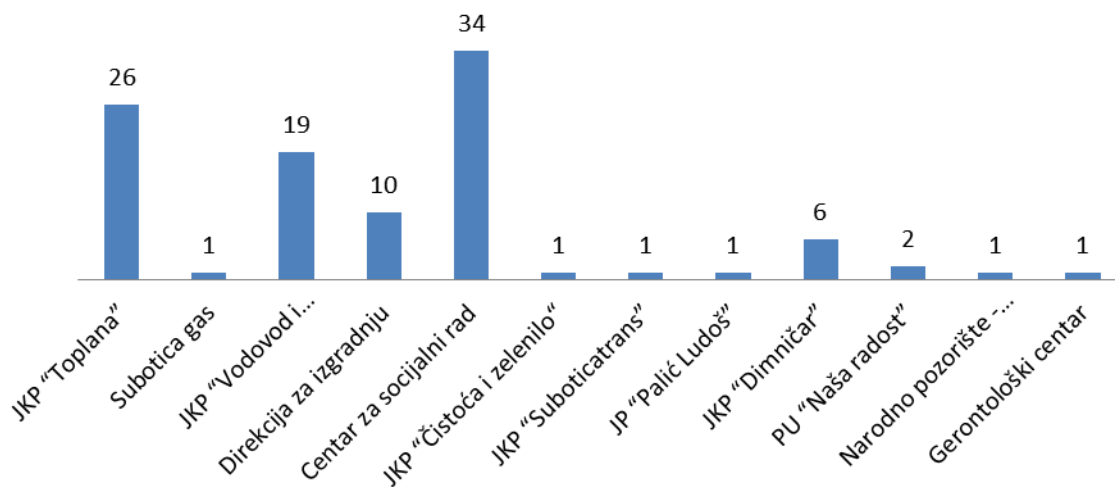


Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podneli 936 pritužbi, a u 2016. godine 152 pritužbe. Sve upravne službe i javna preduzeća su se u Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice u utvrđenom roku od 15 dana izjasnila o pritužbi.

U odnosima prema javnim preduzećima i ustanovama u toku 2016. god. građani su podneli ukupno 103 pritužbe, i to protiv:

- JKP "Subotička toplana" - 26,
- JKP "Suboticagas" - 1,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 19,
- JP „Direkcija za izgradnju“ - 10,
- Centar za socijalni rad - 34,
- JKP "Čistoća i zelenilo" - 1,
- JKP "Suboticatrans" - 1,
- JP "Palić Ludoš" - 1,
- JKP "Dimničar" - 6,
- PU „Naša radost“ - 2,
- Narodno pozorište – Népszínház - 1,
- Gerontološki centar - 1,

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I USTANOVA brojčani prikaz



JKP „Subotička toplana“

U sastavljanju ovog godišnjeg izveštaja najveći problem je bio kako iskazati predmete, odnosno pritužbe protiv JKP "Subotička toplana". Kao što je većini odbornika poznato, sredinom februara 2016. godine je nastao problem januarskih računa i nismo bili ni svesni na kojem je to nivou u gradu. Mi smo u stvari imali više stotina (oko 800) pritužbi, jer su nam se obraćali i predsednici skupština stanara u ime zgrada ili peticijom grupe građana. Da bismo rešili ovu situaciju zatražili smo da nam grad pomogne i da se odredi veštačenje rada JKP "Subotička toplana" i ispravnost januarskih računa. U saglasnosti sa JKP "Subotička toplana" isto je i urađeno i angažovan je tim stručnjaka Mašinskog fakulteta u Beogradu, koji je bio sastavljen iz sudskih veštaka i priznatih eksperata iz oblasti termodinamike. Urađena je tražena ekspertiza, odnosno veštačenje, a na bazi normativnih akata, terenskom kontrolom, veštačenjem 13 adresa, odnosno zgrada (iz raznih delova grada), kontrolom izveštaja o reklamacijama, kontrolnog proračuna za ove zgrade odnosno svih 300 korisnika za sezone 2014/2015 i 2015/2016 zaključno sa januarom 2016. godine, provere baždarenosti kalorimetara, očitavanje kalorimetara, kao i analiza tarifnog sistema. Ova Ekspertiza odnosno veštačenje je utvrdilo da nema nedostataka u radu JKP "Subotička toplana" i ova ekspertiza je javno objavljena. Odnosno objavljivanjem izveštaja angažovanih veštaka i eksperata utvrđeno je da nema povrede prava građana i samim tim i zaštitnik građana je obustavio ove predmete.

Međutim imali smo mi i drugih predmeta u odnosima sa Toplanom i ovde moram naglasiti da se prvi put desilo, za vreme od postojanja institucije da je jedno javno komunalno preduzeće odbilo da izvrši preporuku zaštitnika građana. I odbornicima dostavljamo na uvid ovu preporuku, kako sledi:

“JKP “SUBOTIČKA TOPLANA”
SEGEDINSKI PUT 22-24
24000 SUBOTICA
n/r DIREKTORA

i

D.Z.
24000 SUBOTICA

Broj: 072-117/16-1
D a n a : 21.10.2016.
Subotica

Na osnovu člana 37. stav 1. i stav 2. i člana 38. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/14), na osnovu sprovedenog postupka po pritužbi D. Z. iz Subotice, Kireška 4/5 donosi sledeće

MIŠLJENJE

Odbijanjem zahteva za otkaz korišćenja toplotne energije iz sistema daljinskog grejanja Toplane kupca, Z. D., Subotica, JKP "Subotička toplana" je povredila pravo imenovanog.

Na osnovu navedenog Mišljenja, Zaštitnik građana Grada Subotice donosi

PREPORUKU

da JKP "Subotička toplana" postupi u skladu sa članom 61. Odluke o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom ("Službeni list Grada Subotice", broj 39/2014, 43/2014 i 5/2016) i isključi stan Z. D. u Subotici, Kireška 4/5 iz sistema daljinskog grejanja JKP "Subotičke toplane".

JKP "Subotička toplana" u roku od 15 dana od dana prijema ovog Mišljenja i preporuke, dužno je da obavesti Zaštitnika građana Grada Subotice o preduzetim merama.

O b r a z l o ž e n j e

Dana 12.09.2016. godine Zaštitniku građana Grada Subotice obratio se Z.D., Subotica, K..., sa pritužbom da je JKP izvršilo povredu prava građana na taj način što je odbilo da isključi sa sistema daljinskog grejanja stan koji je u njegovom vlasništvu, na napred navedenoj adresi.

Shodno članu 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice, zaštitnik građana je obavestio JKP da je protiv ovog javnog preduzeća pokrenuta pritužba, te da su shodno članu 32. stav 2. iste Odluke dužni da se u roku od 15 dana izjasne o pritužbi.

U ostavljenom roku JKP je dostavio odgovor na pritužbu da nakon pregleda dostavljenog Elaborata JKP je došla do zaključka da bi isključivanje korisnika sa sistema daljinskog grejanja i izuzimanja istog iz sistema raspodele troškova grejanja putem elektronskih delitelja, došlo do ugrožavanja korektne raspodele potrošene toplotne energije unutar celog objekta i time bi se narušila pravedna raspodela troškova grejanja za objekat u celini. Nakon eventualnog isključenja korisnika koji je podneo pritužbu, kao i bilo koje sledeće isključenje, dovelo bi sistem raspodele putem elektronskih delitelja u navedenom objektu (Kireška 4), u neprimenljiv status, pošto se narušava tehnički minimum upotrebljivosti sistema raspodele, koji je još kod uvođenja istog bio preduslov za primenu i sa čime su se svi potrošači pismenim putem saglasili i kod uvođenja ovog sistema raspodele. Još su naveli da kao dodatni uslov za predmetni otkaz zahtevaju dostavu saglasnosti preostalih aktivnih korisnika za predmetni otkaz. Takođe, navode da nemaju pravo sprovesti ili odobravati bilo kakve aktivnosti u korist potrošača koji se isključuje, a čiji aktivnosti bi išle na štetu ostalih aktivnih korisnika.

Podnosiocu pritužbe dostavljen je odgovor JKP u vezi njegove pritužbe i podnosilac pritužbe je dana 11.10.2016.godine pismenim putem izjavio da nije zadovoljan odgovorom Toplane i da u celosti ostaje kod pritužbe i zahteva za isključenje i da traži mišljenje i preporuku, te da bude obavešten o nastavku postupka.

Prilikom razmatranja predmeta zaštitnik građana je uzeo u obzir sledeći okvir:

- član 61. Odluke o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom ("Službeni list Grada Subotice", broj 39/2014, 43/2014 i 5/2016), kojom se utvrđuje pravo otkaza korišćenja toplotne energije, kao i uslovi i rokovi za podnošenje zahteva za otkaz korišćenja toplotne energije,

- član 105. Pravila o radu distributivnog sistema ("Službeni list Grada Subotice", br. 45/2014 i 46/2015), kojim se utvrđuju tehnički uslovi za otkaz korišćenja toplotne energije i nadležnost Toplance da vrednuje ispunjenost tehničkih i fizičkih uslova za otkaz, odnosno isključenje sa korišćenja toplotne energije,
- Ekspertizu rada sistema daljinskog grejanja i načina naplate isporučene toplotne energije Grada Subotice sa nalazom i mišljenjem Mašinskog fakulteta Univerziteta u Beogradu (koji nalaz poseduje i JKP "Subotička toplana") i
- Elaborat o verifikaciji ispunjenosti uslova za otkaz korišćenja toplotne energije sa sistema Subotičke toplane.

U toku postupka utvrđeno je da je D.Z. podneo zahtev za isključenje sa sistema grejanja i dana 15.07.2016. godine pod delovodnim brojem 522/16 dostavio Elaborat o isključenju sa sistema Subotičke toplane od strane preduzeća "Termoprojekt" DOO za projektovanje i inženjering P.O. Subotica, Borisa Kidriča 7., licenciranog preduzeća za izradu napred navedenog Elaborata. U tehničkom opisu elaborata utvrđeno je da se ovim elaboratom daje rešenje za kompletno isključenje predmetnog stana, da je demontažu svih radijatora vlasnik već uradio, da isto i nije predmet elaborata, te da je sve urađeno u skladu sa članom 64. stav 2. Odluke o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom, te da bi se isključenje obavilo van grejne sezone.

Zaštitnik građana nije mogao prihvatiti izjašnjenje Toplance od 23.09.2016. godine pod brojem 663-1/16 iz sledećeg razloga, a naročito na deo da bi se izuzimanjem ovog stana došlo do ugrožavanja korektne raspodele potrošene toplotne energije unutar celog objekta i da bi se narušila pravedna raspodela troškova grejanja za objekat u celini.

Navedeno je suprotno Ekspertizi rada sistema daljinskog grejanja i načina naplate isporučene toplotne energije Grada Subotice Mašinskog fakulteta, Univerziteta u Beogradu, strana 26, gde angažovani ekspertska tim navodi: "proizvodnja toplotne enegije (polazna temperatura vode u toplovodu i količina kroz protok) se obavlja prema kliznom dijagramu za klimatsko područje Grada Subotice. Imajući u vidu da sve podstanice imaju automatsku regulaciju koja omogućava da objekti preuzmu potrebnu količinu toplotne energije, nije moguće njihovo pregrevanje. U slučaju da se u mrežu plasira veća količina toplotne energije od potrebne, dolazi do porasta temperature i promene pritiska u povratnom vodu, koji automatski dovodi do smanjenja produkcije toplote u kotlovskim jedinicama. Isto se dešava i kada korisnici koji imaju termostatske radijatorske ventile (oko 35% stambenih potrošača), regulišu niže temperature u svojim stanovima, stajanjem ventila na nižu poziciju ili ga potpuno zatvore. Kroz radijatore je manji protok tople vode ili ga uopšte nema, posledično nema odavanja toplote u prostorijama (osim putem zajedničkih vertikalala), te automatska regulacija u podstanici smanjuje protok vode iz primarnog dela (iz toplovoda) i objekat preuzima manje energije. U ovakvim situacijama, kada se preuzima manje energije, to se registruje na kalorimetrima. Npr., kada bi svi korisnici sa jedne podstanice zatvorili termostatske radijatorske ventile, protok tople vode bi se ostvario samo kroz vertikalale i cevne registre, a kalorimetar bi izmerio samo tu, značajno manju količinu preuzete energije.

Iz prednjeg, a naročito iz Elaboratom utvrđeno da je D.Z. već izvršio demontažu svih radijatora u stanu, zaštitnik građana ne vidi kako bi došlo do ugrožavanja korektne raspodele potrošene toplotne energije unutar ovog objekta, odnosno čime bi se narušila pravedna raspodela troškova grejanja u objekat u celini, kada se kako je to utvrđeno u napred navedenom stanu ne preuzima toplotna energija iz radijatora.

Takođe, zaštitnik građana nije mogao prihvatiti stav Toplance iz napred citiranog izjašnjenja, a da se zahteva saglasnost preostalih aktivnih korisnika za predmetni otkaz. Ovakva saglasnost je dodatni uslov za podnosioca pritužbe, Z. D., a koji nije predviđena članom 61. Odluke o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom ("Službeni list Grada Subotice", broj 39/2014, 43/2014 i 5/2016).

Tačno je da je članom 61. Odluke, i članom 105. Pravila o radu distributivnog sistema predviđeno da Toplana vrednuje ispunjenost tehničkih i fizičkih uslova za otkaz korišćenja toplotne energije, ali zaštitnik građana Grada Subotice smatra da ne postoje ni tehničke ni fizičke prepreke da se predmetni

stan u skladu sa Elaboratom isključi sa sistema, jer je isti skidanjem svih radijatora u stanu prestao da koristi alokatore (koji se stavljaju na radijatore i koriste preko radijatora), te je isti stan faktički već isključen i ako do sada nije ugrožavao raspodelu toplotne energije unutar objekta, zaštitnik građana grada Subotice ne vidi kako bi to mogao i ubuduće.

Ukoliko je u ovom predmetu problem obaveza plaćanja naknade utvrđena u skladu sa vrednostima i elementima sadržanim u elaboratu u odnosu na fiksni deo troška utvrđen dvodelnim tarifnom sistemom, Toplana opet postupa suprotno Odluci o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom, jer se shodno članu 62. Odluke ova naknada utvrđuje elaboratom.

Na osnovu svega navedenog, odnosno zbog nepravilne primene člana 61. Odluke doneto je Mišljenje i preporuka Zaštitnika građana Grada Subotice.

O prednjem se obaveštavaju podnosioca pritužbe i javno preduzeće, čiji je rad bio predmet kontrole.

Subotica, 21.10.2016.

Zaštitnik građana
Grada Subotice

Zlatko Marosiuk“

Ova preporuka je dana na uvid da odbornici mogu dati svoj konačan sud. Nesporno je da ispunjenost uslova prihvata Toplana, međutim zato i postoji zaštitnik građana da bi svojim preporukama pomogao našim sugrađanima. Inače posledica problema u zgradi u kojoj živi naš sugrađanin čiji je slučaj "obrađen" u preporuci je ta da su svi stanari te zgrade zatvorili ventile, odnosno prestali su da koriste alokatore.

Takođe je i interesantna i preporuka po službenoj upotrebi jezika i pisma u radu Subotičke toplane.

Protiv protiv JKP "Subotička toplana" dana 01.12.2015. godine pritužbu je podneo građanin M.S. iz Subotice. U pritužbi je naveo da na prvoj strani računa za toplotnu energiju JKP "Subotička toplana" podatke ispisuje samo na latinici, a u Subotici su u ravnopravnoj upotrebi sledeći jezici i pisma: Srpski jezik i ćirilično pismo, mađarski jezik i latinično pismo i hrvatski jezik i latinično pismo. Od zaštitnika građana očekuje da se računi u celosti štampaju u skladu sa Statutom grada, zakonom i Ustavom Republike Srbije. Nakon sprovedenog postupka zaštitnik građana je dana 24.05.2016. godine doneo sledeće :

M I Š L J E N J E

Zaštitnik građana Grada Subotice mišljenja je da je JKP "SUBOTIČKA TOPLANA", učinila propust u radu, jer prvu stranu računa za toplotnu energiju ne ispisuje, odnosno ne štampa na srpskom jeziku i ćiriličnom pismu, nego na srpskom jeziku i latiničnom pismu, i smatra da je ovim povređeno pravo građana na upotrebu srpskog jezika i ćiriličnog pisma, koji jezik i pismo je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji i u Gradu Subotici, kao što su u ravnopravnoj upotrebi u Gradu Subotici i mađarski jezik i latinično pismo, te hrvatski jezik i latinično pismo.

JKP " SUBOTIČKA TOPLANA " rad upućuje se sledeća:

P R E P O R U K A

JKP "Subotička toplana" ubuduće će ispisivati, odnosno štampati prvu stranu računa za toplotnu energiju, odnosno iznaći tehničko rešenje, za ispisivanje, odnosno štampanje prve strane računa, u

skladu sa propisima koji uređuju službenu upotrebu jezika i pisma, na jezicima i pismima koji su u službenoj upotrebi u Republici Srbiji i Gradu Subotici, srpskom jeziku i ćirilicom pismu, mađarskom jeziku i latiničnom pismu i hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, kako to čini i na drugoj strani računa za toplotnu energiju.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), JKP "Subotička toplana" je dužna obavestiti zaštitnika građana o merama koje je preduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema mišljenja i preporuke.

O b r a z l o ž e n j e

Zaštitniku građana Grada Subotice obratio se građanin M. S. iz Subotice, sa pritužbom protiv JKP "Subotička toplana", broj 072-97/15-2 od 01.12.2015. godine. U pritužbi je naveo da na prvoj strani računa za toplotnu energiju JKP "Subotička toplana" podatke ispisuje samo na latinici, a u Subotici su u ravnopravnoj upotrebi sledeći jezici i pisma: srpski jezik i ćirilicom pismo, mađarski jezik i latinično pismo i hrvatski jezik i latinično pismo. Od zaštitnika građana očekuje da se računi u celosti štampaju u skladu sa Statutom grada, zakonom i Ustavom Republike Srbije.

Zaštitnik građana Grada Subotice razmotrio je navode iz pritužbe, te je shodno članu 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj: 7/2014) dostavio rukovodiocu JKP "Subotička toplana" na izjašnjenje, a u cilju utvrđivanja da li je u toku gore navedenog postupka došlo do povrede prava građanina, nepravilnim ili nezakonitim radom organa uprave i javnih službi.

U odgovoru JKP "Subotička toplana", pod brojem 834-1/15 od 14.12.2015. godine obavestila je Ombudsmana da tehničke mogućnosti kojima raspolaže, ne dozvoljavaju izradu prve strane računa na tri jezika, odnosno pisma, iz kog razloga ovo preduzeće prvu stranu računa izdaje na srpskom jeziku i latiničnom pismu.

Nakon što je odgovor preduzeća dostavljen pritužiocu, isti je dana 25.01.2016. godine u prostorijama kancelarije Zaštitnika građana Grada Subotice na zapisnik dao izjašnjenje, u kom je naveo da je nezadovoljan odgovorom JKP "Subotička toplana", i naglasio da pored toga što je račun na istampan latiničnim pismom, i dopise kojima mu odgovara na pritužbe, preduzeće sačinjava na latinici, umesto na ćirilici.

Prilikom razmatranja ovog slučaja uzet je u obzir sledeći pravni okvir:

Članom 10. Ustava Republike Srbije („Službeni glasnik RS“, broj: 98/2006) utvrđen je srpski jezik i ćirilicom pismo, kao jezik i pismo u službenoj upotrebi u Republici Srbiji, a službena upotreba drugih jezika i pisama uređuje se zakonom, na osnovu Ustava.

Članom 79. Ustava Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", broj: 98/2006) pripadnicima nacionalnih manjina garantuje pravo na očuvanje posebnosti i to: na izražavanje, čuvanje, negovanje, razvijanje i javno izražavanje nacionalne, etničke, kulturne i verske posebnosti; na upotrebu svojih simbola na javnim mestima; na korišćenje svog jezika i pisma; da u sredinama gde čine značajnu populaciju, državni organi, organizacije kojima su poverena javna ovlašćenja, organi autonomnih pokrajina i jedinica lokalne samouprave vode postupak i na njihovom jeziku; na školovanje na svom jeziku u državnim ustanovama i u ustanovama autonomnih pokrajina; na osnivanje privatnih obrazovnih ustanova; da na svome jeziku koriste svoje ime i prezime; da u sredinama gde čine značajnu populaciju, tradicionalni lokalni nazivi, imena ulica, naselja i topografske oznake budu ispisane i na njihovom jeziku; na potpuno, blagovremeno i nepristrasno obaveštavanje na svom jeziku, uključujući i pravo na izražavanje, primanje, slanje i razmenu obaveštenja i ideja; na osnivanje sopstvenih sredstava javnog obaveštavanja, u skladu sa zakonom.

Odredbama člana 1. stava 1. i 2. Zakona o službenoj upotrebi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj: 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr.zakon i 30/2010) propisano je da je u Republici Srbiji u službenoj upotrebi srpski jezik i ćirilično pismo, a latinično pismo na način utvrđen ovim zakonom, dok je odredbama stava 3. citiranog člana propisano da na područjima Republike Srbije na kojima žive pripadnici nacionalnih manjina u službenoj upotrebi su, istovremeno sa srpskim jezikom i jezici i pisma nacionalnih manjina na način utvrđen ovim zakonom.

Članom 2. Zakona o službenoj upotrebi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 – dr.zakon i 30/2010) propisano je da se **službenom upotrebom jezika i pisama, u smislu ovog zakona, smatra se upotreba jezika i pisama u radu: državnih organa, organa autonomnih pokrajina, gradova i opština (u daljem tekstu: organi), ustanova, preduzeća i drugih organizacija kad vrše javna ovlašćenja (u daljem tekstu: organizacije koje vrše javna ovlašćenja).** Službenom upotrebom jezika i pisama, u smislu ovog zakona, smatra se i upotreba jezika i pisama u radu javnih preduzeća i javnih službi, kao i u radu drugih organizacija kad vrše poslove utvrđene ovim zakonom.

Odredbama člana 3. stava 1., tačaka 1-5, te stava 3. Zakona o službenoj upotrebi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –dr.zakon i 30/2010) propisano je da se službenom upotrebom jezika i pisama smatra naročito upotreba jezika i pisama u:

- **usmenom i pismenom opštenju organa i organizacija međusobno, kao i sa strankama, odnosno građanima;**
- vođenju postupka za ostvarivanje i zaštitu prava, dužnosti i odgovornosti građana;
- vođenju propisanih evidencija od strane opštinskih organa i organizacija koje vrše javna ovlašćenja na teritoriji opštine (u daljem tekstu: evidencije);
- izdavanju javnih isprava, kao i drugih isprava koje su od interesa za ostvarivanje zakonom utvrđenih prava građana;
- ostvarivanju prava, dužnosti i odgovornosti radnika iz rada ili po osnovu rada.

Službenom upotrebom jezika i pisama smatra se i upotreba jezika i pisama pri: ispisivanju naziva mesta i drugih geografskih naziva trgova i ulica, naziva organa, organizacija i firmi, objavljivanju javnih poziva, obaveštenja i upozorenja za javnost, kao i pri ispisivanju drugih javnih natpisa.

Članom 7. Zakona o službenoj upotrebi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –dr.zakon i 30/2010) propisano je da se u službenoj upotrebi tekst na jezicima i pismima nacionalnih manjina (u daljem tekstu: jezici nacionalnih manjina) ispisuje posle teksta na srpskom jeziku ispod ili desno od njega, istim oblikom i veličinom slova. Ako je više jezika nacionalnih manjina u službenoj upotrebi, tekst na tim jezicima ispisuje se posle srpskog jezika po azbučnom redu.

Službena upotreba latiničkog pisma propisana je odredbama člana 10. Zakona o službenoj upotrebi jezika i pisama („Službeni glasnik RS“, broj 45/91,53/93,67/93,48/94,101/2005 –dr.zakon i 30/2010), u kojima je navedeno da kad se, u skladu sa odredbama ovog zakona tekst ispisuje i latiničkim pismom, tekst na latiničkom pismu, ispisuje se posle teksta na ćiriličkom pismu, ispod ili desno od njega.

Stavom 1. člana 9. Statuta grada Subotice („Službeni list Opštine Subotica“, broj: 26/2008 i 27/2008 – ispr. i „Službeni list grada Subotice“, broj 46/2011) je propisano da su u Gradu u ravnopravnoj službenoj upotrebi srpski, hrvatski i mađarski jezik, sa svojim pismima.

U odnosu na navedeni pravni okvir, te navode pritužbe,te odgovora na pritužbu, Zaštitnik građana Grada Subotice utvrdio je da je JKP “Subotička toplana” učinila propust u radu, kako je to i navedeno u mišljenju, odnosno nije postupala u skladu sa navedenim propisima, dok navode za nepoštovanje propisa zbog tehničke nemogućnosti nije mogao uvažiti kao relevantne, naročito imajući u vidu da je druga strana računa izrađena u skladu sa propisima. S toga je i data preporuka da se i prva strana računa za toplotnu energiju uredi u skladu sa propisima koji uređuju službenu

upotrebu jezika i pisma u Gradu Subotici i Republici Srbiji, kako to u izreci mišljenja i preporuke stoji.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), JKP "Subotička toplana" obaveštena je za da je dužna obavestiti zaštitnika građana o merama koje je preduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema mišljenja i preporuke.

JKP „Vodovod i kanalizacija“

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneto je 19 pritužbi.

L.T. sa Palića podnela je pritužbu protiv JKP "Vodovod i kanalizacija" da je ovo preduzeće izvršilo povredu prava građana na taj način, da je kao uslov za priključenje na javnu kanalizaciju zatražio i dodatni uslov, overenu saglasnost vlasnika komšijskog objekta. JKP "Vodovod i kanalizacija" u izjašnjenju na pritužbu naveo je da ispod kućnog broja podnosioca pritužbe ne postoji izgrađena javna kanalizaciona mreža, te ne postoji uslov da se podnosioc pritužbe priključi na javnu kanalizacionu mrežu. Nadalje, naveli su da je kanalizaciona šahta na javnoj površini u F. ulici je privatno vlasništvo vlasnika objekta na adresi F.8., prema tome pismena saglasnost je zatražena od komšije za priključenje na njegovu kanalizacionu šahtu koji je on izgradio svojim sredstvima. Podnosioc pritužbe nije prihvatio izjašnjenje JKP "Vodovod i kanalizacija" u vezi njene pritužbe, te je zatražila od kancelarije da da svoje mišljenje u skladu sa Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice. Na osnovu člana 4. Odluke o javnoj kanalizaciji ("Službeni list grada Subotice", broj 29/15, 38/15 i 42/15), utvrđeni su pojmovi javne kanalizacije. Nadalje, na osnovu člana 15. stav 1. iste Odluke definisano je da seizgradnja nove javne kanalizacije vrši na način i pod uslovima utvrđenim propisima, kojima se uređuje izgradnja objekata, a prema uslovima i saglasnosti koje uređuje ovlašćeno preduzeće kome će se predati na upravljanje i održavanje novo izgrađena javna kanalizacija. Prema članu 16. predmetne Odluke na sistem javne kanalizacije mogu se priključiti objekti koji se grade ili su izgrađeni sa građevinskom dozvolom, odnosno koji su upisani u Katastar nepokretnosti, a ispred kojih je izgrađena javna kanalizaciona mreža. Na sistem javne kanalizacije priključenje odobrava ovlašćeno preduzeće na osnovu prethodno izdatih uslova. Troškove izrade priključka snosi naručilac posla, a izradu i održavanje priključka vrši ovlašćeno preduzeće u smislu člana 18. stav 2. iste Odluke. Član 20. Odluke uređuje kako se može koristiti priključak, odnosno jedan priključak za jedan objekat i zajednički priključak za više objekata. Za potrebe jedne parcele može se izraditi samo jedan priključak, neposredno sa javne kanalizacije, na koji se unutar parcele priključuju svi objekti. Izuzetno, svaki objekat unutar jedne parcele namenjen za proizvodnju ili uslužnu delatnost, koji ima zasebnu građevinsku dozvolu može imati svoj zaseban priključak na izgrađenu uličnu kanalizacionu mrežu. U slučajevima kad su tehnički razlozi evidentni ili otežano izvođenje javnog priključka, može se izgraditi, izvesti zajednički priključak za više objekata, odnosno može se izvesti više javnih priključaka za jedan objekat. Pri priključenju individualnih stambenih objekata na kanalizaciju pod pritiskom ovlašćeno preduzeće odobrava zajednički priključak najviše na 4 individualna stambena objekta. Na osnovu gore navedenog, utvrđeno je da JKP "Vodovod i kanalizacija" pogrešno tumači odredbu člana 16. Odluke o javnoj kanalizaciji, jer nova javna kanalizacija koja se izgradi prema uslovima koje određuje javno preduzeće i to na javnoj površini, ne može ostati u vlasništvu lica koja ja finansiralo radove, nego se predaje na upravljanje i održavanje nadležnom JKP. Prema tome na javnoj površini, koja je u državnoj svojini ne može ostati izgrađeni deo javne kanalizacije u privatnoj svojini. Kancelarija zaštitnika građana dala je Mišljenje i konstatovala da je nadležno JKP "Vodovod i kanalizacija" pogrešno primenio član 16. Odluke o javnoj kanalizaciji, jer je mimo odredbe vlasniku objekta, podnosiocu pritužbe kao uslov za priključenje na javnu kanalizaciju zatražio i dodatni uslov i to overenu saglasnost komšije, vlasnika objekta u ulici F.8. Upućena je i preporuka nadležnom JKP "Vodovod i kanalizacija" da na osnovu člana 16. Odluke izda uslove o priključenju na javnu kanalizacionu mrežu podnosiocu pritužbe. JKP "Vodovod i kanalizacije" je ispoštovao Mišljenje kancelarije zaštitnika građana, te je izdao uslove o

priključenju na javnu kanalizacionu mrežu u skladu sa članom 16. Odlukom o javnoj kanalizaciji bez ikakvih dodatnih uslova.

Nj.A. i Nj.E. podneli su pritužbu na rad JKP "Vodovod i kanalizacija" da Vodovod ne izvršava poslove iz svoje nadležnosti, odnosno nije izvršio zamenu poklopca šahte ni nakon druge reklamacije. Na osnovu dostavljene pritužbe građana, JKP "Vodovod i kanalizacija" je u kratkom roku izvršio zamenu šahte poklopca sa neophodnim građevinskim radovima (izmena gornje betonske ploče), na adresi S.21 u Subotici, te u odgovoru je navedeno da je pritužba osnovana i zamena izvršena.

Podnosioc pritužbe M. prijavio je nepravilan i nezakonit rad JKP "Vodovod i kanalizacije", koji se sastoji u tome da nisu obavesteni o nemogućnosti očitavanja vodomera, i istovremeno zatražili su i dokaz o postojanju spornog obaveštenja o nemogućnosti očitavanja vodomera. Po njihovim navodima njihov račun u kojem je iskazan veliki utrošak vode nastao je zbog neredovnog očitavanja vodomera, te je nastala i finansijska šteta za ovo pravno lice. JKP "Vodovod i kanalizacija" u svom izjašnjenju o pritužbi naveo je da potrošač je dužan da dozvoli i omogući pristup ovlašćenim zaposlenim vršiocima komunalne delatnosti u objekat ili poseban deo objekta, radi očitavanja vodomera. Po navodima JKP "Vodovod i kanalizacija" korisnik na adresi T. tokom više meseci u toku godine postupao suprotno Odluke o snabdevanju vodom, jer obaveza korisnika je da omogući očitavanje vodomera i tada kada objekat nije u funkciji. U konkretnom slučaju vodomerno okno se nalazi u privatnom prostoru iza kapije na daljinsko zaključavanje i nije dostupno za očitavanje bez otključavanja, a lice ovlašćeno za očitavanje nije u posedu ključa. Obaveštenje o nemogućnosti očitavanja vodomera korisniku usluga je ostavljeno u školi, koji je zakupac lokala, ali niko nije bio voljan da potpiše isto u ime zakupca. Prvom prilikom kad je bio omogućen pristup vodomernom oknu, na vodomeru je očitano stanje, odnosno evidentirana je potrošnja u odnosu na prethodno očitavanje. Očitana potrošnja je obračunata za januar 2016. u skladu sa članom 47. stav 2. Odluke o snabdevanju vodom. Po stavu JKP "Vodovod i kanalizacija" korisniku usluge nije naneta nikakva šteta, ni činjenjem ili nečinjenjem ovog preduzeća, a iznos obračunat u januaru predstavlja realnu potrošnju vode obračunatu po cenovniku JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica. Ukoliko je potrošena voda rezultat nekontrolisanog izlivanja kvara koji je u međuvremenu otklonjen, isti se dogodio na internim instalacijama, za čiji je održavanje odgovoran korisnik usluga. JKP "Vodovod i kanalizacija" je priložio fotokopiju Obaveštenja o nemogućnosti očitavanja vodomera pod brojem 17/16. Podnosioc pritužbe se izjasnio da ne prihvata izjašnjenje JKP "Vodovod i kanalizacija", te moli kancelariju zaštitnika građana da zaštiti prava ovog preduzeća. Zaštitnik građana je doneo Obaveštenje o obustavi postupka pokrenuto pritužbom podnosioca, zbog nepostojanja povrede prava podnosioca pritužbe od strane JKP "Vodovod i kanalizacija". Naime, član 47. stav 1. i stav 2. Odluke o snabdevanju vodom, ("Službeni list Grada Subotice", broj 24/14), potrošnja vode se naplaćuje prema količini izmerenoj vodomernom, a izuzetno prema proceni. Potrošnja vode se izračunava prema razlici stanja brojila na vodomeru na kraju i na početku vremenskog perioda očitavanja vodomera. Potrošač po članu 48. Odluke ima pravo da traži ispitivanje ispravnosti vodomera, kao vanredni pregled ukoliko sumnja u ispravnost vodomera. Ukoliko potrošač podnese zahtev za vanredni pregled vodomera u upotrebi, primenjivaće se odredbe Zakona o metrologiji. Obračun utroška vode se vrši prema očitavanju vodomera i dostavlja se potrošačima u roku od 15 dana od dana očitavanja vodomera prema članu 51. stav 5. Odluke. U smislu člana 65. stav 1. tačka 6. Odluke, potrošač je dužan da dozvoli i omogući pristup ovlašćenim zaposlenima vršioca komunalne delatnosti u objekat ili poseban deo objekta, odnosno parcelu na kojem se nalazi objekat radi očitavanja vodomera, održavanja vodovodnog priključak i kontrole uticaja kućnih vodovodnih instalacija na javni vodovod. Na osnovu navedenog Zaštitnik građana Grada Subotice je zaključio da podnosioc pritužbe nije pretrpeo povredu prava, odnosno u radu JKP "Vodovod i kanalizacija" nije utvrđena nepravilnost. Imajući u vidu činjenično stanje i pravni okvir, može se utvrditi da je JKP "Vodovod i kanalizacija" postupila u skladu sa Odlukom o snabdevanju vodom, priložio je fotokopiju obaveštenja o nemogućnosti očitavanja vodomera, odnosno kad je preduzeću omogućen pristup vodomernom oknu, očitano je stanje vodomera i evidentirana potrošnja u odnosu na prethodno stanje. Tada je JKP "Vodovod i kanalizacija" u skladu sa cenovnikom obračunao potrošnju, ne obračunavajući kamatu na utvrđeni iznos potrošnje, prema tome preduzeće nikakvu štetu nije načinio podnosiocu pritužbe. Ukoliko je velika potrošnja vode nastala na internim instalacijama, JKP "Vodovod i kanalizacija"

nema nikakvu odgovornost na ovu štetu, jer vlasnik objekta, kao dobar domaćin, treba da redovno kontroliše stanje svog poslovnog prostora. Ako postoji sumnja u ispravnost vodomera, odnosno da isti pogrešno meri, potrošač treba da postupi u skladu sa članom 48. Odluke o snabdevanju vodom, da zatraži ispitivanje ispravnost vodomera – vanredni pregled. Prema tome, podnosioc pritužbe imao je mogućnost da spreči nastanak ove situacije.

U.I. je podneo pritužbu protiv JKP "Vodovod i kanalizacija" da na uglu Kerske ulice i ulice Vase Pelagića postoji ulični kanal za odvod atmosferske vode i to u dubini od 60 cm, a isti kanal treba da apsorbira vodu u dužini od 57 m, što je nemoguće. JKP "Vodovod i kanalizacija" u svom izjašnjenju je naveo da otvoreni kanal na predmetnoj lokaciji ne spada u nadležnost JKP "Vodovod i kanalizacija", odnosno isti ne održava predmetni kanal. Prema tome ne postoji propust u njihovom radu.

P.G.V. je podnela pritužbu protiv JKP "Vodovod i kanalizacije" zbog visoke cene uvođenja kanalizacije u njen stambeni objekat. U izjašnjenju JKP "Vodovod i kanalizacija" je detaljno opisao troškove, odnosno elemente cene uvođenja kanalizacije, što je sve urađeno u skladu sa važećim propisima koji regulišu ovu oblast. Nije konstatovana nepravilnost u radu JKP "Vodovod i kanalizacija".

M.E. je podnela pritužbu na rad JKP "Vodovod i kanalizacije" jer je visok utrošak vode u označenom periodu iz pritužbe. U izjašnjenju JKP "Vodovod i kanalizacije" je naveo da je izvršena zamena vodomera, izdat je i zapisnik, odnosno potvrda o zameni sa tačno navedenim stanjem na skinutom vodomeru. Vlasnik vodomera, odnosno podnosioc pritužbe je potvrdio stanje koje je utvrđeno na vodomeru, odnosno potvrdio je utrošak vode bez reklamacije. Prema tome podnosioc pritužbe je prihvatio u momentu zamene količinu utrošene vode, a naknadno bez ikakvog dokaza osporava visinu potražnje. Preduzeće nema pravne mogućnosti za otpis realno utrošene vode, te nisu prihvatili pritužbu podnosioca. Podnosioc pritužbe nije pružio realnu argumentaciju za osporavanje visine utroška vode, prema tome obračun JKP "Vodovod i kanalizacije" je ispravan.

Građanin M.S. iz Subotice podneo je pritužbu i protiv JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica, takođe iz razloga što se prva strana računa ne ispisuje na ćirilicom pismu. Imajući u vidu da se u ovom predmetu radilo o identičnim povredama propisa, kao i po pritužbi protiv JKP "Subotička toplana", i to u odnosu na službeni upotrebu jezika i pisma, zaštitnik građana je i JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica uputio isto mišljenje i preporuku, kao i JKP "Subotička toplana", navodeći da su računi u suprotnosti sa **Stavom 1. člana 9. Statuta grada Subotice („Službeni list opštine Subotica“, broj 26/2008 i 27/2008 – ispr. i „Službeni list grada Subotice“, broj 46/2011)** kojim je propisano da su u Gradu u ravnopravnoj službenoj upotrebi srpski, hrvatski i mađarski jezik, sa svojim pismima, te preporučujući da se isti usklade sa pozitivno pravnim propisima.

Protiv JKP "Vodovod i kanalizacija" iz Subotice pritužbu je dana 19.08.2016. godine podneo građanin C.R. ispred Skupštine stanara navodeći da im preduzeće ne dozvoljava izmenu broja prijavljenih članova u domaćinstvima, a faktičko stanje je u odnosu na predhodni period izmenjeno. Zaštitnik građana uputio je pritužbu javnom preduzeću na izjašnjenje, a isto je obavestilo zaštitnika građana da će preduzeće prihvatiti izmenu broja prijavljenih članova u domaćinstvima, ukoliko dostave pisane i potpisane izjave vlasnika/zakupaca na istoj adresi, uz prikaz ličnih karata. Građanin C.R. obavestio je zaštitnika građana da je zadovoljan ishodom postupka.

Građanka Š.Z. iz Subotice podnela je dana 11.08.2016. godine pritužbu protiv JKP "Vodovod i kanalizacija" iz Subotice, navodeći da se ista odnosi na manipulaciju zaduženjima i uplatama na osnovu davanja usluga i uštímavanje knjigovodstvenih stavki, te na osnovu istih pribavljanje neosnovane materijalne dobiti, te da što hitnije zahteva razdvajanje komunalnih računa po pojedinačnim preduzećima. JKP "Vodovod i kanalizacija" u svom odgovoru je navelo da je nakon sprovedene kontrole služba evidencije, obračuna i naplate ustanovila da je opomena pred podnošenje predloga za izvršenje na osnovu verodostojne isprave građanki Š.Z. dostavljena na osnovu ispravno obračunatog stanja, što se dokazuje karticom otvorenih stavki, a što se tiče objedinjene naplate komunalnih usluga, javno preduzeće je istaklo da je odluku o ovome doneo Grad Subotica. Zaštitnik

građana pismenim putem shodno ovlašćenjima iz člana 36. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014) obavestio je građanku Š.Z. da obustavlja dalje postupanje po gore citiranoj pritužbi, jer nije utvrdio povredu prava, niti nepravilnosti u radu javnog preduzeća protiv koga je podneta navedena pritužba. U odnosu na deo pritužbe gde je osporena pravilnost obračuna zaštitnik građana je istakao da nije stručan, niti merodavan da analizira ispravnost obračuna. Ispravnost obračuna mogu kontrolisati veštaci ekonomske, odnosno knjigovodstvene struke, te ista može angažovati veštace po ovim pitanjima, a o svom trošku, jer zaštitnik građana ne raspolaže sredstvima za angažovanje veštaka u postupcima po pojedinačnim pritužbama građana. Što se tiče navoda da se radi o manipulacijama zaduženjima i uplatama na osnovu davanja usluga i uštímanja knjigovodstvenih stavki, te na osnovu istih pribavljanja neosnovane materijalne dobiti, po tom osnovu proknjižavanje na konto vanredne dobiti, građanka Š.Z. je upućena da se obrati Osnovnom javnom tužilaštvu, imajući u vidu da je osnovno pravo i obaveza građana Republike Srbije da prijave svaku radnju bilo fizičkog, bilo pravnog lica, za koju postoji osnovana sumnja da ima obeležja krivičnog dela.

Č.F. i R.Ž. su pokrenuli pritužbu zbog naplate usluga odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda, jer oni su priključeni na javnu kanalizacionu mrežu, ali ne i na javnu vodovodnu mrežu. Takvim korisnicima se usluga odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda obračunava u paušalnom iznosu od 10 m³ mesečno, u skladu sa članom 32. stav 1. tačka 3. Odluke o javnoj kanalizaciji. Obe pritužbe su neosnovane.

T.A. je podnela pritužbu u kojoj tvrdila da je prilikom zamene vodomera vodomera skinut sa stanjem 596 m³, a ne sa 626 m³. Uvidom u zapisnik o zameni njenog vodomera utvrđeno je da je vodomera skinut sa 626 m³, da je imonavnoj vodomera dat na uvid i da je potvrdila tačnost upisanih podataka svojim potpisom.

T.I. je pokrenuo pritužbu iz razloga što se na računima ne prikazuje količina utrošene vode. JKP "Vodovod i kanalizacija" se izjasnila o pritužbi tako da prihvata sugestiju i da će ubuduće na računima pored dinarskog mesečnog zaduženja iskazivati i utrošenu količinu u m³. Pošto je javno preduzeće prihvatilo pritužbu, odnosno sugestiju, smatramo da je predmet uspešno okončan.

JP „Direkcija za izgradnju“

Protiv JP „Direkcije za izgradnju“ podneto je 10 pritužbi.

S.L. i stanovnici na predelu ulice Palmotićeve podneli su pritužbu na rad JP "Direkcije za izgradnju", jer prilikom velikih padavina unazad godinama poplavljena su dvorišta stambenih zgrada u ovom potezu i naneta je šteta na stambenim zgradama. JP "Direkcijaza izgradnju" je pokrenula postupak izrade dokumenata u vezi postavljanja potrebnih šahtova na spornom delu ulice.

U.I. je pokrenuo pritužbu protiv JP "Direkcija za izgradnju", jer na uglu bolnice i Medicinske srednje škole, stepenište je oronulo, te stanovnici ne mogu isto koristiti. Nakon dostave pritužbe JP "Direkcija za izgradnju" se izjasnila da u ovom slučaju JP "Direkcija za izgradnju" nije nadležna za izvođenje predmetnih radova stepeništa i trotoara, međutim s obzirom da je interes grada da se predmetni problem reši JP "Direkcija za izgradnju" će preduzeti potrebne korake radi sanacije trotoara i stepeništa.

U.M. i grupa građana su podneli pritužbu na rad JP "Direkcija za izgradnju", jer nije izvršeno asfaltiranje K.ulice. Nakon dostavljanja pritužbe javnom preduzeću, JP "Direkcija za izgradnju" se izjasnila da predmetna ulica nije asfaltirana zbog nerešenih imovinsko-pravnih odnosa, odnosno zemljište nije eksproprisano za put, prema tome nije svojina grada. Grad može pristupiti izradi projektno-tehničke dokumentacije tek nakon izvršene eksproprijacije i po dobijanju građevinske dozvole i tek tada može se uvrstiti ova ulica za buduće asfaltiranje.

P.T. je podneo pritužbu na rad JP "Direkcije za izgradnju", jer je podneo zahtev za legalizaciju, a isti nije rešen, JP "Direkciji za izgradnju" je uplatio kompletan iznos za komunalne troškove, a on mora

podneti novi zahtev za legalizaciju i ponovo patiti troškove komunalnog uređenja. Na osnovu dostavljene pritužbe JP "Direkcija za izgradnju" je izvršila povrat uplaćene naknade za legalizaciju, da bi stranka mogla uplatiti nove troškove za ponovljeni zahtev.

M.G. je podnela pritužbu na rad Grada Subotice, JP "Direkcije za izgradnju" jer je Grad Subotica izdao potvrdu da je stan koji je kupio na ratu otplaćen u celosti, odnosno da postoji pretplata, dok je JP "Direkcija za izgradnju" iskazao dug i traži isplatu istog za izdavanje brisovne dozvole. JP "Direkcija za izgradnju" je navela da je M.G. podnela zahtev za utvrđivanje duga po zaključenom ugovoru o otkupu stana, uz podneti zahtev priključila je i potvrdu o broju otplaćenih rata Službe za finansije Grada Subotice, po kojoj se vidi da je otplaćena 301 mesečna rata. Na osnovu priloženih dokumenta izračunat je i ostatak duga u skladu sa Zakonom o stanovanju, iz čega je nedvosmisleno utvrđeno da stan nije u potpunosti otplaćen. Do zabune je došlo na osnovu rešenja o revalorizovanoj otplatnoj rati, koji stranka dobila od Grada Subotice, a koje predstavlja redovno usklađivanje mesečne otplatne rate. S obzirom da je istekao rok od mesec dana važenja Obračuna, a u međuvremenu je došlo i do pada prosečne bruto zarade u Republici Srbiji, stranka, podnosilac pritužbe, imala je novu mogućnost da podnese zahtev i da priloži novu potvrdu o broju otplaćenih rata. Stranka je prihvatila izjašnjenje nadležnog javnog preduzeća.

Skupština stanara Trg Jakaba i Komora broj 11. i 13., pokrenuli su peticiju zbog informacije da se u toj zgradi planira otvaranje javnog WC-a. Na osnovu ove peticije održan je sastanak sa predstavnicima građana na kojem je dogovoreno da će se izmeniti plan nabavki i sredstava za 2016.-godine, te do realizacije planova preprojektovanja poslovnog prostora neće doći. Znači peticija građana je prihvaćena.

S.F. je podneo pritužbu protiv JP "Direkcije za izgradnju" da je povređeno pravo osoba sa invaliditetom na bezbedno i nesmetano korišćenje prelaznog puta na Prozivci kod bazena. Pritužba je podneta u vreme kada još nije završena procedura tehničkog prijema, te da JP "Direkcija za izgradnju" nije u mogućnosti da vrši izmene na istom. Takođe, JP "Direkcija za izgradnju" izvestila je zaštitnika građana kada je okončan postupak izvođenja i tehničkog prijema objekta pešačke "Promenade" na Prozivci, te da su sada ispunjeni uslovi za izvršenje radnji za omogućavanje pristupa osoba sa invaliditetom i da je raspisan tender za uređenje trotoara i da će se u okviru tog tendera obezbediti pristup osobama sa invaliditetom i šetalištu "Promenada" na Prozivci.

JKP „Dimničar“

Protiv JKP „Dimničar“ imali smo 6 pritužbi.

Č.Š. se obratio sa pritužbom kancelariji zaštitnika građana na rad JKP "Dimničar", jer preduzeće ne izvršava uslugu čišćenja dimovodnih kanala u njegovoj stambenoj zgradi, ali od njega traži isplatu naknade za čišćenje po Odluci. Podnosioc pritužbe je naveo da radnici JKP "Dimničar" nisu voljni da se penju na merdevine, odnosno na krov, jer samo na taj način se može čistiti dimnjak kod njega. JKP "Dimničar" u svom izjašnjenju na pritužbu građana je naveo da prema Zakonu o bezbednosti i zdravlju na radu, dimničari se ne smeju penjati na krov, ukoliko taj krov nema obezbeđenje u vidu platforme sa zaštitnom ogradom i mehanizmom za koji radnik može da se "zakači" da ne bi pao. Po SRPS standardima svaki dimnjak bi trebalo da ima gornja dimnjačka vrata, kako bi mogao sa tavana da se očisti. Međutim, ako ne postoji druga mogućnost da se dimnjak čisti, osim sa krova, onda vlasniku dimnjaka se izdaje pismeni izveštaj i uputstvo da kao korisnik treba da napravi gornji revizioni otvor, kako bi dimnjak mogao da se očisti. Dimničarima je zabranjeno da se penju na krov koji nije obezbeđen, zbog njihove bezbednosti. Podnosiocu pritužbe dostavljen je odgovor JKP "Dimničar" u vezi njegove pritužbe, a on je izjavio da nije zadovoljan odgovorom nadležnog organa, jer ne može ispuniti opisane tehničke uslove u dopisu, te moli kancelariju da da svoje Mišljenje u skaldu sa Odlukom Zaštitnika građana Grada Subotice. Kancelarija zaštitnika građana izdala je Mišljenje, da JKP "Dimničar" kao davalac dimničarskih usluga, na osnovu člana 18. stav 1. Odluke o obavljanju dimničarskih usluga ("Službeni list Opština Subotica", broj 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99 i 25/99), nema pravo da naplati naknadu za dimničarske usluge korisniku – podnosiocu pritužbe Č.Š.,

jer kod korisnika nije u mogućnosti da izvrši uslugu čišćenja i to zbog tehničkih nemogućnosti odnosno zbog bezbednosti dimničara. Naime, član 2. Zakona o komunalnim delatnostima ("Službeni glasnik RS", broj 88/11), utvrđuje da komunalne delatnosti u smislu ovog Zakona su delatnosti pružanja komunalnih usluga od značaja za ostvarenje životnih potreba fizičkih i pravnih lica kod kojih je jedinica lokalne samouprave dužna da stvori uslove za obezbeđenje odgovarajućeg kvaliteta i obima dostupnosti i kontinuiteta kao i nadzor nad njihovim vršenjem. Kao komunalna delatnost od opšteg interesa utvrđene su između ostalog i dimničarske usluge. Po Zakonu, komunalne delatnosti obuhvataju dimničarske usluge koje se sastoje od čišćenja i kontrole dimovodnih i ložnih objekata i uređaja i ventilacionih kanala i uređaja u smislu člana 3. Zakona. Po članu 4. Zakona, jedinica lokalne samouprave obezbeđuje organizacione, materijalne i druge uslove za izgradnju, održavanje i funkcionisanje komunalnih objekata i za tehničko i tehnološko jedinstvo i uređuje i obezbeđuje obavljanje komunalnih delatnosti i njihov razvoj. Po stavu 3. jedinica lokalne samouprave uređuje uslove i obavljanje komunalnih delatnosti, prava i obaveze korisnika komunalnih usluga, obim i kvalitet, kao i način vršenja nadzora nad obavljanjem komunalnih delatnosti. Na osnovu člana 1. stav 1. Odluke o obavljanju dimničarskih usluga, utvrđeni su opšti uslovi za obavljanje dimničarskih usluga na teritoriji opštine Subotica, vrste, uslove, rokove i način obavljanja obaveznih dimničarskih usluga, kao i prava i obaveze ovlašćenog preduzeća i nosioca samostalnog ličnog rada u vršenju dimničarske delatnosti, uslove pod kojim preduzeće može samostalno vršiti obaveze dimničarske usluge za stambene i poslovne objekte kojima raspolažu i način vođenja evidencije o izvršenom pregledu dimovodnih i ložišnih objekata, kao i nadzor nad primenom odredaba ove Odluke. Dimničarska delatnost u delu obaveznih dimničarskih usluga u smislu usluga određenih ovom Odlukom utvrđena je kao komunalna delatnost u smislu člana 2. stava 1. Odluke. Pod vršenjem dimničarskih usluga smatra se naročito čišćenje dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja, vađenje i ispaljivanje čađi u dimovodnim objektima, dimničarska kontrola ispravnosti dimovodnih i ložišnih objekata i uređaja, dimničarski pregled novo izgrađenih i dograđenih ložišnih objekata i uređaja, kao i kontrola aero zagađenosti. Po članu 18. Odluke za izvršene obavezne dimničarske usluge, davalac dimničarskih usluga ima pravo na naknadu u skladu sa cenovnikom, a po izvršenoj usluzi. Prema tome JKP "Dimničar" u spornom periodu nije izvršavao dimničarske usluge kod podnosioca pritužbe i to po izjašnjenju nadležnog JKP zbog Zakona o bezbednosti i zdravlju na radu, jer dimničari ne smeju se penjati na krov, ukoliko taj krov nema potrebno obezbeđenje po Zakonu. Međutim, u konkretnoj situaciji u smislu člana 18. Odluke JKP "Dimničar" nema pravo na naplatu naknade usluge u skladu sa ovom Odlukom, ukoliko istu uslugu nije izvršio. Naime, Odluka decidno uređuje da samo po izvršenoj usluzi, za izvršene dimničarske usluge postoji pravni osnov za naplatu naknade. JKP "Dimničar" nije dao primedbu na izdato Mišljenje.

Protiv JKP "Dimničar" iz Subotice pritužbu je dana 4.03.2016. godine podnela građanka B.E. iz Subotice, jer smatra da joj preduzeće nezakonito šalje opomene za dug koji je zastareo, shodno odredbama člana 378. Zakona o obligacionim odnosima ("Službeni list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Službeni list SRJ", br. 31/93 i "Službeni list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja), koje odredbe definišu da za jednu godinu zastarevaju: 1. potraživanje naknade za isporučenu električnu i toplotnu energiju, plin, vodu, za **dimničarske usluge** i za održavanje čistoće, kad je isporuka odnosno usluga izvršena za potrebe domaćinstva; te zastarevanje teče iako su isporuke ili usluge produžene. Iz ovih razloga ona nije mogla da prihvati odgovor JKP "Dimničar" iz Subotice, u kom odgovoru je navedeno da dug na koji se odnosi opomena jeste zastareo, te je oni ne mogu teretiti za isti, ali ga na žalost ne mogu ni izbrisati iz programa, tako da će se on videti na računima i opomenama, jer se to automatski štampa. Na dan 24.02.2016. godine ona preduzeću duguje samo za mesec januar, što iznosi 135,00 dinara. Od zaštitnika građana traži da joj pomogne u smislu da se na računima ne iskazuje nikakav dug, ako on stvarno ne postoji. U odgovoru na pritužbu zaštitniku građana preduzeće je navelo da dug korisnice B.E. u iznosu od 1.620,00 dinara koji se odnosi na 2013. godinu je storniran, tako da ista više neće dobijati opomene. Nadalje mole da imaju u vidu da storniranje starog duga ne mogu raditi za sve korisnike, a ima ih puno koji duguju za 2013. i 2014. godinu, što je takođe zastarelo, jer oni nisu nosioci naplate komunalnih usluga. JKP "Čistoća i zelenilo" iz Subotice je nosilac kolektivne naplate komunalnih usluga u Subotici, te samo oni mogu da optiše zastarela potraživanja za sve građane koji duguju. Oni samo imaju pristup njihovoj bazi podataka, ali nemaju ovlašćenje da menjaju istu. Zaštitnik građana je obavestio JKP "Čistoća i zelenilo" da su se kod građanke B.E. stekli uslovi da se dug otpiše, i to na osnovu pismene

izajve JKP "Dimničar" kao poverioca, u kojoj navodi da su tačni navodi građanke da je njen dug za dimničarske usluge zastareo, nakon čega je JKP "Čistoća i zelenilo" storinirala dug i isti se više nije pojavljivao na računima.

Građanka D.I. iz Subotice takođe je 16.03.2016. godine podnela pritužbu protiv JKP "Dimničar" iz Subotice, a zbog slanja opomene za dug koji je zastareo shodno odredbama člana 378. Zakona o obligacionim odnosima ("Slubeni list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Službeni list SRJ", br. 31/93 i "Službeni list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja). Preduzeće je uvažilo pritužbu i prigovor zastarelosti, te je obavestio nosioca kolektivne naplate o istom, i nadalje obavestio zaštitnika građana da više neće slati opomene građanki D.I. na ime ovoga duga.

V.J. i R.C. su pokrenuli pritužbe protiv JKP "Dimničar" jer ne koriste usluge ovog javnog preduzeća, a usluge im se i dalje naplaćuju. Po pokrenutim postupcima JKP "Dimničar" je u oba predmeta prihvatio razloge navedene u pritužbama, odnosno da pritužioc i ne koriste usluge preduzeća, da se ne nalaze na radnim nalogima i da se više neće vršiti mesečno zaduženje za dimničarske usluge, a dug koji je nastao bio je otpisan.

S.Z. je takođe tvrdio da ne koristi usluge ovog javnog preduzeća, jer na kući ima tzv. turbo dimnjak, koji servisira ovlašćeni serviser. Zaštitnik građana Grada Subotice je utvrdio da na pomenutoj kući postoje i drugi dimnjaci, te da javno preduzeće ili vrši uslugu, što se videlo kroz radne naloge, ili ostavlja obaveštenje da imenovani omogućiti pristup radnicima radi kontrole, te da korišćenje turbo dimnjaka nije jedini osnov za plaćanje ove usluge i utvrdio da je pritužba neosnovana, odnosno da nema povrede prava građana.

"S. Z.

...
PALIĆ

I

JKP "DIMNIČAR"
BRAĆA RADIĆA 50
SUBOTICA

Na osnovu člana 36. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/14), u predmetu broj 072-55/16-1 pritužioca S.Z. sa Palića, protiv JKP "Dimničar" iz Subotice, Zaštitnik građana Grada Subotice dana 03.03.2017.g. donosi:

MIŠLJENJE

Naplatom dimničarskih usluga pritužiocu S.Z. sa Palića, JKP "Dimničar" iz Subotice, nije povredilo pravo ili načinio drugu nepravilnost pritužiocu.

O ovom Mišljenju obaveštavaju se podnosilac pritužbe i javno komunalno preduzeće, čiji je rad bio predmet kontrole.

Obrazloženje

Dana 20.04.2016.g. pod brojem 072-55/16-1 S. Z. je pokrenuo postupak pritužbe protiv JKP "Dimničar", da kao savesni domaćin koristi usluge ovlašćenog servisera za gasni kotao tip "VAILLANT" C.3 2 VUW242-3, a da smatra da JKP "Dimničar" ne kontroliše ovaj gasni kotao i da nema pravo naplaćivati dimničarske usluge. Ne želi da plaća i ovlašćenog servisera i javno preduzeće. Još pre dve godine je bio u javnom preduzeću, gde je obrazložio svoj problem i da neće da plaća za neizvršen rad, već samo ovlašćenom serviseru, a Dimničar ionako godinama ne radi ništa kod njega.

Shodno članu 32. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice na podnetu pritužbu JKP "Dimničar" se dana 15.05.2016.g. pod brojem 100/16 izjasnilo da oni redovno obilaze adresu na kojoj živi podnositelj pritužbe, da ostavljaju obavještenje radi kontrole gasnog dimnjaka, ali da se podnositelj pritužbe nikada nije javio. Prema njihovoj evidenciji iz radnih naloga gasna služba je bila na adresi podnosioca pritužbe 20.02.2013., 19.02.2014. i 02.04.2015., jer je kontrola gasnog dimnjaka obavezna jednom godišnje i prema Zakonu o komunalnim delatnostima dimničarske usluge su svrstane u komunalne usluge i kao takve su obavezne za sve građane. Još su naveli da oni ne kontrolišu gasne kotlove, već samo gasne dimnjake i meri se stepen iskorišćenja gasnog kotla, količina ugljen-dioksida, ugljen-monoksida, azotni oksidi, sumporni oksidi i drugi gasovi koji su produkt sagorevanja zemnog gasa. Aero zagađenost, merenje emisije produkata sagorevanja zemnog gasa na teritoriji grada Subotice kontrolišu isključivo JKP "Dimničar".

Na izjašnjenje JKP "Dimničar" podnositelj pritužbe je dana 13.05.2016.g. pismeno izjavio da gasni kotao "VAILLANT" C.3 2 VUW 242-3 to servisiranje njegovog kotla, kao i "turbo dimnjaka" vrši ovlašćeni serviser, a da je turbo dimnjak sastavni deo samog kotla. Ne vidi svrhu dolaska i kontrolu JKP "Dimničar", da vrši dodatnu kontrolu rada ovlašćenog serviser. Još je izjavio da daje primedbu na izjašnjenje JKP "Dimničara", "da oni ne kontrolišu gasne kotlove, to rade ovlašćeni serviseri", samo gasne dimnjake, a gasni turbo dimnjak je sastavni deo kotla.

Dana 23.08.2016.godine podnositelj pritužbe je pristupio u kancelariju zaštitnika građana grada Subotice, i nakon zajedničkog uvida u Odluku o dimničarskim uslugama odustao od daljeg vođenja postupka protiv JKP "Dimničar".

Međutim, nakon izvesnog vremena podnositelj pritužbe se obratio zamenici gradonačelnika, Horvat Timei, da mu pruži zaštitu da ne plaća dimničarske usluge, a imenovana je pozvala zaštitnika građana koji je izjavio da je taj predmet rešen zbog odustajanja podnosioca pritužbe, međutim utvrđeno je da je podnositelj nezadovoljan, te da i dalje smatra da mu je povređeno pravo i postupak je ponovo pokrenut. Prednje je urađeno na osnovu izjave podnosioca pritužbe da je on bio i kod isporučioca prirodnog gasa, odnosno u JKP "Suboticagas" gde je dobio informaciju da JKP "Dimničar" ne kontrolišu emisiju tkzv. "turbo dimnjaka".

Na osnovu izjave podnosioca pritužbe zaštitnik građana je zatražio tumačenje JKP "Suboticagas" da li su tvrdnje podnosioca pritužbe tačne, odnosno da JKP "Dimničar" nema potrebe da vrši kontrolu, a još manje da naplaćuje usluge. Takođe je zaštitnik građana zatražio da se razjasni odredba Ugovora o prodaji prirodnog gasa u kojoj stoji da korisnik zemnog gasa treba imati važeću potvrdu od nezavisne ovlašćene dimničarske organizacije koja meri emisiju sagorevanja zemnog gasa. Na istu obavezu, odnosno ovu odredbu iz ugovora pozvao se i JKP "Dimničar" u svom dopisu pod brojem 225/16 od 18.10.2016.godine.

Na zahtev za tumačenje Zaštitnika građana Grada Subotice JKP "Suboticagas" je dostavila tumačenje iz kojeg proizilazi da se radi o gasnom uređaju tipa C, da se radi o takvoj instalaciji za dovod vazduha za sagorevanje i odvod produkata koji su sastavni delovi aparata. Iz ovog tumačenja proizilazi da JKP "Dimničar" nema ovlašćenja da obavlja kontrolu produkata sagorevanja, da se kod ovih uređaja ne vrši kontrola dimnjaka, već kontrola rada gasnog kotla, odnosno ležišta (stepen korisnosti kotla), a što ne radi JKP "Dimničar" već ovlašćeni serviseri, a da se dimničarska usluga vrši samo kod gasnih aparata tipa B. Citirana odredba Ugovora o prodaji prirodnog gasa odnosi se na gasne aparate tipa B, a ne gasne aparate tipa C, koje poseduje podnositelj pritužbe.

Dana 06.02.2017. JKP "Dimničar" nakon upoznavanja sa prednjom tumačenjem se izjasnilo da oni shodno Zakonu o komunalnim delatnostima vrše svoje usluge, da su jedino oni ovlašćeni na teritoriji grada Subotice, da vrše ove usluge, a da JKP "Suboticagas" i dalje potpisuje sa svojim korisnicima ugovore o prodaji prirodnog gasa, a da se jednom godišnje mora dokumentovati pregled dimovoda od strane ovlašćene dimničarske organizacije, bez obzira na vrstu gasnog uređaja.

Po prijemu napred navedenog dopisa zaštitnik građana je dana 14.02.2017.g. pozvao podnosioca pritužbe da se izjasni da li na njegovom objektu, odnosno na kući za stanovanje postoje i drugi dimnjaci i da li koristi te druge dimnjake. Podnosilac pritužbe je izjavio je da ne koristi, ali da isti nisu zazidani, a da druge dimnjake koristi u slučaju nestanka gasa ili struje. Predao je zaštitniku građana još jedno tumačenje JKP "Suboticagasa" pod brojem 69-1/2017 u kojoj stoji da se odredba Ugovora o prodaji prirodnog gasa JKP "Suboticagasa" i korisnika, odnosi samo na aparate tipa B.

Razmatrajući sve prikupljene dokumente i izjave zaštitnik građana je uzeo u obzir sledeći zakonski okvir, odnosno Zakon o komunalnim uslugama, Zakon o energetici i Odluku o obavljanju dimničarskih usluga ("Službeni list Opština Subotica", broj 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99) i utvrdio sledeće:

JKP "Dimničar" iz Subotice je javno preduzeće kome je grad Subotica svojom Odlukom poverila poslove obavljanja obaveznih dimničarskih usluga na teritoriji grada Subotice kao komunalne delatnosti. Odnosi između vršioca komunalne usluge – u ovom slučaju dimničarske usluge i potrošača, regulisani su Zakonom o energetici, Zakonom o komunalnim delatnostima i Odlukom o obavljanju dimničarskih usluga Skupštine grada Subotice. Nesporno je da prema odredbama Zakona o komunalnim delatnostima vršenje dimničarske usluge je komunalna delatnost i grad uređuje i obezbeđuje uslove za obavljanje komunalnih delatnosti za koja se osnivaju javna komunalna preduzeća, a vršenje komunalne usluge dimničarskih usluga, odnosno dimničarske delatnosti, grad poverava komunalnom preduzeću koje on osniva, u ovom slučaju JKP "Dimničar".

Odnos pritužioca i JKP "Dimničar" uređen je Odlukom o obavljanju dimničarskih usluga ("Službeni list Opština Subotica", broj: 8/92, 11/93, 11/94, 5/97, 9/99, 25/99), kojom se utvrđuju opšti uslovi za obavljanje dimničarskih usluga na teritoriji grada Subotice, vrste, uslovi, rokovi i način obavljanja obaveznih dimničarskih usluga, prava i obaveze ovlašćenog preduzeća i nosioca samostalnog ličnog rada u vršenju dimničarske delatnosti, uslovi pod kojim preduzeća i ustanove mogu samostalno vršiti obaveze dimničarske usluge za stambene i poslovne objekte kojima raspolažu, način vođenja evidencije o izvršenom pregledu dimnovodnih i ložišnih objekata, kao i nadzor nad primenom odredaba ove Odluke. Prema članu 1. stav 2. dimničarska delatnost se obavlja u cilju obezbeđenja ispravnog funkcionisanja dimnovodnih objekata i uređaja, sprečavanja zagađivanja vazduha, preventive od požara, kao i ekonomske potrošnje energetske sirovine. Prema članu 2. dimničarska delatnost u delu obaveznih dimničarskih usluga određenih ovom Odlukom utvrđuje se komunalnom delatnošću. Komunalnu delatnost mogu obavljati preduzeća, odnosno građani kome to svojom Odlukom poveri Skupština grada Subotice ukoliko za obavljanje ove delatnosti ispunjavaju opšte uslove predviđene Odlukom. Prema članu 3. pod vršenjem dimničarskih usluga smatra se naročito čišćenje dimnovodnih i ložnih objekata i uređaja i dimničarska kontrola ispravnosti dimnovodnih i ložišnih objekata i uređaja. Prema članu 4. Odluke, dimnovodnim i ložišnim objektima i uređajima smatraju se dimnjaci, dimnovodne cevi (cilindri, dimnjaci sa kanalima i ložištima na parno, centralno, etažno i gasno grejanje, dimnjaci indurstrijskih i zanatskih prostorija i njihova ložišta i dr. Prema članu 5. Odluke, dimnjaci i dimnovodne cevi na koje su priključena gasna trošila kontrolišu se i čiste na početku svake grejne sezone i svaka 4 meseca u toku godine, dimnjaci i dimnovodne cevi i ložišta za centralno i etažno grejanje i ostale instalacije za zajedničko grejanje u stambenim i stambeno-poslovnim zgradama pregledaju se i čiste dvomesečno od 01.10. do 31.05.-og, odnosno 3 puta godišnje. Prema članu 2. stavu 8. Odluke, kontrola ispravnosti dimnovodnih i ložnih uređaja i objekata obuhvata i rezervne dimnjake, dimnovodne i ventilacione kanale, neposredno povezane sa dimnjakom i ložišnim objektima i uređajima, kao i ventilacione kanale koji nisu neposredno povezane sa dimnjakom i ložišnim objektima i uređajima. Prema članu 18. Odluke, za izvršene obavezne dimničarske usluge davalac dimničarskih usluga ima pravo na naknadu u skladu sa cenovnikom usluga, a po izvršenoj usluzi. Prema članu 20. Odluke, naknada za izvršene usluge čišćenja dimnovodnih kanala u skladu sa članom 3. tačka 1. Odluke, naplaćuje se putem sistema jedinstvene naplate komunalnih usluga od korisnika, utvrđenim u članu 2. Odluke o načinu plaćanja komunalnih usluga. Prema članu 22. Odluke, stavljanje van upotrebe dimnovodnih objekata vrši se na osnovu pismenog zahteva, koji se podnosi davaocu dimničarskih usluga. Nakon demontiranja ložišnih objekata ili uređaja, priključak na dimnjak se mora zazidati ili hermetički zatvoriti poklopcem od vatrostalnog materijala. Svi dimnjaci i dimnovodni objekti koji se ne koriste moraju se

plombirati, a davalac dimničarskih usluga dužan je da vodi urednu evidenciju o plombiranim dimnovodnim kanalima. Plombiranje dimnjaka vrši davalac usluga o trošku podnosioca zahteva. Prema članu 24. Odluke, davalac dimničarskih usluga je dužan da vodi evidenciju o izvršenim obaveznim dimničarskim uslugama.

Zaštitnik građana Grada Subotice nije mogao da prihvati da je tumačenje JKP "Suboticagas" Subotica od 22.12.2016.godine pod brojem 601-1/2016 i tumačenje istog preduzeća od 13.02.2017.g. pod brojem 69-1/2017 osnov za neplaćanje komunalne usluge (dimničarske usluge) podnosioca pritužbe, korišćenje gasnog aparata tipa C, odnosno tkzv. turbo dimnjaka, jer je dana 14.02.2017.godine utvrđeno da na kući podnosioca pritužbe postoje i drugi dimnjaci, da nisu zazidani, te da ih podnosilac pritužbe koristi u slučaju nestanka gasa ili struje. Napred navedenom Odlukom, obavljanje dimničarskih usluga propisano je da, korisnik, sopstvenik, odnosno nosilac pravo raspolaganja dimnjaka i dimnovodnih cevi su korisnici dimničarske usluge kao komunalne usluge i dužni su da plaćaju utvrđenu cenu za obavljanje obaveznu dimničarsku uslugu. Neosnovan je i zbog toga pritužba pritužioca, kao vlasnika kuće koja je priključena na gasnu instalaciju i koji koristi aparat tipa C, da kao aktivni potrošač nije obavezan da javnom preduzeću plaća naknadu za dimničarske usluge po računima, jer ova obaveza proističe iz same Odluke o obavljanju dimničarskih usluga i odnos sa pritužiocem u pogledu plaćanja dimničarske usluge nije u potpunosti nezavisan od pravnog odnosa pritužioca i JKP "Suboticagas" povodom Ugovora o isporuci gasa. Nesporno je utvrđeno da pritužilac na svom objektu poseduje i druge dimnjake, da ih koristi po potrebi, ali da isti nisu van upotrebe shodno članu 22. Odluke, odnosno nisu plombirani, pa samim tim u skladu sa Odlukom dužan je plaćati dimničarske usluge, odnosno ne korišćenje usluge kontrole gasnog uređaja tipa C, odnosno turbo dimnjaka ne oslobađa pritužioca plaćanja dimničarskih usluga.

Subotica, 06.03.2017.g.

Zaštitnik građana
Grada Subotice

Zlatko Marosiuk"

JKP "Čistoća i zelenilo"

Protiv JKP "Čistoća i zelenilo" imali smo jednu pritužbu.

J.M. je pokrenuo pritužbu jer po redosledu iznošenja đubreta utorkom, 01. novembra to nije učinjeno. JKP "Čistoća i zelenilo" je potvrdilo da navedenog dana nisu vršili odnošenje komunalnog otpada – smeća, jer je to bio neradni dan za zaposlene, a što je u skladu sa rešenjem Gradskog veća Grada Subotice. Pošto se radi o verskom prazniku svi sveti, te je JKP donelo odgovarajuća rešenja, a u skladu sa rešenjem Gradskog veća Grada Subotice, a takođe obavestila i građane putem sredstava javnog informisanja (Subotica.com), zaštitnik građana smatra da nema povrede prava građana.

Centar za socijalni rad

Protiv Centra za socijalni rad, imali smo 36 pritužbi.

Svih 36 pritužbi naših sugrađanina odnosilo se na ćutanje administracije, odnosno nedonošenje odgovarajućeg rešenja po zahtevu za socijalnu pomoć ili po zahtevu za jednokratnu novčanu pomoć, a koji rok je 60 dana od dana podnošenja zahteva.

Tokom 2016. godine, građani Subotice su se Zaštitniku građana Grada Subotice, veoma često obraćali po pitanjima iz oblasti socijalne zaštite. Najčešće su to bila obraćanja, kada su predugo, više od Zakonom propisanog roka (60 dana), građani čekali da na zahtev koji su podneli dobju upravni akt, kako bi im se priznalo neko pravo. Karakteristično za 2016. godinu je da je veliki broj korisnika novčane socijalne pomoći ili uvećane novčane socijalne pomoći više meseci čekalo na rešenje o pravu na novčanu socijalnu pomoć, i to usled subjektivnog faktora, a ovaj problem je rešen nakon što je zaštitnik građana obavestio o ovome direktora Centra za socijalni rad, koji je preduzeo mere radi što bržeg rešavanja problema. Po ovom pitanju zaštitnik građana doneo je mišljenje i preporuku.

"U skladu sa ovlašćenjima iz člana 37. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), a u cilju zaštite prava građana koji pred organom uprave podnose zahteve radi ostvarivanja svojih prava i zaštite svojih pravnih interesa, u predmetu podnosioca pritužbe O.F. iz Subotice, u pod brojem 072-15/16-2 , protiv Centra za socijalni rad, Zaštitnik građana Grada Subotice dana 15.03.2016. godine donosi sledeće :

M I Š L j E N j E

Zaštitnik građana Grada Subotice mišljenja je da je Centar za socijalni rad svojim nepostupanjem, odnosno nedonošenjem rešenja u postupku pokrenutom po zahtevu građanina O.F. iz Subotice upućenom Centru za socijalni rad dana 03.12.2015. godine, a radi utvrđivanja i priznavanja prava na novčanu socijalnu pomoć, povređeno pravo građanina da u zakonom određenom roku zaprimi upravni akt – rešenje, jer nije postupano u skladu sa odredbama člana 208. stava 1. Zakona o opštem upravnom postupku ("Službeni list SRJ", broj 33/97 i 31/2001 i "Službeni glasnik RS," broj 30/2010), kojima je definisan je rok za izdavanje rešenja.

Navedenim odredbama propisano je da kad se postupak pokreće povodom zahteva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, a pre donošenja rešenja nije potrebno sprovoditi poseban ispitni postupak, niti postoje drugi razlozi zbog kojih se ne može doneti rešenje bez odlaganja (rešavanje prethodnog pitanja i dr.), **organ je dužan da donese rešenje i dostavi ga stranci što pre, a najdocije u roku od jednog meseca od dana predaje urednog zahteva, odnosno od dana pokretanja postupka po službenoj dužnosti, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok.** U ostalim slučajevima, kad se postupak pokreće po službenoj dužnosti, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kad se postupak pokreće povodom zahteva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, **organ je dužan da donese rešenje i dostavi ga stranci najdocije u roku od dva meseca, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok.**

Centru za socijalni rad upućuju se sledeće:

P R E P O R U K E

1. U cilju zaštite prava građana koji Centru za socijalni rad Grada Subotice podnose zahteve radi ostvarivanja svojih prava i zaštite svojih interesa, posebno imajući u vidu da u krug podnosilaca zahteva u postupcima pred Centrom za socijalni rad, u najvećem broju slučajeva, spadaju lica, koja su u kategoriji ranjivih grupa (Lica u stanju socijalne potrebe, osobe sa invaliditetom i dr. lica), Zaštitnik građana Grada Subotice preporučuje da Centar za Socijalni rad poštujući i primenjujući propise, naročito povede računa o načelima upravnog postupka, i to o načelu zaštite prava građana i zaštite javnog interesa, definisanog odredbama člana 6. stava 1 Zakona o opštem upravnom postupku ("Službeni list SRJ", br. 33/97 i 31/2001 i "Službeni glasnik RS", br. 30/2010), kojima je propisano da pri vođenju postupka i rešavanju u upravim stvarima, organi su dužni da strankama omoguće da što lakše zaštite i ostvare svoja prava i pravne interese, vodeći računa da ostvarivanje njihovih prava i pravnih interesa ne bude na štetu prava i pravnih interesa drugih lica, niti u suprotnosti sa zakonom utvrđenim javnim interesima.

Pri odlučivanju o zahtevima, u svakom pojedinačnom slučaju, prema okolnostima slučaja, Centar za socijalni rad, vodeći računa o pravilnoj i zakonitoj primeni člana 208. stava 1. Zakona o opštem upravnom postupku ("Službeni list SRJ", broj 33/97 i 31/2001 i "Službeni glasnik RS", broj 30/2010)

U odnosu na zahtev građanina O.F. iz Subotice, podnet radi ostvarivanja prava na novčanu socijalnu pomoć, Centru za socijalni rad se preporučuje, da bez odlaganja otkloni nepravilnosti i na zakonit način, te iscrpi sva propisana dopuštena i raspoloživa sredstva, u odnosu bilo koju otklonjivu prepreku, i bez odlaganja donese upravni akt – rešenje.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj: 7/2014), Centar za socijalni rad je dužan obavestiti zaštitnika građana o merama koje je preduzeo, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema preporuka.

O b r a z l o ž e n j e

Zaštitniku građana Grada Subotice obratio se građanin O.F. iz Subotice, sa pritužbom protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice broj 072-55/16-2 od 09.02.2016. godine. U pritužbi je naveo da je Centru za socijalni rad poštom preporučeno poslao zahtev radi produženja prava na novčanu socijalnu pomoć, sa traženim dokazima u prilogu, dana 03.12.2015. godine, ali da do dana podnošenja pritužbe nije dobio rešenje, te smatra da se radi o ćutanju administracije. Uz pritužbu je priložio i fotokopiju povratnice, kao dokaz da je zahtev uputio poštom preporučeno.

Zaštitnik građana Grada Subotice razmotrio je navode iz pritužbe, te je shodno članu 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014) dostavio rukovodiocu Centra za socijalni rad na izjašnjenje, a u cilju utvrđivanja da li je u toku gore navedenog postupka došlo do povrede prava građanina, nepravilnim ili nezakonitim radom organa uprave i javnih službi.

Centar za socijalni rad dostavio je zaštitniku građana dana 22.03.2016. godine, pod brojem 55102-91/2016 od 18.02.2016. godine odgovor na pritužbu, u kom odgovoru je navedeno da je građanin O.F. dana 03.12.2016. godine podneo zahtev za priznavanje prava na novčanu socijalnu pomoć, te se zahtevi rešavaju po redosledu podnošenja istih. Dalje je navedeno da je zakonski rok za postupak priznavanja prava na novčanu socijalnu pomoć mesec dana, ali da se zbog broja zahteva koje zadužuje jedan stručni radnik (prosečno 60 upravnih postupaka mesečno), zakonski rokovi ne mogu ispoštovati. Ukoliko se u postupku utvrdi da O.F. ispunjava sve uslove koje propisuje Zakon o socijalnoj zaštiti, pravo na novčanu socijalnu pomoć biće mu priznato od dana podnošenja zahteva.

Odredbama člana 208. stava 1. Zakona o opštem upravnom postupku ("Službeni list SRJ", broj: 33/97 i 31/2001 i "Službeni glasnik RS", broj: 30/2010) definisan je rok za izdavanje rešenja. Navedenim odredbama propisano je da kad se postupak pokreće povodom zahteva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, a pre donošenja rešenja nije potrebno sprovesti poseban ispitni postupak, niti postoje drugi razlozi zbog kojih se ne može doneti rešenje bez odlaganja (rešavanje prethodnog pitanja i dr.), **organ je dužan da donese rešenje i dostavi ga stranci što pre, a najdocije u roku od jednog meseca od dana predaje urednog zahteva, odnosno od dana pokretanja postupka po službenoj dužnosti**, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kad se postupak pokreće po službenoj dužnosti, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok. U ostalim slučajevima, kad se postupak pokreće povodom zahteva stranke, odnosno po službenoj dužnosti, ako je to u interesu stranke, **organ je dužan da donese rešenje i dostavi ga stranci najdocije u roku od dva meseca, ako posebnim zakonom nije određen kraći rok.**

Obzirom da je predmetni zahtev stranke Centru za socijalni rad, kao organu ovlašćenom za donošenje rešenja predat 03.12.2015. godine, a rešenje nije doneto i dostavljeno stranci u zakonom propisanom roku, odnosno najdocije u roku od dva meseca, u skladu sa ovlašćenjima iz člana 37. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), a u cilju zaštite prava građana koji pred Vašim organom podnose zahteve radi ostvarivanja svojih prava i zaštite svojih pravnih interesa, Zaštitnik građana Grada Subotice, nije mogao da uvaži navode Centra za socijalni rad da se zakonski rokovi ne mogu uvažiti, zbog broja podnetih zahteva, te je doneo je mišljenje i uputio preporuke, kako to u izreci stoji.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj: 7/2014), obavešten je Centar za socijalni rad da je dužan obavestiti zaštitnika građana o merama koje je preduzeo, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema preporuka.

U drugim pritužbama, i obraćanjima Zaštitniku građana grada Subotice, protiv Centra za socijalni rad grada Subotice, građani su se žalili na povrede prava iz oblasti porodičnog zakonodavstva, i to najčešće na vršenje roditeljskog prava. U ovim slučajevima, građani su upućivani, da svoja prava treba da pokušaju da zaštite ili ostvare, pokrećući postupak pred nadležnim sudom. Veliki broj građana obraćao se Zaštitniku građana Grada Subotice, tvrdeći da im zaposleni u Centru za socijalni rad ne dozvoljavaju da predaju pismene zahteve radi ostvarivanja nekog prava, te su isti upućivani da iste šalju putem pošte, jer se isti moraju zaprimiti, bez obzira da li su osnovani ili ne. Centar za socijalni rad obavešten je o ovoj problematici, te je konstatovano da se zahtevi moraju primati, te da se o osnovanosti istih mora odlučivati, nakon sprovedenog dokaznog postupka, u pismenoj formi, u skladu sa propisima.

Takođe na inicijativu kancelarije zaštitnika građana Skupština grada Subotice u 2016.-oj godini izdvojila 400.000,00 din da putem kancelarije zaštitnika građana, a preko Centra za socijalni rad obezbedi finansiranje troškova psihijatrijskog veštačenja, za lica za koje postoji opravdana sumnja da zbog svog ponašanja postoje elementi za lišavanje poslovne sposobnosti. Radi se o vrlo problematičnim osobama koje ugrožavaju normalan urbani život stanara više stambenih zgrada u kojoj žive, ili stanovnika okolnih zgrada a ne postoji uža rodbina koja bi finansirala troškove postupka lišavanja poslovne sposobnosti. Tokom 2016.-e godine Centar je pokrenuo u 4 predmeta postupak lišavanja poslovne sposobnosti za ovu kategoriju lica, u jednom predmetu Gradska inspekcija, a u jednom predmetu stanari stambene zgrade su inicirali pokretanje postupka. Na osnovu rešenja Osnovnog suda u Subotici u dva predmeta isplaćeni su troškovi veštačenja psihijatra.

JP "Suboticagas"

Protiv JP "Suboticagas" imali smo 1 pritužbu, predmet još u toku.

JP "Palić Ludaš"

Protiv JP “Palić Ludaš” pokrenuta je 1 pritužba.

L.K. je podneo protiv ovog javnog preduzeća pritužbu zbog oduzimanja kombajna za košenje trske, JP “Palić Ludaš” se izjasnila na podnetu pritužbu i pored okolnosti pod kojim je došlo do oduzimanja kombajna, naveo i da su protiv imenovanog podnete i prekršajna i krivična prijava, a da je imovina podnosioca pritužbe privremeno oduzeta, zaštitnik građana u slučaju vođenja sudskog postupka protiv podnosioca pritužbe po istom osnovu nema nadležnosti, postupak je obustavljen.

JKP “Subotica-trans”

Protiv JKP “Subotica-trans” pokrenuta je 1 pritužba

Pritužbu je pokrenuo G.M., jer ne može da ostvari subvenciju u visini 100% cene mesečne karte, iako je stariji od 65 godina. U postupku je utvrđeno da pritužilac ima mesečna primanja veća od 321% iznosa novčane socijalne pomoći, te da nema pravo na 100% subvencionisanje u visini od 100% cene mesečne karte, odnosno pravo na besplatan prevoz. Podnosiocu je dostavljen cenovnik i svi drugi osnovi delimičnog subvencionisanja. Sa uputstvom kako da ostvari neku od predviđenih subvencija.

PU “Naša radost”

Protiv PU “Naša radost” podnete su 2 pritužbe.

Protiv PU “Naša radost” iz Subotice, dana 5.10.2016. godine, pritužbu je podnela majka mldb. deteta M.N. iz Subotice, iz razloga što njeno dete koje je u skladu sa propisima redovno upisano u vrtić – jaslice ne može da pohađa isti. Naime, nju su telefonskim putem dana 24.08.2016. godine zaposleni iz vrtića obavestili da dete ne može da bude “aktivirano”, jer nema mesta, i da su iz Gradske uprave dobili dopis u kojem brane da njeno dete pohađa vrtić, jer je majka koja koristi porodijsko odsustvo. U Sekretarijatu za društvene delatnosti negirali su ovakav postupak i uputili je da odvede dete u vrtić, jer je redovno upisano na javnom konkursu, raspisanom od 11.-22. aprila 2016. godine u ustanovi PU “Naša radost”. Uz pritužbu je priložila i fotografiju vrata vrtića na kojem se nalazio spisak dece koja treba da ga pohađaju, i na tom spisku je bilo i ime njenog deteta. Pritužiteljica se obratila zaštitniku građana i pritužbom protiv prosvetnog inspektora, Prosvetne inspekcije Sekretarijata za društvene delatnosti, Gradske uprave Grada Subotice, jer prosvetni inspektor nije obrazložio prilikom kontrole, a po njenoj prijavi, zbog čega PU “Naša radost” zabranjuje boravak legalno upisanom detetu, već je samo citirao propise, te naveo da problem mesta u vrtićima postaje sve izraženiji, iz kog razloga se direktor obratio Ministarstvu prosvete, nauke i tehnološkog razvoja. Pošto su pritužbe dostavljene PU “Naša radost” Subotica i Prosvetnoj inspekciji, Sekretarijata za društvene delatnosti, Gradske uprave Grada Subotice, zamenica direktora PU “Naša radost” dana 17.10.2016. godine obavestila je pritužiteljicu da dete ima pravo da pohađa vrtić i da je može voditi ubuduće. Građanka M.N. se zahvalila zaštitniku građana, i saopštila da obzirom da su pritužbe pozitivno rešene, odustaje od daljeg postupka.

Takođe, I.Ž. iz Subotice pokrenula je postupak protiv PU “Naša Radost” zbog nepoštovanja odredbi Pravilnika o pružanju hitne pomoći korisnicima, odnosno deci koja pohađaju predškolsku ustanovu. Radi se o izuzetno osetljivom predmetu, u kojem je zaštitnik građana doneo Mišljenje i preporuke, koje prenosimo u celosti. Mišljenje i preporuke do sada nisu sprovedene, ali u saradnji sa PU smatramo da ćemo na odgovarajući način sprovesti Odluku, odnosno Mišljenje i preporuke zaštitnika građana.

"Broj: 072-109/16-2

I.Ž.

.....

24000 SUBOTICA

PREDŠKOLSKA USTANOVA
"NAŠA RADOST"
ANTONA AŠKERCA BR. 3
24000 SUBOTICA

U skladu sa ovlašćenjima iz člana 37. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), u predmetu podnositeljke pritužbe I.Ž. iz Subotice, pod brojem 072-109/16-2, od 11.08.2016. godine, protiv PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" ANTONA AŠKERCA BR. 3, 24000 SUBOTICA, Zaštitnik građana Grada Subotice dana 25.11.2016. godine donosi sledeće:

MIŠLJENJE

Zaštitnik građana Grada Subotice mišljenja je da je, PREDŠKOLSKA USTANOVA "NAŠA RADOST" iz Subotice, pogrešno u svom odgovoru na pritužbu I. Ž. iz Subotice, pod brojem 072-109/16-2, od 11.08.2016. godine, navela da bi aplikovanjem Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, u slučaju epileptičnog napada kod mldb. M.Ž. iz Subotice, deteta pritužiteljice, koji pohađa vrtić "Kolibri" – "PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, ustanova pružila medicinske usluge i time davala terapiju, te na taj način izašla iz okvira svoje delatnosti, i time prekoračila svoja zakonska ovlašćenja.

Zaštitnik građana smatra da se u konkretnom slučaju radi o ukazivanju prve pomoći, te je mišljenja, da je u slučaju pojave epileptičnog napada kod mldb. M.Ž. iz Subotice, koji pohađa vrtić "Kolibri – " PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, potrebno postupiti u skladu sa Pravilnikom PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, o sigurnosno - zaštitnim merama i Protokolima postupanja u rizičnim situacijama poglavlja I. Odeljka 15. (donetog 29.08.2016. godine) u kom odeljku su propisane mere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u "ozbiljnim situacijama", u koje spada epileptični napad i po Specijalističkom izveštaju o neophodnosti pružanja prve pomoći detetu u slučaju recidiva epileptičkog napada tokom boravka deteta u vrtiću, za mldb. M.Ž. iz Subotice, izdatog na osnovu člana 11. Zakona o pravima pacijenata ("Službeni glasnik RS", broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju), overenog i potpisanog sa strane ordinirajućeg lekara specijaliste pedijatra klinički neurofiziolog i epileptolog Ass. dr sc.med. Tatjane Redžek Mudrinić i Upravnice klinike za pedijatriju specijaliste pedijatrije prof. dr. Aleksandre Stojadinović.

PREDŠKOLSKOJ USTANOVI "NAŠA RADOST" upućuju se sledeće:

PREPORUKE

U slučaju da mldb. M. Ž. iz Subotice, koji pohađa vrtić "Kolibri – " PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, u toku boravka u vrtiću, dobije epileptični napad, zaposleni u ustanovi postupiće u skladu sa Pravilnikom PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, o sigurnosno - zaštitnim merama i Protokolima

postupanja u rizičnim situacijama poglavlja I. Odeljka 15. (donetog 29.08.2016. godine) u kom odeljku su propisane mere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u “ozbiljnim situacijama“, u koje spada epileptični napad. Zaposleni su dužni: Ostati mirni i sabrani – ne paničiti, umiriti dete, pomoći – primeniti stečeno znanje u koje su sigurni ili pozvati iskusnijeg/u kolegu/inicu, odnosno osobu osposobljenu za pružanje prve pomoći, pozvati hitnu pomoć 194 (prilikom poziva naglasiti da se zove iz vrtića i ukratko opisati stanje deteta), odmah obavestiti roditelja, ne ostavljati dete samo.

Zaposleni u vrtiću “Kolibri –“ PREDŠKOLSKKE USTANOVE “NAŠA RADOST“ iz Subotice, Ivana Gorana Kovačića br. 9, koji su obučeni za pružanje prve pomoći postupiće po Specijalističkom izveštaju o neophodnosti pružanja prve pomoći detetu u slučaju recidiva epileptičkog napada tokom boravka deteta u vrtiću za mldb. M. Ž. iz Subotice, izdatog na osnovu člana 11. Zakona o pravima pacijenata (“Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju), overenog i potpisanog sa strane ordinirajućeg lekara specijaliste pedijatra kliničkog neurofiziologa i epileptologa Ass.dr sc.med. Tatjane Redžek Mudrinić i Upravnice klinike za pedijatriju specijaliste pedijatrije prof. dr. Aleksandre Stojadinović. i, u kom Izveštaju je navedeno: “Da je u slučaju recidiva epileptičkog napada neophodno da svako punoletno lice pruži detetu prvu pomoć: Stavi ga u bočni položaj, tzv. “koma položaj“ i aplikuje Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, a potom pozove Službu hitne medicinske pomoći i roditelje, te da pravovremena aplikacija antikonvulzivnog leka (Diazepama) može sprečiti progresiju epileptičkog napada u epileptički status.“

Ukoliko PREDŠKOLSKA USTANOVA “NAŠA RADOST“ iz Subotice bude stava da je za postupanje po navedenom Specijalističkom izveštaju potrebno dodatno obučiti osoblje iz vrtića, obezbediće osoblju dodatnu obuku, za pružanje ove prve pomoći, u saradnji, i po instrukcijama ordinirajućeg lekara specijaliste pedijatra kliničkog neurofiziologa i epileptologa Ass.dr sc.med. Tatjane Redžek Mudrinić Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju).

Roditelji mldb. M.Ž. iz Subotice dostaviće PREDŠKOLSKOJ USTANOVI “NAŠA RADOST“ iz Subotice potpisanu pismenu saglasnost za postupanje osoblja u vrtiću “Kolibri“, Ivana Gorana Kovačića br. 9, a po instrukcijama iz Specijalističkog izveštaja o neophodnosti pružanja prve pomoći detetu u slučaju recidiva epileptičkog napada tokom boravka deteta u vrtiću za mldb. M. Ž. iz Subotice, izdatog na osnovu člana 11. Zakona o pravima pacijenata (“Službeni glasnik RS“, broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju), overenog i potpisanog sa strane ordinirajućeg lekara specijaliste pedijatra kliničkog neurofiziologa i epileptologa Ass.dr sc.med. Tatjane Redžek Mudrinić i Upravnice klinike za pedijatrijuspecijaliste pedijatrije prof.dr.Aleksandre Stojadinović. mldb. M.Ž. iz Subotice Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Odeljenje za epileptologiju, Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju), u slučaju da epileptični napad kod njihovog deteta, nastupi u toku boravka u vrtiću. Roditelji mldb. M.Ž. iz Subotice dostaviće PREDŠKOLSKOJ USTANOVI “NAŠA RADOST“ iz Subotice original navedenog Specijalističkog izveštaja. Navedena dokumenta, roditelji mldb. M.Ž. iz Subotice, dostaviće PREDŠKOLSKOJ USTANOVI “NAŠA RADOST“ iz Subotice, u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema ovog mišljenja i preporuka.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice (“Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), PREDŠKOLSKA USTANOVA “NAŠA RADOST“ je dužna je obavestiti zaštitnika građana o merama koje je preduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema mišljenja i preporuka.

O b r a z l o ž e n j e

Zaštitniku građana Grada Subotice obratila se građanka I. Ž. iz Subotice. U pritužbi podnetoj pod brojem 072-109/16-2, dana 11.08.2016. godine, je navela da u PU “Naša radost“ Subotica, odbijaju da daju njenom detetu koji pohađa vrtić propisani medikament u hitnom slučaju – prilikom

epileptičnog napada. Uz pritužbu je priložila kopiju otpusne liste sa epikrizom izdatu od Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine Odeljenja za opštu i adolescentnu pedijatriju i toksikologiju od 26.07.2016. godine, te je navela da očekuje da mu se u vrtiću pruži adekvatna medicinska pomoć, odnosno davanje leka, koji već ona kući daje po instrukcijama lekara.

Zaštitnik građana Grada Subotice razmotrio je navode iz pritužbe, te je shodno članu 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014) dostavio rukovodiocu PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, a u cilju utvrđivanja da li je u toku gore navedenog postupka došlo do povrede prava građanina, nepravilnim ili nezakonitim radom organa uprave i javnih službi.

Dana 31.08.2016. godine pod brojem del.br.: 1609/01 PREDŠKOLSKA USTANOVA "NAŠA RADOST" iz Subotice dostavila je odgovor na pritužbu. U odgovoru se navodi da bi se iz primljene pritužbe mogao izvesti zaključak da su zaposleni u Predškolskoj ustanovi "Naša radost" propustili da pruže hitnu medicinsku pomoć detetu podnosioca pritužbe, jer je u pritužbi navedeno da se ista podnosi zbog nedavanja propisanog medikamenta u hitnom slučaju (epileptički napad). Napominju da se takva situacija nije desila te pretpostavljaju da je u pitanju neprecizno formulisan tekst pritužbe, obzirom da mldb. M.Ž. za vreme svog boravka u vrtiću u Predškolskoj ustanovi "Naša radost" iz Subotice nikada nije doživeo epileptični napad. Nadalje napominju da pružanje pomoći u hitnim situacijama predstavlja ne samo profesionalnu, već i građansku dužnost svakog zaposlenog u ustanovi tako da ne stoje pritužbe kojima bi se eventualno stavilo na teret zaposlenima u ustanovi da ne žele da pruže pomoć korisnicima u hitnim slučajevima. U tom smislu ističu da svaki vrtić u sastavu PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" u Subotici ima osobu stručno osposobljenu za pružanje prve pomoći, kao i da se u ozbiljnim situacijama poziva služba hitne pomoći. Međutim, kada je reč o davanju terapije korisnicima, napominju da ustanova nema zaposlena lica koja su obučena za davanje terapije, niti je davanje terapije u opisu posla bilo kog zaposlenog vaspitača, odnosno medicinske sestre vaspitača, a što je vidljivo iz opisa poslova vaspitača, odnosno medicinske sestre vaspitača, koji opisi su sadržani u aktu o sistematizaciji ustanove. Dalje navode da je na ovom mestu potrebno ukazati i na katalog radnih mesta u prosveti, dokument sačinjen od strane nadležnog ministarstva, koji sadrži opise poslova zaposlenih u predškolskim ustanovama, te ni pomenuti katalog ne podrazumeva da zaposleni u predškolskim ustanovama dužni, u okviru svojih radnih obaveza, da daju terapiju korisnicima usluga predškolske ustanove. Ističu, i da davanje terapije podrazumeva posedovanje zdravstvene licence, dok zaposleni u ustanovi ne poseduju takvu vrstu dozvole, već poseduju zdravstvenu licencu. Kako delatnost predškolske ustanove podrazumeva samo pružanje usluga kao što su smeštaj i boravak dece u ustanovi, ishrana, vaspitno – obrazovni rad i preventivna zdravstvena nega, jasno je da bi pružanjem medicinskih usluga, kao što je u konkretnom slučaju davanje terapije, ustanova izašla iz okvira svoje delatnosti i time prekoračila svoja ovlašćenja. Iz iznetih razloga smatraju pritužbu neosnovanom.

Isti odgovor dostavljen je pritužiteljici na izjašnjenje, te su se roditelji mldb. M.Ž. iz Subotice dana 10.11.2016. godine zaštitniku građana izjasnili na zapisnik da su pročitali odgovor PU "Naša radost" iz Subotice, i dostavili su Specijalistički izveštaj o neophodnosti preventivnog davanja antipiretika u slučaju povišene telesne temperature i pružanja prve pomoći detetu u slučaju recidiva epileptičkog napada tokom boravka deteta u vrtiću, u kom izveštaju je detaljno opisano šta je prva pomoć njihovom sinu, isti je potpisan od strane ordinirajućeg lekara i upravnice Klinike za pedijatriju, Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, a na osnovu člana 11. Zakona o pravima pacijenata. Roditelji su naveli da su u potpunosti saglasni da se u slučaju napada njihovom detetu, ukoliko se zadesi u obdaništu pruži prva pomoć na način opisan u izveštaju, te napominju da on ima svoj medikament Diazepam, koji bi mu trebalo aplikovati prilikom napada, te da su saglasni da lek treba da bude uvek uz njega. Pored Specijalističkog izveštaja dostavili su i kopiju preporuke izabranog lekara pedijatrije Doma zdravlja Subotica. U odnosu na sam odgovor ustanove, istakli su da je sama ustanova napisala da nema dileme oko pružanja prve pomoći, kao i da ima ustanovu stručno osposobljenu za pružanje prve pomoći. U odnosu na deo gde se navodi da ne postoje lica za davanje terapije detetu, napominju da nisu, niti traže, niti će tražiti da se njihovom detetu daje terapija, isključivo da mu se pruži prva pomoć u slučaju napada.

Pravilnikom PREDŠKOLSKE USTANOVE "NAŠA RADOST" iz Subotice, o sigurnosno - zaštitnim merama i Protokolima postupanja u rizičnim situacijama poglavlja I. Odeljka 15. (donetog 29.08.2016. godine) su propisane mere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u "ozbiljnim situacijama", u koje spada epileptični napad, odnosno u kom odeljku su propisane mere pri pružanju prve pomoći u vrtiću, i to u "ozbiljnim situacijama", u koje spada epileptični napad, tj. navedeno je da su zaposleni su dužni: Ostati mirni i sabrani – ne paničiti, umiriti dete, pomoći – primeniti stečeno znanje u koje su sigurni ili pozvati iskusnijeg/u kolegu/inicu, odnosno osobu osposobljenu za pružanje prve pomoći, pozvati hitnu pomoć 194 (prilikom poziva naglasiti da se zove iz vrtića i ukratko opisati stanje deteta), odmah obavestiti roditelja, ne ostavljati dete samo.

U Specijalističkom izveštaju o neophodnosti pružanja prve pomoći detetu u slučaju recidiva epileptičkog napada tokom boravka deteta u vrtiću za mldb. M. Ž. iz Subotice, izdatog na osnovu člana 11. Zakona o pravima pacijenata ("Službeni glasnik RS", broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju), overenog i potpisanog sa strane ordinirajućeg lekara i Upravnice klinike za pedijatriju navedeno je: "Da je u slučaju recidiva epileptičkog napada neophodno da svako punoletno lice pruži detetu prvu pomoć: Stavi ga u bočni položaj, tkzv. "koma položaj" i aplikuje Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, a potom pozove Službu hitne medicinske pomoći i roditelje, te da pravovremena aplikacija antikonvulzivnog leka (Diazepama) može sprečiti progresiju epileptičkog napada u epileptički status."

U Izveštaju Doma zdravlja Subotica, Službe za zdravstvenu zaštitu žena i dece, potpisanom od strane izabranog lekara i načelnice Službe za zdravstvenu zaštitu žena i dece, navedeno je da je mldb. M.Ž. dečak uzrasta 5 godina, koji se od odojčanskog uzrasta leči od epilepsije i redovno se kontroliše od strane dečjeg neurologa. U julu 2016. godine je imao težak i dugotrajan epileptični napad, koji ugrožava život deteta. I pored terapije koju dečak redovno dobija, takav napad može da se ponovi bilo kada i bilo gde, a obaveza je svakog člana našeg društva pomogne i pruži prvu pomoć ugroženom detetu. Ukoliko dete dobije epileptični napad (gubitak svesti sa grčevima ili trzajevima delova tela), potrebno je odmah pozvati Službu hitne medicinske pomoći i roditelje deteta. Dete postaviti u bočni položaj, obezbediti prostoriju da ne dođe do povrede deteta u toku napada. Preporuka neurologa koji leči dete je da se u slučaju napada daje Diazepam rektola od 5 mg, dve jedan za drugom, koje se utiskuju u završni deo debelog creva deteta. Dalje mere preuzima Služba hitne medicinske pomoći.

Razmatrajući spise predmeta, a naročito navedeni Pravilnik i Specijalistički izveštaj zaštitnik građana doneo je mišljenje da je PU "NAŠA RADOST" iz Subotice, pogrešno navodi u svom odgovoru na pritužbu, da bi se u slučaju epileptičnog napada kod mldb. M.Ž. aplikovanjem Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, davala terapija i da bi time ustanova pružila medicinske, te na taj način izašla iz okvira svoje delatnosti, i time prekoračila svoja zakonska ovlašćenja.

Ovo iz razloga što je i u gore navedenom Pravilniku, koji je donela PREDŠKOLSKA USTANOVA "NAŠA RADOST" iz Subotice, epileptični napad definisan kao "ozbiljna situacija" u kojoj situaciji se primenjuju pravila pružanja prve pomoći, a naročito, što je u konkretnom slučaju, za konkretno dete dat Specijalistički izveštaj o neophodnosti pružanja prve pomoći detetu u slučaju recidiva epileptičkog napada tokom boravka deteta u vrtiću za mldb. M. Ž. iz Subotice, izdatog na osnovu člana 11. Zakona o pravima pacijenata ("Službeni glasnik RS", broj 45/2013), od Instituta za zdravstvenu zaštitu dece i omladine Vojvodine, (Ambulanta za dečju neurologiju i epileptologiju), overen i potpisan sa strane ordinirajućeg lekara i Upravnice klinike za pedijatriju, u kom izveštaju je taksativno navedeno šta za mldb. M.Ž. predstavlja pružanje prve pomoći, odnosno da je aplikovanje Diazepam rec a 5 mg 2 rectiolae per rectum, za njega pružanje prve pomoći, te da pravovremena aplikacija antikonvulzivnog leka (Diazepama) može sprečiti progresiju epileptičkog napada u epileptički status. Zbog navedenog zaštitnik građana je mišljenja da se u konkretnom slučaju radi o pružanju prve pomoći, a prema tačnim instrukcijama medicinske struke i nadležnih lekara i u skladu sa gore navedenim Pravilnikom.

Na osnovu ovako datog mišljenja date su i preporuke o postupanju u slučaju javljanja epileptičnog napada kod mldb. M.Ž. u vrtiću, kako to u izreci ovoga mišljenja stoji.

Uz ovo mišljenje i preporuku PU "Naša radost" iz Subotice dostavljaju se i kopije gore navedenog Specijalističkog izveštaja i Izveštaja Doma zdravlja Subotica, dok će original Specijalističkog izveštaja dostaviti roditelji mldb. M.Ž. iz Subotice.

U smislu odredaba člana 37. stava 2. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), obavještena PREDŠKOLSKA USTANOVA "NAŠA RADOST" iz Subotice, da je dužna obavestiti zaštitnika građana o merama koje je preduzela, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema preporuka.

U Subotici, dana 25.11.2016. godine

Zamenica Zaštitnika građana

Grada Subotice

Ljiljana Vuković Simić

Narodno pozorište – Népszínház

Protiv Narodnog pozorišta – Népszínház podneta je jedna pritužba.

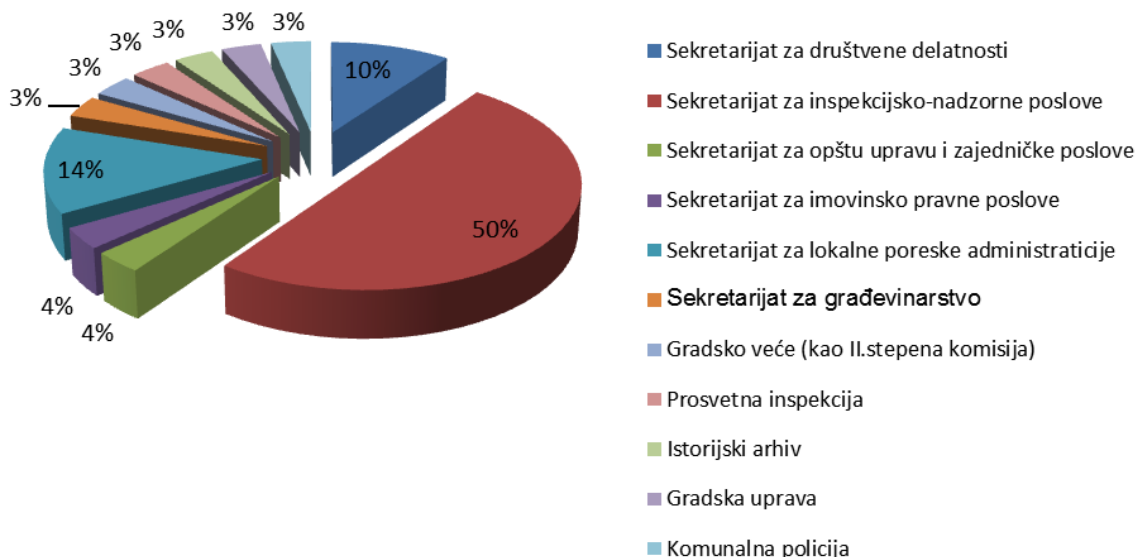
Naša sugrađanka, odnosno zaposlena u Narodnom pozorištu – Népszínház M.R. podnela je pritužbu protiv ustanove jer joj se ne isplaćuju putni troškovi u punom iznosu od 2.400,00 dinara. U odgovarajućem roku nadležni rukovodilac se izjasnio da se ova sredstva finansiraju i preko APV i iz sredstava grada, kupovinom mesečnih karata za prevoz radnika lokalnim autobusima Subotica-transa i da radnicima koji se izjasne da traže da im se obezbede mesečne karte ustanova pribavi iste, a ostalima se isplaćuju troškovi sredstava koja obezbeđuje APV. Nadležni rukovodilac je takođe naveo da je M.R. Objašnjena situacija i zatraženo od nje da se izjasni ako želi da joj se kupuje mesečna karta, međutim ista se nije izjasnila, odnosno nije podnela zahtev ustanovi. Takođe, od M.R. je zatraženo da se i pred zaštitnikom građana izjasni u roku od 15 dana na izjašnjenje Ustanove, što M.R. nije učinila i postupak je obustavljen.

Gerontološki centar

Protiv Gerontološkog centra je podneta jedna pritužba

K.M. pokrenuo je postupak protiv Gerontološkog centra zato što ga nisu hteli primiti u Dom "Dudova šuma" pansioniskog tipa i diskriminacija na osnovu nacionalne pripadnosti – romski. U postupku je utvrđeno da je imenovani imao angažovanog advokata. U predmetima u kojima stranka ima angažovanog advokata zaštitnik građana obustavlja postupak.

ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Građani su u 2016. godini podneli ukupno 30 pritužbi na rad upravnih organa i inspekcijskih službi.

Protiv nadležnih gradskih organa podnete su pritužbe protiv:

- Sekretarijat za društvene delatnosti 3,
- Sekretarijat za inspekcijsko nadzorne poslove 15,
- Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove 1,
- Sekretarija za građevinarstvo 1,
- Sekretarijat lokalne poreske administracije 4,
- Sekretarijat za opštu upravu i zajedničke poslove 1,
- Gradsko veće (kao II stepeni organ) 1,
- Prosvetna inspekcija 1,
- Istorijski arhiv 1,
- Gradska uprava 1,
- Komunalna policija 1.

Takođe, građani su podnosili i pritužbe protiv republičkih upravnih organa, ukupno 19, za koje Zaštitnik građana Grada Subotice nije nadležan, pa su predmeti dostavljeni:

- Zaštitniku građana RS 12,
- Pokrajinskom ombudsmanu 5,
- RF za zdravstvo 1,
- Vojvodina šume 1.

Sekretarijat za društvene delatnosti

Protiv Sekretarijata za društvene delatnosti podnete su 3 pritužbe.

Građanka R.F. iz Subotice podnela je pritužbu protiv Seretarijata za društvene delatnosti, Gradske uprave Grada Subotice, iz razloga što joj osporavaju pravo na povećanje koeficijenta na platu, napredovanje u zvanju, a po osnovu njenog stečenog doktorata i to od 7. novembra 2012. godine.

S obzirom da je doktorirala, smatra da joj u skladu sa članom 7. Uredbe o koeficijentima za obračun i isplatu plata zaposlenih u javnim službama ("Službeni glasnik RS", broj 44/2001, 15/2002 – dr. Uredba*, 30/2002, 32/2002 - ispr., 69/2002, 78/2002, 61/2003, 121/2003, 130/2003, 67/2004, 120/2004, 5/2005, 26/2005, 81/2005, 105/2005, 109/2005, 27/2006, 32/2006, 58/2006, 82/2006, 106/2006, 10/2007, 40/2007, 60/2007, 91/2007, 106/2007, 7/2008, 9/2008, 24/2008, 26/2008, 31/2008, 44/2008, 54/2008, 108/2008, 113/2008, 79/2009, 25/2010, 91/2010, 20/2011, 65/2011, 100/2011, 11/2012, 124/2012, 8/2013, 4/2014 i 58/2014), pripada koeficijent za platu od 22,40, a koji koeficijent je predviđen za poslove diplomiranog bibliotekara savetnika, a iz razloga što se kao uslov za sticanje ovog koeficijenta zahteva **VII stepen stručne spreme i odgovarajuće stručno zvanje ili doktorat nauka.**

Do sada se obraćala direktoru Gradske biblioteke Subotice i Sekretarijatu za društvene delatnosti gradske Uprave Grada Subotice. Sekretarijat za društvene delatnosti u svom izjašnjenju od 29.12.2015. godine, broj IV-04- službeno/2015, naveo je da je R.F. stekla zvanje doktor nauka o dramskim umetnostima iz oblasti pozorišta, te da ne ispunjava uslove propisane članom 48. Zakona o bibliotečko informacionoj - delatnosti ("Službeni glasnik RS", broj 52/2011), kojima je propisano da zaposleni iz člana 47. stav 1. ovog zakona na stručnim bibliotečkim poslovima, nakon položenog stručnog ispita stiču osnovna stručna zvanja: knjižničar, viši knjižničar, bibliotekar i diplomirani bibliotekar. Viša stručna zvanja na stručnim bibliotečkim poslovima su: samostalni knjižničar, samostalni viši knjižničar, viši bibliotekar, bibliotekar savetnik, viši diplomirani bibliotekar i diplomirani bibliotekar savetnik. Zaposleni na stručnim poslovima bibliografa, arheografa, informatora, dokumentariste i konzervatora stiču stručna zvanja i viša stručna zvanja shodnom primenom odredaba ovog zakona koje se odnose na sticanje stručnih zvanja na stručnim bibliotečkim poslovima. Ministar nadležan za kulturu imenuje Republičku komisiju za dodelu viših stručnih zvanja u bibliotečko-informacionoj delatnosti na predlog Narodne biblioteke Srbije. Predsednik Republičke komisije iz stava 4. ovog člana po funkciji je rukovodilac Narodne biblioteke Srbije. Matičnu komisiju za utvrđivanje predloga za dodelu viših stručnih zvanja u bibliotečko-informacionoj delatnosti imenuje direktor matične biblioteke. Viša stručna zvanja stiču se u skladu sa aktom o bližim uslovima za sticanje viših stručnih zvanja koji donosi ministar nadležan za kulturu. U odnosu na formulaciju uslova potrebnih za sticanje koeficijenta 22,40 iz člana 7. gore citirane Uredbe i to: **"VII stepen stručne spreme i odgovarajuće zvanje Ili doktorat nauka."** proizilazi da su ovi uslovi alternativno propisani, i samim tim u koliziji sa članom 48. Zakona o bibliotečko-informacionoj delatnosti ("Službeni glasnik RS", broj 52/2011), koji zahteva sticanje određenog zvanja u konkretnoj delatnosti kako bi se stekli uslovi za napredovanje. Sam postupak sticanja zvanja u ovoj delatnosti precizno je uređen Pravilnikom o bližim uslovima za sticanje viših stručnih zvanja u bibliotečko-informacionoj delatnosti.

Zaštitnik građana, radi razjašnjenja pitanja postavljenih u pritužbi, uputio je resornom Ministarstvu kulture i informisanja Republike Srbije, molbu za tumačenje primene propisa u slučaju građanke R.F. i njenog prava na napredovanje u zvanju i viši koeficijent, te je naveo da je Zaštitnik građana Grada Subotice ustanovljen Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014). Nadležnost zaštitnika građana propisana je odredbama člana 2. Odluke, na osnovu kojih odredaba zaštitnik građana štiti prava građana/ki i pravnih lica od nezakonitog i nepravilnog rada organa uprave i javnih službi grada, kada su povređeni propisi grada. Kako Zaštitnik građana Grada Subotice u konkretnom slučaju nije nadležan da donosi mišljenja i daje preporuke, jer je u pitanju primena republičkih propisa, molimo Vas da u cilju pravilne primene propisa, date tumačenje da li je citirana odredba člana 7. gore navedene Uredbe u koliziji sa odredbama Zakona o bibliotečko-informacionoj delatnosti ("Službeni glasnik RS", broj 52/2011), odnosno da li lice koje je steklo doktorat nauka, a nije steklo zvanje diplomirani bibliotekar savetnik, u skladu sa odredbama člana 48. Zakona o bibliotečko-informacionoj delatnosti ("Službeni glasnik RS", broj 52/2011), ima pravo na koeficijet 22,40 iz člana 7. gore navedene Uredbe.

Ministarstvo kulture i informisanja dalo je mišljenje, u kojem je navedeno da u slučaju R.F. Gradska biblioteka iz Subotice nema pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji radnih mesta propisano zvanje „diplomiranog bibliotekara savetnika“, te da je ona u skladu sa pravilnikom na mestu „viši diplomirani bibliotekar“, pravilno raspoređena i da joj je u skladu sa propisima dodeljeno zvanje „viši diplomirani bibliotekar“. Prema tome, Ministarstvo je mišljenja da bi određivanje pojedinačnog koeficijenta svim zaposlenima trebalo vršiti u zavisnosti od stvarnog stepena stručne spreme, koji u skladu sa zahtevanim stepenom stručne spreme i stručnog zvanja prema pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova poseduje svaki zaposleni za koga se određuje koeficijent. Zaštitnik građana dostavio je mišljenje pritužiteljici, koja je nakon toga odustala od daljeg vođenja postupka.

T.I. je pokrenula postupak protiv Sekretarijata za društvene delatnosti iz razloga što je nadležni sekretarijat obustavio isplatu razlike isplaćenih i neisplaćenih naknada za odlazak i dolazak na posao.

“T.I.

....

STARA MORAVICA

i

REPUBLIKA SRBIJA

AP VOJVODINA

GRAD SUBOTICA

GRADSKA UPRAVA

SEKRETARIJAT ZA DRUŠTVENE DELATNOSTI

Broj: 072-51/16-1

Na osnovu člana 37. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), u postupku koji je po predavki od dana 07.04.2016.g. pokrenula T.I. iz Stare Moravice, protiv Grad Subotica, Gradska uprava, Sekretarijat za društvene delatnosti Zaštitnik građana Grada Subotice dana 14.04.2016.g. donosi

MIŠLJENJE

da je Grad Subotica, Gradska uprava, Sekretarijat za društvene delatnosti, obustavom prenosa sredstava Srednjoj medicinskoj školi u Subotici za isplatu razlike između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak sa rada, za profesoricu I.T., Stara Moravica, ..., zaposlenoj u Srednjoj medicinskoj školi, a koje obaveze je Grad Subotica preuzeo po Sporazumu o načinu isplate razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak sa rada zaposlenih u oblasti obazovanja i vaspitanja na teritoriji Grada Subotice, pod brojem II-401-819/2015 od 01.06.2015.g. (u daljem tekstu: "Sporazum"), povredio pravo imenovane I.T., pa se na osnovu navedenog donosi:

PREPORUKA

Gradu Subotica, Gradska uprava, Sekretarijatu za društvene delatnosti, da u skladu sa zaključenim Sporazumom, obezbedi prenos sredstava za razliku njoj pripadajućih neisplaćenih rata naknade za dolazak i odlazak sa rada, koje su utvrđene prema dinamici istog Sporazuma, te da nastavi sa prenosom sredstava razlike naknade prema članu 4. zaključenog Sporazuma, odnosno prema utvrđenoj dinamici.

O b r a z l o ž e n j e

Dana 07.04.2016.g. I.T. iz Stare Moravice, obratila se pritužbom Zaštitniku građana Grada Subotice da je po nalogu Gradske uprave, Sekretarijata za društvene delatnosti, njoj nakon 3 meseca plaćanja razlike naknade, obustavljena ova isplata. Uz pritužbu priložila je fotokopiju Sporazuma o načinu isplate razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak sa rada zaposlenih u oblasti obrazovanja i vaspitanja na teritoriji Grada Subotice (u daljem tekstu Sporazum), fotokopiju odgovora na zahtev Srednje medicinske škole, pod del.br. 01-8/11944 od 30.12.2015. godine, fotokopiju zahteva za isplatu razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak sa rada zaposlenih u oblasti obrazovanja i vaspitanja na teritoriji Grada Subotice, koji zahtev je Gradska uprava Subotica, Sekretarijat za društvene delatnosti primio dana 19.01.2016. godine, pod brojem IV-04-451-1/16, fotokopiju odgovora na njen zahtev, a pod istim brojem, od dana 22.01.2016. godine, fotokopiju ponovljenog zahteva za isplatu razlike..., koju je Sekretarijat za društvene delatnosti primio dana 03.02.2016. godine pod brojem IV-04-451-1/16, fotokopiju odgovora na ovaj njen zahtev, a pod napred navedenim brojem, od 05.02.2016. godine, te njen zahtev na ovaj odgovor od 18.02.2016. godine, pod istim brojem, kao i fotokopiju obračuna razlike putnog troška za period od 09-11.2012. godine. Srednje medicinske škole od 02.10.2015. godine. Još je izjavila da joj se sada isplaćuje putni trošak od Stare Moravica do Subotice, da se po napred navedenom Sporazumu vrši isplata i njenoj kolegici, koja je putovala iz Horgoša, odnosno sa teritorije druge opštine, da se ona nalazila na spisku I obračunu Srednje medicinske škole za isplatu razlike putnih troškova i da joj se u septembru 2015. godine počelo sa isplatom ove razlike putnih troškova, ali da je isto ukinuto nakon 3 meseca.

Zaštitnik građana Grada Subotice izvršio je uvid u podnetu dokumentaciju, izvršio proveru o utvrđenoj ukupnoj isplati razlike putnih troškova za imenovanu u obračunu Srednje medicinske škole, i utvrdio da je utvrđena razlika za imenovanu ukupno 82.019,00 dinara, da je imenovanj isplaćeno 20.572,00 dinara i da je ostala neisplaćena razlika od 61.447,00 dinara. Uvidom u svu priloženu dokumentaciju uz pritužbu, a naročito u Sporazum, zaštitnik građana Grada Subotice je mišljenja da ne postoji nikakav pravni osnov da se za I.T. ne obezbedi prenos sredstava razlike naknade između isplaćenih i neisplaćenih naknada za dolazak i odlazak sa rada zaposlenih u oblasti obrazovanja i vaspitanja na teritoriji Grada Subotice. Prema članu 4. stav 2. navedenog Sporazuma isplata navedene razlike vrši se na osnovu zahteva i overenih spiskova dostavljenih od strane osnovnih, srednjih škola i predškolske ustanove, Naša Radost. Nesporno je utvrđeno da utvrđena razlika za I.T. od 82.019,00 dinara utvrđena u zahtevu i overena u spisku Srednje medicinske škole, odnosno ovaj iznos je utvrđen i u ukupnoj visini potrebnih sredstava za isplatu razlike svima, kojima nije isplaćena, odnosno po Sporazumu i nema nikakvog osnova da se za imenovanu ne obezbedi prenos pripadajuće razlike prema dinamici priliva sredstava, a kako je to regulisano članom 4. Sporazuma.

Na osnovu navedenog daje se preporuka Gradu Subotica, Gradskoj upravi, Sekretarijatu društvene delatnosti da obezbedi prenos novčanih sredstava za imenovanu, T.I., odnosno doznači Srednjoj medicinskoj školi iznos potreban za do sada neisplaćene razlike zbog neosnovane obustave, te da se obezbedi prenos sredstava kako bi se nastavila isplata shodno članu 4. Sporazuma, odnosno prema utvrđenoj dinamici.

Shodno članu 37. stav 2. Odluke o Zaštitniku građana obavezuje se Grad Subotica, Gradska uprava, Sekretarijat za društvene delatnosti da u roku od 15 dana od dana prijema ovog mišljenja i preporuke obavesti zaštitnika građana o merama koje je preduzeo u cilju otklanjanja utvrđene povrede prava I.T.

Subotica, 14.04.2016.

Zaštitnik građana
Grada Subotice

M.R. je pokrenula postupak protiv Sekretarijata za društvene delatnosti zbog povrede prava na naknadu putnih troškova za dolazak i odlazak sa rada u visini cene prevozne karte u javnom prevozu. Sekretarijat je odgovorio da ustanova u kojoj M.R. radi ne dostavlja zahtev za obezbeđenje sredstava za imenovanu, odnosno M.R. nije na spisku zaposlenih koje finansira grad i za nju se ne obezbeđuje mesečna karta za prevoz. Prema uputstvu nadležnog sekretarijata upućenog na osnovu ove pritužbe, zaposleni u ustanovi trebali su da se izjasne o načinu ostvarivanja prava na naknadu troškova za dolazak i odlazak sa rada, koji se finansiraju iz budžeta grada, te će na taj način M.R. ostvariti svoje pravo, a u okviru ustanove u kojoj radi.

Sekretarijat za inspekcijsko nadzorne poslove

Protiv Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove podneto je 15 pritužbi.

Protiv Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove građani su podnosili pritužbe uglavnom zbog “ćutanja uprave“, međutim u većini slučajeva, postupak pred Zaštitnikom građana Grada Subotice je obustavljen, jer se kroz kontrolu rada Službe za inspekcijsko nadzorne poslove, od strane Zaštitnika građana Grada Subotice, utvrdilo da je navedena Služba postupala u roku, u kojem je Zakonom o opštem upravnom postupku obavezna da postupa. Problem za građane nastaje iz razloga što kada podnose zahtev za uviđaj inspekcijskih organa, ne naznačavaju da žele da budu stranka u postupku. Sekretarijat, kao što smo već naveli, odradi svoj posao ne obaveštavajući podnosioca zahteva za uviđaj jer mu to nije ni obaveza. Kada se obrate zaštitniku građana Sekretarijat dostavlja svu traženu dokumentaciju sa kojom se stranka upoznaje i time se predmeti i završavaju. Navodimo jedan predmet kao primer rešavanja, prema sledećem.

Protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove, Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove, Gradske Uprave Grada Subotice, zbog “ćutanja administracije“ Pritužbu je podnela građanka M.K. iz Subotice dana 24.02.2016. godine. U pritužbi je navela da od zaštitnika građana očekuje da joj pomogne da što pre dobije pismeni odgovor od inspekcije. Ona je dana 17.12.2015. godine podnela pismeni zahtev Službi za inspekcijsko nadzorne poslove za vršenje uviđaja u njenom komšiluku, a zbog sumnje da komšije drže domaće životinje – papkare, na neadekvatan i protivzakonit način. Dana 8.04.2016. godine zaštitniku građana dostavljen je pismeni odgovor, koji je građanka i zahtevala u svojoj pritužbi. U odgovoru Službe za inspekcijsko nadzorne poslove je navedeno da je uviđaj izvršen istoga dana kada je i zahtev podnesen, te da je inspektor konstatovao da se radi o uzgoju papkara u registrovanoj farmi, a nadzor nad primenom pravila držanja i uzgoja papkara u konkretnom slučaju vrši Republička veterinarska inspekcija. Zaštitnik građana je odmah obavestio pritužiteljicu i uputio je na nadležni organ.

B.M. je podneo pritužbu na rad Sekretarijata za inspekcijsko-nadzorne poslove zbog ćutanja administracije, jer nakon podnete prijave, odnosno zahteva za uviđaj, ni nakon isteka zakonskog roka inspekcija nije postupila po zahtevu. U izjašnjenju Gradske uprave, Sekretarijata za inspekcijsko-nadzorne poslove, Službe za inspekcijske-nadzorne poslove navedeno je da je komunalni inspektor zaprimio prijavu B.M., nadalje inspektor je izašao na teren u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja i uviđajem na licu mesta utvrdio da je ulica kratka, neasfaltirana, nema trotoara, niti biciklističku stazu. Zelenilo koja je posađeno na javnoj površini ne ugrožava okolne objekte, niti odvijanje saobraćaja u ulici. Planom detaljne regulacije će se planirati između ostalog i izgradnja, tj. asfaltiranje putne infrastrukture, kada će se odrediti koje zelenilo će se moći saditi u toj ulici, na javnoj površini. Uzimajući u obzir navedene činejnice, komunalni inspektor je procenio da ne postoji osnov za postupanje po prijavi. Stranka je obavestena o izjašnjenju nadležne službe.

Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove

Protiv Sekretarijata za imovinsko-pravne poslove podneta je jedna pritužba.

Postupak je pokrenula I.DŽ. koja je nasledila pola stana, a ne može da izvrši upis u Katastar jer je odeljenje za imovinsko-pravne poslove kod nadležne službe za Katastar nepokretnosti stavilo zabranu upisa bilo kakve vrste na navedenoj nepokretnosti. U postupku je utvrđeno da je potrebno izraditi etažni plan, predlog zahteva RGZ o upisu posebnih delova zgrade, te da je Gradsko pravobranilaštvo podnelo zahtev RGZ, Službi za katastar nepokretnosti upis etažnog plana, te se na osnovu navedenog može upisati pravo vlasništva, koja je I.DŽ. tražila i time je predmet završen.

Sekretarijat za građevinarstvo

Protiv Službe za građevinarstvo podneta je jedna pritužba.

Građanka K.E. iz Subotice je dana 06.07.2016. godine podnela pritužbu Zaštitniku građana Grada Subotice protiv Sekretarijata za građevinarstvo, Gradske uprave Grada Subotice iz razloga što na zahtev za preispitivanje "odobrenja" za otvaranje vrata iz kafane u zajedničko dvorište bez saglasnosti ostalih sukorisnika na parceli (dvorištu) nije dobila odgovor na osnovu kojih propisa je moguće preduzimati takve građevinske radove, te je navela da zahteva da joj se citiraju odredbe propisa kojima je dozvoljeno otvaranje ulaznih vrata na objektu kafane, a koja ranije nisu postojala. Dana 22.07.2016. godine od Sekretarijata za građevinarstvo, Gradske uprave Grada Subotice, zaštitniku građana dostavljen je odgovor u kojem odgovoru su citirani propisi na osnovu kojih je Sekretarijat sastavio odgovor na njen zahtev, koji odgovor je dostavljen i građanki K.E. iz Subotice. U izjašnjenju na odgovor Sekretarijata, građanka K.E. je navela da ipak nije zadovoljna odgovorom Sekretarijata, jer smatra da treba da joj se pojasne i neki termini oko rekonstrukcije objekta. Razmatrajući izjašnjenje, te spise predmeta, a naročito odgovor Sekretarijata, zaštitnik građana je shodno članu 36. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice", broj 7/2014), kojima je propisano da ukoliko zaštitnik građana utvrdi da nema povrede prava ili drugih nepravilnosti u radu uprave, odnosno radu javne službe, obustavlja postupak o čemu pismeno obaveštava podnosioca pritužbe i upravu, odnosno javnu službu čiji je rad bio predmet kontrole, obustavio postupak, jer je Sekretarijat za građevinarstvo udovoljio prvobitnom zahtevu stranke i citirao odredbe propisa na osnovu kojih je sastavio prethodni odgovor, te je time otklonio nedostatke u prethodnom odgovoru.

Sekretarijat lokalne poreske administracije

Protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije podneto je 4 pritužbe.

B.J. iz Subotice podneo je pritužbu protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije zbog zastarelosti potraživanja koje preuzeto od JP "Direkcije za izgradnju grada Subotice". Sekretarijat lokalne poreske uprave doneo je zaključak sa kojim se obustavlja zahtev poreskog obveznika jer je izvršeno preknjiženje više uplaćenih sredstava. Naime, naknada za korišćenje građevinskog zemljišta paralelno je plaćen i na račun JP "Direkcije za izgradnju" i na račun Sekretarijata lokalne poreske administracije, te na osnovu zahteva podnosioca pritužbe izvršeno je sravnjenje i preknjiženje više uplaćenih sredstava.

DVD iz Čantavira podneo je pritužbu na rad Sekretarijata za lokalnu poresku administraciju iz razloga što ih Sekretarijat zadužuje sa porezom na imovinu, na više godina unazad i to za nepokretnost koja se nalazi u Čantaviru. Radi izbegavanja nepotrebnih sudskih postupaka, kancelarija zaštitnika građana se obratila Pravobranilaštvu grada Subotice radi pribavljanja mišljenja, da li predmetno V.D., koje ima status udruženja građana, stupanjem na snagu Zakona o udruženjima ("Službeni glasnik RS", broj 51/09, 99/11), stupanjem na snagu ovog Zakona izgubilo pravo korišćenja na ovaj nepokretnost. Pravobranilaštvo je dalo svoje mišljenje, prema kojem ovo društvo, kao udruženje građana je izgubilo pravo korišćenje na nepokretnostima, stupanjem na snagu ovog Zakona, te je prestala i njihova obaveza plaćanja poreza na imovinu. Na osnovu Zakona o udruženjima i mišljenja Gradskog pravobranilaštva kancelarija zaštitnika građana je dala Mišljenje da je Sekretarijat lokalne poreske administracije u obavezi da otpiše poreski dug V.D., koji je nastao na osnovu poreza na imovinu. Na osnovu ovog Mišljenja Sekretarijat lokalne poreske administracije

rešenjem je poreskom obvezniku – podnosiocu pritužbe otpisao glavnicu u celosti, kao i pripadajuću kamatu na sporni period obračuna.

G.V. je protiv Službe za lokalnu poresku administraciju pokrenula postupak pred Zaštitnikom građana Republike Srbije koji se oglasilo nenadležnim i dostavio predmet na rešavanje, jer se imenovana žalila na nekorektan odnos Službenika lokalne poreske administracije prema njoj, kao nekoj stranci. Zaštitnik građana Grada Subotice je zatražio izjašnjenje nadležne službe i utvrdilo se da je do nesporazuma došlo zbog toga što je imenovana obavezana na plaćanje poreza na imovinu, a nalazi se u dugoročnom zakupu, te su joj dostavljena sva potrebna dokumenta, kako izjašnjenje, tako i zakonske osnove za utvrđivanje poreske obaveze.

Sekretarijat za opštu upravu i zajedničke poslove

Protiv Sekretarijata za opštu upravu i zajedničke poslove pokrenuta jedna pritužba.

Protiv Službe za opštu upravu i zajedničke poslove, Sekretarijata za opštu upravu i zajedničke poslove, Gradske uprave Grada Subotice pritužbu je podneo građanin K.F. iz Subotice iz razloga što mu je prezime pogrešno upisano u biračkom spisku na srpskom jeziku i ćirilicom pismu. Zbog pogrešno upisanog prezimena nije glasao, jer je smatrao da to nije on. Zaštitnik građana je odmah kontaktirao rukovodioca Službe za opštu upravu i zajedničke poslove, te se ispostavilo da zaista postoji greška, i to u posebnom biračkom spisku. Greška je odmah ispravljena, a građaninu K.F. iz Subotice dostavljeno je rešenje o ispravci.

Gradsko veće

Protiv Gradskog veća (kao II stepenog organa) pokrenuta je jedna pritužba

Protiv Gradskog veća (kao II stepenog organa) i ove godine pritužbu je podneo B.S. Imenovani je protiv rešenja Gradskog veća iz 2014. godine podneo tužbu Upravnom sudu koju je dobio, odnosno rešenje Gradskog veća je poništeno i predmet vraćen na ponovno razmatranje, doneto je rešenje za koje imenovani smatra da nije postupljeno po odluci Upravnog suda, da je odlučeno rešenjem Veća, a da nije razmatrana sva potrebna dokumentacija, predmet je u toku.

Prosvetna inspekcija

Protiv Prosvetne inspekcije podneta je jedna pritužba.

M.N. je pokrenula postupak protiv Prosvetne inspekcije jer nije bila zadovoljna obaveštenjem o izvršenom inspeksijskom nadzoru u PU "Naša radost". Tokom vođenja predmeta dete je primljeno u vrtić – jaslice i predmet je obustavljen.

Istorijski arhiv

Protiv Istorijskog arhiva podneta je jedna pritužba.

Predmet je pokrenuo F.Đ. jer je Istorijskom arhivu dana 05.01.2016. godine podneo zahtev radi izdavanja dopunskih podataka potrebnih u postupku restitucije kod Agencije za restituciju, a tražene podatke nije dobio do 26.09.2016. godine. Odmah nakon pokretanja postupka, imenovanom je izdat odgovor koji je podnosilac pritužbe preuzeo dana 14.10.2016. godine, odnosno ovaj predmet je obustavljen, jer je stranka dobila traženu dokumentaciju.

Gradska uprava

Protiv Gradske uprave podneta je jedna pritužba.

Pošto je Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice propisano da i udruženja građana mogu pokrenuti postupak po pritužbi, jedno udruženje građana je pokrenulo postupak protiv Gradske uprave zbog izdavanja rešenja o davanju saglasnosti na studiju procene uticaja na životnu sredinu protiv rada inspektora za zaštitu životne sredine, protiv inspeksijske službe grada, da problem traje od 2011.-e godine, da se kontrole ne vrše redovno, da inspektori nisu u stanju da utvrde protizakonit rad u kojem se obavlja zabranjena delatnost, da se nepravilno u objektu lageruje otpad i sl. Zaštitnik građana je utvrdio da je u toku postupak preseljenja spronog objekta, koji se vrši u skladu sa propisima, odnosno da su podneti svi potrebni zahtevi za zakonito vršenje delatnosti na novoj lokaciji, te da će se preseljenjem spornog objekta, odnosno preseljenjem sprone delatnosti rešiti problem.

Komunalna policija

Protiv Komunalne policije podneta je jedna pritužba.

A.H. je protiv Komunalne policije pokrenuo postupak jer su ga komunalni policajci prilikom uviđaja vređali po nacionalnoj osnovi. Postupajući po pritužbi zaštitnik građana je zatražio obaveštenje o svim činjenicama koji se tiču navedenog predmeta i nakon prijema traženih informacija i na osnovu sagledavanja svih relevantnih činjenica utvrđeno je da nije bilo propusta u radu Komunalne policije, odnosno da nije bilo povrede prava građana. Takođe, po obustavi postupka podnosilac pritužbe A.H. je pristupio u kancelariju zaštitnika građana i usmenim putem se izvinio, jer je njegovo ponašanje bilo izazvano bolešću, i potvrdio da u radu komunalne policije nije bilo povrede njegovog prava.

Predmeti dostavljeni državnim organima

Državnim organima dostavljeno je 19 predmeta.

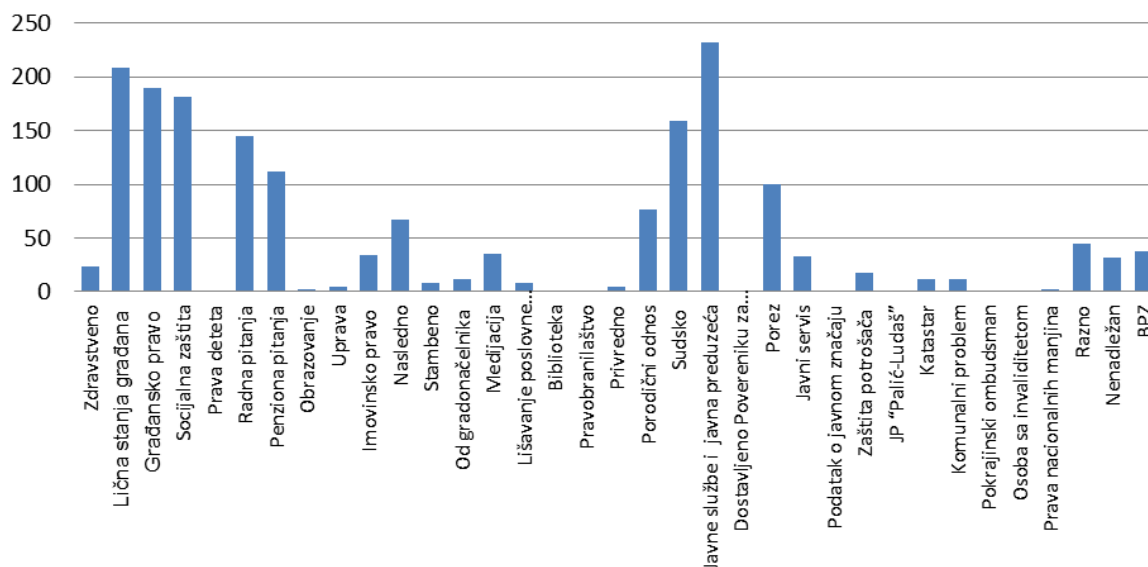
Zaštitniku građana Republika Srbije dostavljeno je 12 predmeta, koji su svi iz oblasti penzionog i invalidskog osiguranja koje je regulisano republičkim propisima, a takođe radi se i o republičkom organu, te nemamo nadležnosti. U ovim predmetima strankama pomažemo u sastavljanju pritužbe i prikupljanju sve potrebne dokumentacije. Isti odnos je i u predmetima gde je nadležan Pokrajinski ombudsman, i dostavili smo 5 predmeta. U intervenciji kod jedne stranke, iako se radi o republičkom organu, pošto je stranki trebala dokumentacija iz Ministarstva zdavlja i to hitno, da se ne bi gubilo vreme, od Subotičke filijale smo tražili za stranku potrebnu dokumentaciju i ovaj organ je dostavio traženu dokumentaciju.

Zaštitnik građana Grada Subotice kod Vojvodinašume u jednom predmetu je zatražio izjašnjenje po pritužbi.

Podnosioci pritužbe MZ "Hajdukovo", građani K.M i drugi obavestili su kancelariju zaštitnika građana da JP "Vojvodinašume" ne uređuje put na obodu MZ "Hajdukovo", te stanovnici ove mesne zajednice koje koriste ovaj put jedva mogu doći do svojih kuća. U odgovoru na pritužbu JP "Vojvodinašume" je obavestio kancelariju da nakon prijema pritužbe radnici Šumske uprave Subotica obišli su put na potezu Palić salaši – Tresetište (obod MZ "Hajdukovo") i uredili stranu puta koja se naslanja na šumu. Napomenuli su da na delu puta, rastinje koje pravi štetu na vozilima, a nalazi se katastarski na samom putu, ne pripada korisniku šume JP "Vojvodinašume", već lokalnoj samoupravi, ali JP "Vojvodinašume" je uredio i ovu deonicu šumskog puta.

PREDSTAVKE – OBRAĆANJA GRAĐANA u 2016. godini – 2.116 PREDMETA (ukupno od početka rada 16.270)

PREDSTAVKE - OBRAĆANJA GRAĐANA
brojčani prikaz



Shodno članu 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice, zaštitnik građana Grada Subotice ostvaruje neposrednu saradnju sa republičkim organima i deluje kao posrednik između područnih organa državne uprave i nosilaca javnih ovlašćenja iz delokruga Republike Srbije i građana na teritoriji grada. Ovo znači da svi predmeti za koje ne možemo po Zakonu o lokalnoj samoupravi i Odluci o Zaštitniku građana voditi pritužbu, vode se uredno, kao predstavke obraćanja građana.

Građani se obraćaju zaštitniku građana iz svih oblasti prava. Iz ovih obraćanja, da li usmenim ili pismenim putem Zaštitnik građana grada Subotice može da odgovori svojoj obavezi o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na teritoriji grada Subotice. Znači, ovakvim načinom rada iza svake ocene ili mišljenja o poštovanju ili nepoštovanju ljudskih prava postoji obraćanje građana putem predstavke.

Dajemo kratak prikaz predstavki građana kojima su se obraćali kancelariji za pomoć, a prema vrsti prava za koje su smatrali da su im ili ugrožena ili im je bila potrebna pomoć u vidu posredovanja ili saveta naše kancelarije. Izdvojićemo najinteresantnije predmete.

Zbog uvođenja RTV takse masovno su se javljali građani - vlasnici poljoprivrednih zemljišta i voćnjaka, koji strujomer koriste isključivo za navodnjavanje svojih parcela, da im stiže RTV taksa. Po prirodi stvari, tamo nema stambene zgrade, ni vikendice, te se ne koristi usluga RTV i nema razloga da se ista plaća. Veb sajt RTV sadrži formular samo za jednu vrstu oslobođanja, a Zakon, niti RTV nisu posebno obradili ovu pravnu situaciju i nisu izradili formular. Pošto je kancelarija zaštitika smatrala da ne postoji pravni osnov za naplatu RTV takse, izradili smo formular za oslobođanje za poljoprivrednike, koji struju isključivo koriste za navodnjavanje. Uspostavili smo kontakt sa stručnim službama RTV i postigli dogovor da na osnovu izrađenog formulara i potrebnih priloga građani, vlasnici ovih nekretnina budu oslobođeni od RTV takse. Pošto je stanovništvo masovno bilo zainteresovano za ovaj vid oslobođanja, obavestili smo lokalne medije, kao i sve mesne zajednice o postojanju ove mogućnosti.

Smatramo da je ovo jedan od najznačajnijih rešenih predmeta u 2016.-oj godini, jer imamo povratne informacije od naših sugrađana da su oslobođeni RTV takse.

JAVNA MEDIJSKA USTANOVA
„RADIO-TELEVIZIJA VOJVODINE“
Služba za RTV taksu
Ignjata Pavlasa 3
Novi Sad

Zahtev

za donošenja rešenja o oslobađanju obaveze plaćanja takse
za javni medijski servis zbog NEPOSTOJANJA OSNOVA za plaćanje takse

Podnosilac zahteva za oslobađanje od plaćanja takse za javni medijski servis:

Ime i prezime: _____

Naziv ulice: _____

Naziv naseljenog mesta _____ kućni broj: _____

Poštanski broj: _____

PAK (poštanski adresni kod) _____

Brojevi MEE – brojevi merila električne energije /(ED broj) na navedenoj
adresi _____

JMBG: _____

Kontakt telefon: _____ e-mail adresa: _____

Molim RTV da me oslobodi od plaćanja takse za javni medijski servis jer po Zakonu o javnim medijskim servisima NISAM OBVEZNIK plaćanja ove takse, jer po članu 38. obveznik plaćanja takse je svako fizičko i pravo lice koje je korisnik merila električne energije po stambenoj jedinici odnosno poslovnom prostoru.

Gore označeni broj/evi merila električne energije nisu u funkciji stambene jedinice, niti za poslovnog prostora, nego se koristi/e isključivo za navodnjavanje voćnjaka i/ili _____ - poljoprivredne kulture.

Molimo organ da me oslobodi za celu kalendarsku godinu, odnosno od početka uvođenja ove obaveze, jer tokom cele godine isključivo samo leti koristim struju za navodnjavanje ove kulture.

Prilog: - dokaz o potrošnji električne energije (poslednji račun za sva brojila za koji se traži oslobađanje,
- fotokopija izvoda iz Lista nepokretnosti za parcele, na kojima se vrši navodnjavanje ili poslednje rešenje o porezu na imovinu fizičkih lica,
- fotokopija ugovora (ukoliko postoji zaključen ugovor sa Elektrodistribucijom u vezi postavljanja električnog brojila u svrhu navodnjavanja)

U _____

Datum: _____

Podnosilac zahteva

Ime i prezime

Adresa

Da brine o našim starijim sugrađanima, kancelarija je pokazala time što je u svim prigradskim mesnim zajednicama, takođe i gradskim mesnim zajednicama, u saradnji sa PU Subotica dostavila obaveštenje da 31.12.2016. godine se ukidaju trajne lične karte i da se moraju izvaditi nove, čipovane lične karte. To obaveštenje smo i kroz medije više puta plasirali. Pored navedenog rešili smo i niz predmeta upisa kako u matičnu knjigu rođenih, tako i u knjigu državljanstva. Bez obzira na izmenu Zakona o opštem upravnom postupku, i obavezu organa da pribavljaju napred navedena dokumenta, u 209 slučajeva naši sugrađani su se radije obraćali našoj kancelariji, jer smo bili brži i efikasniji od nadležnih organa.

U oblasti penzionog prava imali smo 145 obraćanja. Nastavljena je izuzetno dobra saradnja sa nadležnom filijalom PIO u Subotici. Kako savetom tako i angažovanjem, odnosno uputstvima za sastavljanje žalbi, pomažemo sugrađanima. Kod žalbi na odluku o nepriznavanju prava na invalidsku penziju i prava na dodatak za tuđu negu i pomoć drugog lica manje uspevamo da pomognemo jer ova rešenja se donose na osnovu mišljenja organa veštačenja, a naš stav da se u ovim predmetima ne vode upravni sporovi, stranke prihvataju, jer imaju pravo da svakih 6 meseci ponove zahtev, a upravni spor traje dve i više godina. Takođe imali smo i predmete odbijanja zahteva za isplatu naknade pogrebnih troškova iz razloga što je korisnik invalidske penzije bio u visini od 50%. Drugostepeni organ je uvažio žalbu, a pomogli smo i u delu da se dug koji je bio prema JKP "Pogrebno" odloži do donešenja drugostepenog rešenja.

Takođe imamo i jako dobru saradnju sa Elektrodistribucijom Subotica. Najznačajniji predmet, koji smo zajednički rešili je predmet uvođenja individualnih strujomera u naselju tzv. "Koreja". Problem je bio višegodišnji, odnosno od privatizacije "Agrokombinata", koji je preko svoje industrijske struje snabdevao ovo svoje radničko naselje. Novi, privatni vlasnik nije želeo više da finansira električnu energiju, ali je pokazao dobru volju i saradnju, odrekao se vlasništva nad delom dalekovoda i trafo stanice, koja je i zamenjena, a našim sugrađanima je po sniženoj ceni grad investirao uvođenje struje, a takođe i na 6 rata. Kada zaštitnik građana interveniše kod ponovnog uključenja, nadležni iz Elektrodistribucije odmah reaguju, odmah omogućuju ponovno priključenje. Takođe kod naših siromašnijih sugrađana, naročito onih koji dobijaju socijalnu pomoć, omogućavaju da se nastali dug isplati na rate. Čak u jednom predmetu, bez obzira na visinu duga, koji je bio nesporan, na našu intervenciju nisu izvršili isključenje, jer se u tom objektu koristio medicinski aparat kojem je neophodna električna energija.

U oblasti poreskih prava, odnosno obaveza obratilo nam se 100 naših sugrađana. To su pitanja poreza na imovinu, naknade za odvodnjavanje. Tu posređujemo i pomažemo u tom delu da se zajednički sa nadležnim organima, da li lokalnom poreskom administracijom ili republičkom, zajednički utvrđuje tačnost rešenja ili obaveze, a ako se navedeno utvrdi menjaju se doneta rešenja. Zahvaljujući saradnji sa Lokalnom poreskom administracijom pomogli smo mnogi našim sugrađanima da dobiju rešenja prema stvarnom stanju. Takođe, i više građana se obratilo sa problemom da plaćaju visok porez na garažu, odnosno na garažno mesto, jer na istom imaju ugovor o korišćenju zemljišta. Dat je savet da postoji pravna mogućnost raskida predmetnog ugovora i da na drugi način ostvare pravo na korišćenje zemljišta, te se tada oslobađaju plaćanja od ovog poreza.

Kao što je naznačeno i u odeljku o prigradskim mesnim zajednicama, socijalno ekonomska situacija naših sugrađana je teška i u gradu. Često nam se u ovim slučajevima (181 predmeta), obraćaju naši sugrađani radi ostvarivanja prava u oblasti socijalne zaštite. U ovim slučajevima savetuje im se koja su to prava, koji nadležni organi, često pomaže kod pribavljanja potrebnih dokumenata, formulisanja samih zahteva. Tu se razlikuju i predmeti pritužbe prema Centru za socijalni rad, odnosno kada pomažemo sugrađanima kada nam se obrate u ostavljenom roku prvostepenim rešenjem, odnosno kada se savetuje i radi žalba. U 2016.-oj godini povećan je broj starih, koji nam se obraćaju, ili zbog nebrige najbližih srodnika ili zbog nesprovođenja ugovorenog izdražavanja ili čak kad nemaju nikoga da brine o njima. Odmah se o tome obaveštava Centar za socijalni rad pismenim putem kako bi se što pre pomoglo našim sugrađanima.

U oblasti porodičnih odnosa delujemo savetodavno. Najčešće su to predmeti razvoda braka, poveravanja deteta, pravnog oblika samog razvoda, da li tužba ili sporazumno.

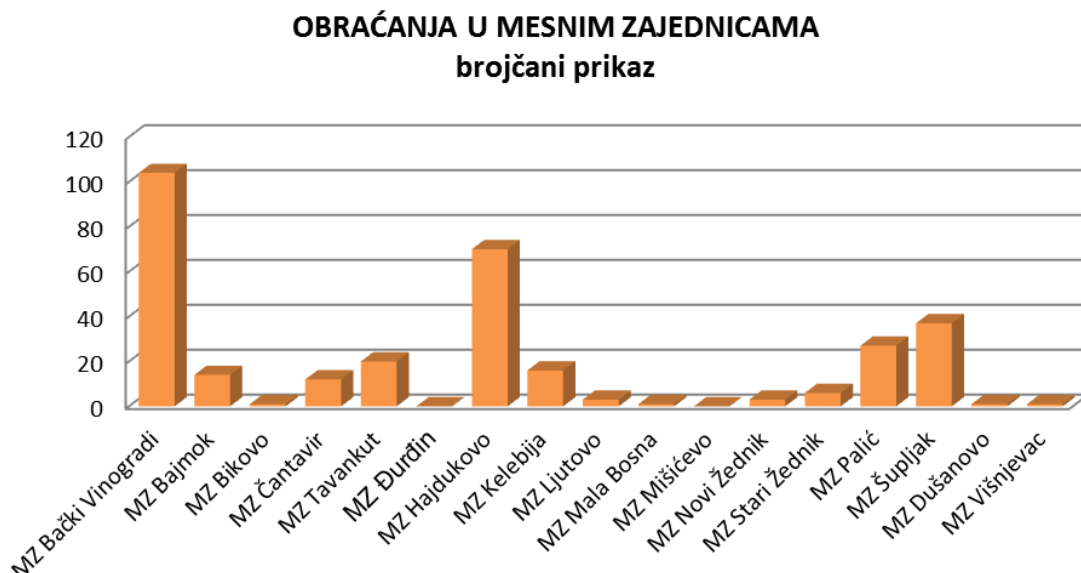
Kao i prethodnih godina imamo često, odnosno 145 obraćanja iz radnih odnosa, to su najčešće problemi raspoređivanja, problemi otkaza, zaštite trudnica, tumačenja zaključenih ugovora o radu. I ovde moramo naglasiti da imamo dobru saradnju sa nadležnom inspekcijom rada, čak imamo slučajeve kada za savet ili pomoć Inspekcija rada upućuje stranke na našu kancelariju. Takođe u ovim predmetima pomažemo i kroz pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Predmeti obraćanja u odnosu na javne službe i javna preduzeća su savetodavnog karaktera, kada našim sugrađanima iskrsne problem, a ne znaju odakle da krenu. Nakon upoznavanja sa problemom, upućuju se na nadležne službe i javna preduzeća da bi rešili svoj problem. Najčešće su to kada treba podneti reklamaciju ili zahtev za uviđaj kod nadležnih inspeksijskih organa. Imali smo 232 ovakva predmeta. Prijemom ovih stranaka značajno se rasterećuju javne službe i javna preduzeća, jer su naši sugrađani već podučeni i znaju u kojem pravcu treba da krenu u ostvarivanju svojih prava.

Iz tabelarnog pregleda videćete da smo imali 159 predmeta koje smo svrstali u “sudske”, a ovde se najčešće radi o predmetima izvršenja. U većini predmeta smo ostvarili i saradnju sa sudskim izvršiteljima koji nam upućuju stranke protiv kojih su pokrenuta izvršenja. Tu možemo da delujemo savetodavno, ukoliko su se stranke obratile u zakonom predviđenim rokovima.

U tabelarnom pregledu “predstavke” prikazani su i predmeti koji su rešavani kroz besplatno pravno zastupanje - 38 i dostavljanje drugim nezavisnim institucijama, kao i -32 predmeta, gde smo se oglasili nenadležnim po bilo kom osnovu rada. To su predmeti u kojima se pojavljuju advokati, odnosno stranka u predmetu već angažovala punomoćnika, a takođe i sudski pravosnažni predmeti, za koje uvek naznačavamo da niti komentarišemo, niti bilo šta savetujemo, jer poštujemo ustavnu podelu vlasti.

RAD U PRIGRADSKIM MESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 316 predmeta



Smatramo da je rad u prigradskim mesnim zajednicama vrlo značajan. Ovakav prijem građana kancelarija obavlja od 2013.godine. Mislimo da ovakvim radom pokazujemo da grad brine i o svojim sugrađanima iz prigradskih mesnih zajednica.

Više građana su se obraćala kancelariji zaštitnika građana sa problemom da Republička poreska uprava, Filijala Subotica i nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja srazmerni deo penzije. Kancelarija u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu prava penzionerima, građanima na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji sa Poreskom upravom.

Novi Zakon o ozakonjenju objekata je uveo novi sistem u vezi legalizacije objekata koji se pokreće rešenjem građevinskog inspektora i to sa nalogom da se izvrši rušenje protivzakonito podignutog objekata. Kod većine građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti da li u stvarnosti treba da poruše objekat ili ipak se dozvoljava legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako sa pravnom procedurom, tako i sa njihovim pravima i obavezama koji proističu iz novog Zakona. Većina njih je kontaktirao kancelariju zaštitnika građana u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negde ne pogreše i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspešno završili legalizaciju svojih objekata.

U toku postupka legalizacije pojavio se problem oko konverzije građevinskog zemljišta. Pošto je preduslov za legalizaciju izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali kancelariji zaštitnika građana sa pitanjem šta znači za njih konverzija, kakva prava i obaveze proističu iz izvršene konverzije i uopšte oko pojma konverzije je bilo puno pitanja. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo sa pojmom konverziji sa prednostima i problemima koji proističu iz neizvršene konverzije.

Dosta građana se obratilo zbog nastanka štete na elektrouređajima i to koja je nastala putem električne energije. U ovim slučajevima stranke su pitali za svoja prava odnosno na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektrodistribuciju, nadalje na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu podršku sve do naplate naknade štete.

U oblasti poreza na imovu puno stranaka se obratilo sa problemom da im je parcela, odnosno dvorište veće od 1000 m², te po Gradskoj Odluci u ovim slučajevima porez na imovinu je znatno veći. U kontaktu sa Lokalnom poreskom upravom postignuto je rešenje da građani koji žive na obodu naselja imaju mogućnost da promene kulturu zemljišta, te da po tom osnovu da smanje porez na imovinu koji, po njihovom utisku bio irealno visok.

Povodom legalizacije objekata puno problema je iskrasao oko vlasništva parcela. Naime u izvesnim mesnim zajednicama nekadašnja Opština tokom pedesetih i šesdesetih godina besplatno delila parcele građanima stim, da ova rešenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljišti što je potrebno za uknjižbu. U ovim situacijama kancelarija zaštitnika građana je putem Istorijskog arhiva pribavljala originale ovih rešenja, kao i u saradnji sa JP "Direkcijom za izgradnju" i Gradskim pravobranilaštvom radila na uknjižbi ovih nekretnina jer stranke nisu se snalazile u ovoj složenoj situaciji. Naime, propust je nastao kod nekadašnje Opštine, odnosno opštinskih službi iz 1950. i 1960, jer su sačinjavali takve dokumente koji nisu bili podobni za uknjižbu, a stanovništvo koji je neuko nije znalo da sprovede ova rešenja i na taj način njihova imovinska prava su bila uskraćena i nisu postali punopravni vlasnici ovih parcela itrpeli su materijalnu štetu zbog toga.

Nadalje u mesnim zajednicama građanstvo se masovno obraćalo kancelariji, vrlo često zbog pitanja u vezi poreza na imovinu, pitanja u vezi ostvarivanja prava na penziju, u vezi držanja domaćih životinja, porodičnih problema, pitanja u vezi komšijskih odnosa. Vrlo česta su pitanja u vezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom izdržavanju uopšteno jer stanovništvo na selu vrlo često sklapa ovaj ugovor jer ovaj pravni institut se koristi da bi obezbedili sebi materijalnu sigurnost za starost, međutim dosta često samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem zbog osiromašenja davaoca izdržavanja te često se pojavljuju problemi i oko raskida ugovora o doživotnom izdržavanju i stariji sugrađani postavljaju puno pitanja u vezi razrešenja ovog pravnog odnosa. Nadalje pojavljuju se pitanja u vezi raznih ugovora iz naslednog prava, zajedničke međe, obaveze plaćanja ekologije, tuđe nege i pomoći, pomoći oko sastavljanja zahteva za podsticaj poljoprivrednika, izdavanja u zakup poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja, sticanja prava na osnovu nezaposlenosti, ometanja poseda, plaćanja računa Elektrodistribuciji, testamentalnog nasleđivanja, u vezi pravnih mogućnosti postavljanja ograda

između komšija, u vezi nedoumice kad treba pribaviti građevinsku dozvolu za izgradnju izvesnih objekata, poljoprivredne štete, pitanja u vezi zastarelosti potraživanja, pitanja u vezi buke od ugostiteljskih objekata, zdravstvenog osiguranja maloletnih lica u situaciji kad roditelji su nezaposleni, porodičnih odnosa, razvoda, smeštaja dece, prava i obaveze oko viđenja maloletne dece, prava preče kupovine, zemljišta kod komšija, oko principa podele zajedničke imovine, pitanja u vezi prava na ostvarenje na tuđu negu i pomoć, u vezi prava i obaveze izražavanja srodnika, u vezi otkaza radnog odnosa, mogućnosti naplate zaostale zarade potraživanja i drugih potraživanja od poslodavca, pitanja u vezi prekategORIZACIJE poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u vezi formiranja ulice u selu, nadalje u vezi mogućnosti za priključak na vodovodnu mrežu i kanalizaciju, u vezi smeštaja deteta u smislu Zakona o porodičnim odnosima i pitanja u vezi nadležnosti Centra za socijalni rad. Dosta česta su bila pitanja iz nadležnosti gradske uprave, Sekretarijata lokalne poreske administracije, te dobrom saradnjom sa ovom sekretarijatom vrlo često smo proveravali da li postoji dug za konkretnog poreskog obveznika, naročito kod starijih lica, koja nisu bili u mogućnosti da direktnom komunikacijom sa Poreskom upravom prekontrolišu svoje stanje duga odnosno da dođu u kancelarije Gradske uprave, vrlo česta su bila pitanja u vezi protumačenja samog rešenja za utvrđivanje poreza, pa nakon obrazloženja građani su došli do saznanja da samo za svoju nekretninu plaćanju porez i da nema nepravilnih rešenja, a kad je postojala graška poreska služba je to odmah i vršila ispravku Rešenja. Pitanja u vezi mogućnosti sticanja socijalne pomoći, gubitka prava na ovu pomoć su predstavljala pitanja sa kojim su često se obraćali građani kancelariji. Računi za ekologiju u prigradskim mesnim zajednicama isto su često predstavljali problem za građanstvo. Poreska uprava, Filijala Subotica prošle godine je ponovo dostavila rešenje za odvodnjavanje. Građani su se masovno javljali u vezi toga i iskazivali svoje nezadovoljstvo i nemogućnost plaćanja ovog novog nameta i ukazivali na greške u ovim rešenjima što se podataka tiče. Kancelarija je više puta davala izjave sredstvima informisanja i upućivala građanstvo na postupak kako mogu postojeće greške ispravljati a istovremeno davala obaveštenje da su rešenja zakonita bez obzira da li se vrši na konkretnom melioracionom području odvodnjavanje ili ne.

BESPLATNA PRAVNA POMOĆ

Kancelarija zaštitnika građana je i u 2016. godini nastavila da sprovodi Projekat besplatne pravne pomoći. Ovaj Projekat se sprovodi u saradnji sa Advokatskom komorom u Subotici na osnovu zaključenog Sporazuma iz 2011. godine. Sporazumom su preuzeti već utvrđeni uslovi i osnovi za pružanje besplatnog pravnog zastupanja koji su određeni u Pravilniku Advokatske komore Vojvodine, formulari kao i već postojeća organizacija. Samim Pravilnikom utvrđeni su kriterijumi koji posebno pomažu naše siromašne sugrađane, nezaposlene i socijalno ekonomski ugrožena lica, kojima je put do ostvarenja sudske zaštite otežan. Naglašavam da sve potrebne potvrde ili uverenja koja se podnose uz zahtev su oslobođene taksi, sem usluge RGZ Katastar nepokretnosti, tako da je ovo prava pomoć za siromašne. Pošto su to najčešće predmeti Osnovnog suda u Subotici, isti u ovim predmetima odlaže ili oslobađa stranke od dospelih sudskih taksi do okončanja ovakvih predmeta. U 2016. godini primili smo **38 zahteva** za pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Iako je ova advokatska usluga potpuno besplatna za sugrađane, došlo je do smanjenja zahteva naših sugrađana, što je verovatno odraz i smanjenom broju predmeta u pravosuđu. Naglašavamo da Grad ne učestvuje sa finansijskim sredstvima. Zaštitnik građana se i ovaj put zahvaljuje svim kolegama advokatima koji su učestvovali u ovome Projektu.

POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE

Četvrte godine zaredom kancelarija radi na obeležavanju Dana ljudskih prava. Dan ljudskih prava se obeležava kroz raspisani konkurs za literarne sastave na temu iz oblasti ljudskih prava.

Na literarni konkurs smo dobili 68 radova. Teme su bile “Zašto se o tome ćuti” i “Sanjao/la sam da bi život trebalo da bude radost”. Najbolje radove smo nagradili novčano, za svaki rad na jeziku nacionalnih manjina koje imaju pravu na upotrebu službenog jezika u gradu, Prva nagrada je bila 10.000,00 dinara, a druga bila 5000, i treća nagrada je bila 3000,00 dinara. U organizaciji su nam

pomogli kako profesori, članovi komisije tako i predsednik Skupštine grada i gradonačelnik. Takođe su i nagrađeni radovi postavljeni na web sajt grada, a ukoliko neko želi da pročita i ostale radove može da se obrati kancelariji jer su radovi primani putem e-maila i sačuvani su. Iako je konkurs raspisan za učenike/ce srednjih škola Grada Subotice, da bismo vam prikazali moć interneta, imali smo i dva rada iz drugih gradova, odnosno iz Prijedora i Leskovca.

MEDIJACIJA

U 2016. godine imali smo 35 slučajeva rešavanja medijacijom.

U 2014. godini predstavnici kancelarije zaštitnika građana su učestvovali na Osnovnoj obuci za medijatore koje je organizovala organizacija civilnog društva “ Partneri za demokratske promene Srbija“ iz Beograda i stekli Sertifikat o završenoj obuci. Takođe su postali članovi Udruženja građana “Nacionalno udruženje medijatora Srbije“.

Medijacija je pre svega alternativno rešavanje sporova u kome građani na brz, efikasan i jeftin način mogu rešiti konflikte do kojih neminovno dolaze u međusobnim odnosima.

Primena medijacije zabeležena je još u starom veku. Od sumerske civilizacije preko srednjeg veka sve do današnjeg dana dolazi do razvoja institucije medijacije. Danas je često praktikovan metod rešavanja sukoba u različitim oblastima društvenog života, u mnogim zemljama sveta.

Medijacija je postupak rešavanja spora između dve ili više strana uz pomoć medijatora – posrednika. Uloga medijatora je da podrži strane u sporu da pronađu obostrano prihvatljivo rešenje podsticanjem pozitivne komunikacije i atmosfere konstruktivnog rešavanja problema.

Medijator ne daje pravne savete, nema ulogu sudije ili arbitra, niti donosi odluku kojom se spor rešava. Odgovornost donošenja odluke i postizanja sporazuma je isključivo na stranama u sporu. Nijedna od strana ne može biti primorana na prihvatanje rešenja koja joj ne odgovaraju. Strane su slobodne da angažuju pravnog zastupnika i sa njim se savetuju tokom postupka medijacije i pre potpisivanja sporazuma. Svaka strana u sporu ulazi u postupak medijacije u dobroj veri i spremna je da pruži svoj puni doprinos mirnom rešenju spora. Medijacija je postupak koji je zatvoren za javnost i koji je poverljiv. Medijator je ovlašćen da prekine postupak medijacije ukoliko smatra da dalje vođenje postupka nije svrsishodno, takođe, i strane su ovlašćene da u svakom momentu mogu odustati od daljeg učešća u postupku medijacije.

Postupak medijacije kao mirno rešavanje sukoba za strane znači sledeće prednosti: brža je od suđenja, smanjuje troškove, poverljivost, daje priliku stranama da govore, uspostavlja prekinute odnose, protivnici postaju saradnici, strane u sporu donose konačnu odluku, eliminiše neizvesnost i štiti sve strane od rizika gubitka spora - svi dobijaju.

Sam postupak medijacije počinje sa pripremama, kao što je izbor predmeta pogodnih za medijaciju, izbor medijatora, potpisivanja sporazuma o pristupanju medijaciji i pripremama medijatora. Nakon toga dolazi do upravljanja predmetom. Važno je izabrati stil pregovaranja i za medijaciju je jedino relevantno da se vode pregovori zasnovani na interesima. Nadalje posrednik treba da vodi računa o svim aspektima rešenja.

Ova usluga našim sugrađanima je besplatna.

Što se tiče pravnog okvira za primenu medijacije u Srbiji, medijacija je kao postupak mirnog rešavanja sporova regulisana Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova, koji je usvojen 2014. godine. Međutim, primena medijacije se predviđa i drugim zakonskim aktima kao što su Zakon o parničnom postupku, Zakon o mirnom rešavanju radnih sporova, Zakon o osiguranju, Porodični zakon, Zakon o socijalnoj zaštiti, Zakon o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj

zaštiti maloletnih lica, Zakon o zaštitniku građana, Zakon o zabrani diskriminacije, Zakon o stečaju, Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o sporazumnom finansijskom restrukturiranju privrednih društava, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Lista zakona koji u svojim oblastima predviđaju primenu medijacije nije ograničena, u stvari medijacijom se mogu rešavati svi sporovi kada zakonom nije izričito predviđena nadležnost suda ili drugog organa. Što se tiče gradskih propisa, rešavanje sporova posredovanjem predviđeno je Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice.

U toku 2016. godine zamenica zaštitnika građana Ljiljana Vuković Simić je završila osnovnu obuku za medijaciju, stekla dozvolu za posredovanje i upisana je u Registar posrednika Ministarstva pravde Republike Srbije, te kancelarija zaštitnika građana Grada Subotice sada ima tri licencirana medijatora. Medijacije su uglavnom održavane u kancelariji Zaštitnika građana Grada Subotice, a po zahtevu i pozivu građana medijatori su odlazili i u prigradske mesne zajednice gde su održavali sesije posredništva, što predstavlja novinu u odnosu na prošlu godinu. Svaka medijacija, izuzev jedne je obavljena u vidu komedijacije, komedijatori su bili Zaštitnik građana i stručni saradnik i Zamenica zaštitnika građana i samostalni stručni saradnik.

U poslednjih godinu dana povećalo se interesovanje građana za rešavanje sukoba putem postupka posredovanja u svim oblastima gde strane u sporu mogu slobodno raspolagati svojim zahtevima, a naročito u imovinskim, privrednim, porodičnim, potrošačkim, radnim sporovima i komšijskim odnosima.

Građani su se obratili lično u 35 slučajeva za rešavanje sukoba odnosno sporova putem posredovanja, a podneto je ukupno **26 predloga za pokretanje medijacije i postupak je pokrenut**. Svi predmeti medijacije su rešavani u komedijaciji izuzev jedne. Takođe, predmeti su pokrenuti lično na zahtev stranke, a jedan predmet je upućen sa strane jedinice lokalne samouprave.

Od podnetih 26 predloga u 18 predmeta strane su zaključile sporazum o pristupanju posredovanju i medijacija je započeta, u 2 slučaja na osnovu samog poziva, strane su otklonile postojeći problem, a u 6 slučajeva odbili da potpišu sporazum o pristupanju.

Prosečno vreme trajanja postupka medijacije je 1-3 meseca. Da bi stranke došle do zajedničkog rešenja i zaključile sporazum o rešavanju spora posredovanjem potrebno je bilo održati od jedne do četiri sesije zavisno od složenosti sukoba. Prosečan broj održanih sastanka je dva. Sesije odnosno sastanci su pojedinačno trajali oko 45 minuta, do najviše 60 minuta. U obavljenim medijacijama učestvovala su od dve do šest strana u postupku. Strane su samostalno učestvovala u postupcima bez punomoćnika, advokata ili zakonskog zastupnika, izuzev jednog predmeta gde je jednu stranu zastupao advokat što isto predstavlja novinu u odnosu na prošlu godinu.

Predmeti medijacije su okončani na sledeći način:

- 14 predmeta okončano je zaključenjem sporazuma o rešavanju spora posredovanjem,
- 2 predmeta okončana su odlukom posrednika da se postupak obustavlja jer dalje vođenje postupka nije celishodno,
- 5 predmeta okončano je izjavom jedne ili više strane da odustaje od daljeg sprovođenja postupka,
- 2 predmeta završeni su uspešno na osnovu samog poziva za medijaciju,
- 3 predmeta je u toku.

Iz gore navedenog može se zaključiti da od ukupno podnetih 26 predloga za medijaciju 16 medijacija su okončane uspešno, dok se 3 predmeta se nalaze u fazi postupka, gde se i dalje radi na pronalaženju rešenja.

Predmeti medijacije:

- 7 stambeni odnos,
- 2 radni spor,
- 4 sporovi radi izmirenja duga,

- 10 komšijski odnos,
- 2 svojinski,
- 1 potrošački.

Najviše predmeta imali smo iz oblasti komšijskih odnosa i to u vezi uređenja žive ograde, rastinja i drveća koja su zasađena na među između susednih parcela. Spor je nastao i zbog žive ograde koja nije bila uredno očišćena odnosno rastinja su prelazila na komšijsku parcelu i oduzimale svetlo sa iste. Iz samog postupka posredovanja proizašlo je da rastinje i drveće nisu glavni predmet sporenja, nego se radi o ljubomori ili lošim međuljudskim odnosima. U ovim predmetima medijacija je i način rešavanja sporova koji pomaže stranama da poprave poremećene komšijske odnose.

U dva predmeta postigli smo uspeh na prvoj sesiji, i to iz razloga što strana koja je izazvala sukob, stigla na medijaciju sa zajedničkim rešenjem koje je bilo zadovoljavajuće i za protivnu stranu.

U dva slučaja, sam čin poziva za medijaciju bio je dovoljan da druga strana izvrši svoju obavezu, u oba slučaja radilo se o komšijskim odnosima. U prvom slučaju, prilikom prvog kontaktiranja druga strana je izjavila da je u toku rešavanje spora i obavezao se da će otkloniti staro isušeno drvo koje je palo na ogradu komšije, a u drugom predmetu po rečima predlagača došlo je do pomaka u odnosima sa komšinicom, a takođe je rešen problem oko zaključavanja vrata.

Radi unapređenja postupka posredovanja u jednom predmetu organizovan je sastanak sa direktorom JKP "Dimničar" i zatraženo stručno mišljenje o funkcionalnosti dimnjaka na navedenoj zgradi i isto mišljenje dostavljeno stranama u sporu.

Takođe, u jednom predmetu zatraženo je stručno mišljenje od strane JKP "Vodovod i kanalizacija" o tome da li treba ili ne da se popravi zajednička kanalizacija i da li se može uopšte utvrditi da je uzrok vlaženja zajednička kanalizaciona cev. Dobijeno mišljenje je dostavljeno stranama u sporu koje je pomoglo do dođu do zajedničkog rešenja.

U jednom predmetu naišlo se na prepreku po pitanju odabira preduzeća koje će naplatiti etažnu nadoknadu, sporna je bila visina etažne nadoknade za prazne stanove u vlasništvu investitora, koje je naplaćivalo preduzeće, sa kojim je skupština stanara zgrade zaključila ugovor, te je predloženo da predsednik skupštine stanara i investitor provere da li za iste stanove postoje povlastice, kao i da se ponovo sazove skupština i uz prisustvo investitora odredi visina etažne nadoknade, što su isti prihvatili.

U toku postupka medijacije uglavnom su vođene zajedničke sesije, ali radi prevazilaženja teškoća u komunikaciji kao i zbog motivisanja druge strane da prihvati medijaciju nekada bilo poželjno je voditi odvojene sesije. Vođene su odvojene sesije tokom postupka medijacije iz oblasti radnog spora. Na odvojenim sesijama se razgovaralo prvo sa zaposlenim, zatim sa poslodavcem i nakon što su prepoznali zajednički interes otklonjen je spor, došlo je do isplate sporednih naknada, sem bonusa, čija isplata je bila diskreciono pravo poslodavca.

Imajući u vidu prednosti medijacije i širok dijapazon oblasti u kojima je prisutna i normativno pokrivena, kao i porast interesovanja za ovakav način rešavanja sporova, mogućnost velikih ušteda, rasterećenje pravosuđa i drugih državnih organa od tzv. "tromih" predmeta, činjenicu da je Grad Subotica na samoj granici sa EU – Mađarskom i regionalni privredni centar koji okuplja i brojne strane investitore, zaštitnik građana je mišljenja da bi relevantni činioci u gradu kao što su predstavnici lokalne samouprave, Severnobačkog Upravnog okruga, Privredne komore Subotice, Advokatske komore Subotice, trebali da ulože napore da se medijacija dalje razvija kroz jedinstven i prepoznatljiv Centar za medijaciju, koji bi pružao kako konkretne usluge vođenja postupka medijacije, te davanja stručnih saveta pri odabiru medijatora, tako i usluge edukativnog tipa, što građanstva, to i privrednih subjekata, ali i državnih organa, sindikalnih organizacija i ostalih društvenih činilaca. Dalji razvoj medijacije u Subotici je svojevrсна misija, kroz koju bi se Grad Subotica i region prepoznavali kao simbol tolerancije među građanima i dobre investicione klime među privrednicima. Posebno treba istaći da je u decembru mesecu 2016. godine na Konferenciji o komercijalnoj

medijaciji u Republici Srbiji održanoj u organizaciji Nacionalnog udruženja medijatora Srbije gospodin Daniel Berg direktor EBRD za Srbiju istakao da će se u odnosu otvaranja poglavlja 23 pregovora o pristupanju EU, posebno voditi računa o implementaciji i razvoju medijacije u Srbiji. Kao partnere nužno je prepoznati pre svega Nacionalno udruženje medijatora Srbije i Ministarstvo pravde Republike Srbije, privredne subjekte iz Srbije, ali i strane investitore, predstavnike zemalja EU, i svih zainteresovanih država.

SARADNJA SA DRUGIM KANCELARIJAMA ZAŠTITNIKA GRAĐANA

I u 2016. godini kancelarija zaštitnika građana razvijala je uspešnu saradnju sa drugim kancelarijama kako lokalnih zaštitnika građana, tako i pokrajinskim i republičkim zaštitnikom građana. Posebno bih naglasio da smo imali uspešnu saradnju sa ombudsmanom za ljudska prava Republike Bosne i Hercegovine, a tako i sa Makedonskim omubsmanom. To su predmeti kako pribavljanja ličnih dokumenata, tako i predmeti rešavanja srazmernog dela ostvarene starosne penzije.

SARADNJA SA MEDIJIMA

Kao što i u prethodnim izveštajima naznačeno, saradnja i podrška medija veoma je značajna i potrebna u radu Zaštitnika građana. Naša kancelarija ima izuzetno dobru saradnju sa medijima, koji prate uspešno naš rad. Zainteresovani su kako za naše stručne stavove, tako prate i promovišu naše akcije. Nastavljena je izuzetna saradnja sa „Pannon“ televizijom, na kojoj su predstavnici kancelarije dali više intervju, naročito u oblasti specifičnih problema prigradskih mesnih zajednica. Primetna je saradnja sa lokalnim radiom, gde smo organizovali više edukativnih emisija, informišući građane o njihovim pravima, a takodje i više emisija i intervju na „YU-eco“ televiziji. Mi se trudimo da redovno o svojim aktivnostima izveštavamo i medije, a oni su do sada to uvek ispratili. Takođe moram da naglasim da uživamo podršku medija koji prate rad naše kancelarije.

FINANSIJSKA SREDSTVA

Sredstva za finansiranje rada kancelarije zaštitnika građana obezbeđuju se u budžetu grada. Kancelarija zaštitnika građana je u 2013. prešla sa indirektnog korisnika budžetskog sredstava na direktnog korisnika, u cilju smanjenja troškova kancelarije, a to nije uticalo na samostalnost i nezavisnost kancelarije. Ovde moramo da istaknemo da je subotička kancelarija jedna od retkih kancelarija lokalnih zaštitnika građana koja je u svemu uređena na zakonit način.

Odobrena budžetska sredstva su utrošena na funkcionisanje same kancelarije, odnosno najveći deo na zarade zaposlenih. Finansijskim planom za 2016. godinu za rad kancelarije odobreno ukupno 12.052.000,00 dinara, a utrošeno je 10.598.189,64 dinara. Kao što se iz tabelarnog prikaza može videti, 1.453.810,36 dinara je ostalo neutrošeno.

Izvršenje sredstava budžeta grada Subotica za troškove funkcionisanja Kancelarije Zaštitnika građana Subotica za 2016. godinu

Red. broj	Vrsta rashoda	Planirano	Ostvareno
1.	Plate po osnovu cene rada	5.593.000,00	5.541.491,58
2.	Dodatak za vreme provedeno na radu (minuli rad)	410.000,00	397.741,58

3.	Naknada zarade za vreme odsustvovanja sa rada na dan praznika koji je neradni dan, godišnjeg odmora, plaćenog odsustva, vojne vežbe i odazivanja na poziv državnog organa	1.057.000,00	869.392,99
4.	Doprinos za penzijsko i invalidsko osiguranje	824.000,00	817.035,14
5.	Doprinos za zdravstveno osiguranje	370.000,00	350.644,25
6.	Doprinos za nezaposlenost	66.000,00	51.064,69
7.	Pokloni za decu zaposlenih	0,00	0,00
8.	Naknade troškova za prevoz na posao i sa posla	110.000,00	102.140,91
9.	Jubilarne nagrade	88.000,00	87.902,00
10.	Usluge mobilnog telefona	190.000,00	168.990,81
11.	Zakup ostalog prostora	1.000,00	0,00
12.	Troškovi smeštaja na službenom putu	30.000,00	14.860,00
13.	Troškovi dnevnica za službeni put u inostranstvo	47.000,00	0,00
14.	Troškovi prevoza za službeni put u inostranstvo (avion, autobus, voz i sl.)	10.000,00	0,00
15.	Troškovi smeštaja na službenom putu u inostranstvo	29.000,00	0,00
16.	Kotizacija za seminare	28.000,00	28.000,00
17.	Usluge veštačenja	655.000,00	650.638,62
18.	Ostale stručne usluge	112.000,00	12.000,00
19.	Ugostiteljske usluge	50.000,00	23.996,00
20.	Reprezentacija	100.000,00	33.792,00
21.	Pokloni	70.000,00	64.285,68
22.	Ostale opšte usluge	5.000,00	1.920,00
23.	Kancelarijski materijal	283.000,00	279.998,40
24.	Stručna literatura za redovne potrebe zaposlenih	131.000,00	125.760,00
25.	Potrošni materijal	13.000,00	0,00
26.	Ost.dotacije po zakonu	1.073.000,00	900.851,65
27.	Ostali porezi	10.000,00	5.693,34
28.	Ostale naknade štete	400.000,00	0,00
29.	Nameštaj	37.000,00	0,00
30.	Računarska oprema	70.000,00	69.990,00
31.	Telefoni	190.000,00	0,00
	SVEGA :	12.052.000,00	10.598.189,64

ZAKLJUČAK

Tokom 2016 godine kancelarija zaštitnika građana Grada Subotice je funkcionisala u okviru svojih nadležnosti, preduzela je niz aktivnosti u funkciji zaštite individualnih i kolektivnih ljudskih prava građana na teritoriji grada Subotice, da li vođenjem istraga po pritužbama, da li posredujući, te dajući savete iz gotovo svih oblasti prava, upućujući građane na prava na podnošenje adekvatnih pravnih sredstava, kao i na obaveze preduzeimanja određenih procesnih radnji u cilju ostvarenja određenih interesa, a u skladu sa pozitivno-pravnim propisima. Ovaj izveštaj kako Skupštini, tako i

našim sugrađanima (pošto se objavljuje) može da pruži jasnu sliku o stanju, ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na teritoriji grada. Da li je dobro da se stalno povećava broj obraćanja građana ili to govori o stanju u gradu i društvu, ali dobro je da grad ima jednu ovakvu kancelariju koja nesebično i svim svojim znanjem pomaže sugrađanima. Ove godine smo i posebno ukazali na povećani broj medijacija, smatramo da ovakav vid načina rešavanja problema, ne samo što se radi o jednoj novoj metodi, je pogodna za grad koji je prepoznatljiv po svom suživotu i međusobnoj toleranciji. Takođe i smatramo da prisutnost kancelarije je obezbeđena kroz ovaj veliki broj predmeta, osigurana je vidljivost i prepoznatljivost, a što je i bila osnovna svrha osnivanja i rada ove kancelarije.

Ovaj godišnji izveštaj su zajednički sastavili zaštitnik građana sa zamenicama, Tot Salai Erikom i Vuković Simić Ljiljanom.

Subotica, 22.03.2017.

ZAŠTITNIK GRAĐANA
GRADA SUBOTICE

Marosiuk Zlatko
dipl. pravnik

STRUKTURA I STATISTIKA***PRITUŽBE***

		Primljeno	Rešeno	U postupku
Javna preduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	26	26	/
	Subotica gas	1	/	1
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	19	19	/
	Direkcija za izgradnju	10	10	/
	Centar za socijalni rad	34	34	/
	JKP "Čistoća i zelenilo"	1	1	/
	JKP "Suboticatrans"	1	1	/
	JP "Palić Ludoš"	1	1	/
	JKP „Dimničar"	6	6	/
	PU "Naša radost"	2	1	1
	Narodno pozorište - Népszínház	1	1	/
	Gerontološki centar	1	1	/
Organi uprave i inspekcijske službe	Sekretarijat za društvene delatnosti	3	3	/
	Sekretarijat za inspekcijsko-nadzorne poslove	15	15	/
	Sekretarijat za opštu upravu i zajedničke poslove	1	1	/
	Sekretarijat za imovinsko pravne poslove	1	1	/
	Sekretarijat za lokalne poreske administracije	4	4	/
	Sekretarijat za građevinarstvo	1	1	/
	Gradsko veće (kao II.stepena komisija)	1	1	/
	Prosvetna inspekcija	1	1	/
	Istorijski arhiv	1	1	/
	Gradska uprava	1	1	/
	Komunalna policija	1	1	/
Predmeti dostavljeni državnim organima	RF za zdravstvo	1	1	/
	Vojvodinašume	1	1	/
	Zaštitniku građana	12	12	/
	Pokrajinskom ombudsmanu	5	4	/
UKUPNO		152	150	2

PREDSTAVKE

		Primljeno	Način rešavanja		U postupku
			Savet	Postupanje	
Zdravstveno		23	20	3	/
Lična stanja građana		209	36	173	/
Građansko pravo		190	179	11	/
Socijalna zaštita		181	156	25	/
Prava deteta		1	1	/	/
Radna pitanja		145	135	10	/
Penziona pitanja		112	94	18	/
Obrazovanje		2	2	/	/
Uprava		5	5	/	/
Imovinsko pravo		34	33	1	/
Nasledno		67	67	/	/
Stambeno		8	8	/	/
Od gradonačelnika		11	/	11	/
Medijacija		35	9	26	/
Lišavanje poslovne sposobnosti		8	1	7	4
Biblioteka		1	/	1	/
Pravobranilaštvo		1	1	/	/
Privredno		5	5	/	/
Porodični odnos		76	76	/	/
Sudsko		159	159	/	/
Javne službe i javna preduzeća	- Komunalna policija	4	4	/	/
	- Sekretarijat za insp.nadzor.	20	19	1	/
	- Građevinska inspekcija – legalizacija	17	17	/	/
	- Sekretarijat za društvene del.	2	2	/	/
	- Direkcija za izgradnju	10	8	2	/
	- Elektrovojvodina	13	11	2	/
	- Pogrebno	4	4	/	/
	- Toplana	122	122	/	/
	- Čistoća	1	1	/	/
	- Parking	1	/	1	/
	- Gerontološki	1	1	/	/
	- Naša Radost	8	7	1	/
	- Tržnica	1	1	/	/
	- Sekretarijat za poljoprivredu	1	1	/	/
	- Vodovod	10	9	1	/
	- Dimničar	16	10	6	/
	- Suboticatrans	1	1	/	/
Dostavljeno Povereniku za zaštitu podataka		1	1	/	/
Porez		100	97	3	/
Javni servis		33	31	2	/
Podatak o javnom značaju		1	1	/	/
Zaštita potrošača		17	17	/	/
JP “Palić-Ludaš”		1	1	/	/
Katastar		12	11	1	/
Komunalni problem		11	10	1	/
Pokrajinski ombudsman		1	1	/	/
Osoba sa invaliditetom		1	1	/	/
Prava nacionalnih manjina		2	2	/	/

Razno	45	45	/	/
Nenadležan	32	32	/	/
BPZ	38	/	38	/
UKUPNO	1.800	1.455	345	4

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	104
MZ Bajmok	14
MZ Bikovo	1
MZ Čantavir	12
MZ Tavankut	20
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	70
MZ Kelebija	16
MZ Ljutovo	3
MZ Mala Bosna	1
MZ Mišićevo	0
MZ Novi Žednik	3
MZ Stari Žednik	6
MZ Palić	27
MZ Šupljak	37
MZ Dušanovo	1
MZ Višnjevac	1
UKUPNO	316

SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Pritužbe	152
Predstavke	1.800
Predstavke u mesnim zajednicama	316
UKUPNO	2.268