

Broj: O.02-35-03/18  
Datum: 27.03.2018.

# GODIŠNJI IZVEŠTAJ

## ZA 2017. GODINU

## UVOD

Shodno članu 40. stav 1. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", 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, 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 2017. godine radili zaštitnik građana, Marosiuk Zlatko i zamenice zaštitnika građana Tot Salai Erika i Vuković Simić Ljiljana.

Izveštaj koji je sačinjen za 2017. godinu sadrži naročito broj i strukturu pritužbi, obraćanja-predstavke, opštu ocenu rada organa uprave sa stanovišta primene propisa, uočene propuste i preporuke zanjihovo 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.

Problemi na koje su građani Subotice ukazivali svojim obraćanjima zaštitniku građana u 2017. godini bili su brojni i raznovrsni i odnosili su se između ostalog na ne donošenje rešenja po zahtevu stranke, ne odgovaranje na dopise stranaka, dužinu trajanja postupka pred organima, na visinu računa JKP, komunalno opremanje ulica, problem držanja domaćih životinja, problem buke zbog rada ugostiteljskih objekata, ukidanje subvencija za plaćanje stambeno – komunalnih usluga, problem pasa lualica i sl.

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 2017. 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. Zamenica zaštitnika građana, Tot Salai Erika u kancelariji određena za rad i odnose sa nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Za sada ne smatramo da u kancelariji, odnosno organizaciji zaštitnika građana, treba imenovati posebnog zamenika za zaštitu prava nacionalnih manjina, ali ukoliko se vremenom to pokaže kao potreba, pristupićemo potrebnim izmenama normativnih akata, koji uređuju rad zaštitnika građana i ove izmene predložiti Skupštini Grada.

## 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

## Zaštitnik građana Grada Subotice

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 nepravnog 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 ombudsmeni“ 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“ ombudsmeni. 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 uvažava mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou.

U Srbiji je od 2002. godine do danas, osnovano 20 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 31.12.2017. godine u kancelariji pored zaštitnika građana i dve njegove zamenice zaposlena su i dva izvršioca. Kancelarija je jedna od bolje opremljenih kancelarija

## Zaštitnik građana Grada Subotice

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 dvanaest 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 postupa 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, postupa po sopstvenoj inicijativi u svakom slučaju gde postoji sumnja da organ lokalne samouprave čini povrede 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, radnjom ili nečinjenjem 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 06/18) 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

## Zaštitnik građana Grada Subotice

zapečaćenoj koverti. Na zahtev podnosioca pritužbe zaštitnik građana je dužan da sačuva tajnost njegovih ličnih podataka. Radi olakšavanja građanima da podnesu pritužbu, 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.

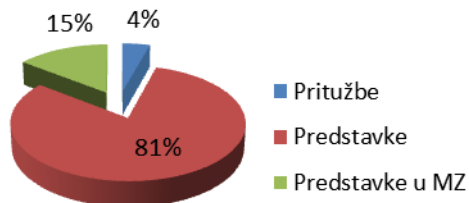
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja organa, zaštitnik građana o tome obaveštava podnosioca pritužbe i organ uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povređeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost 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.

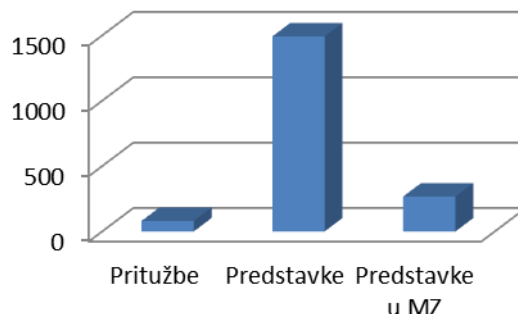
Zaštitnik građana ne može da pomogne ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog veća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku i Gradonačelnika, 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 2017. GODINI**  
procentualni prikaz



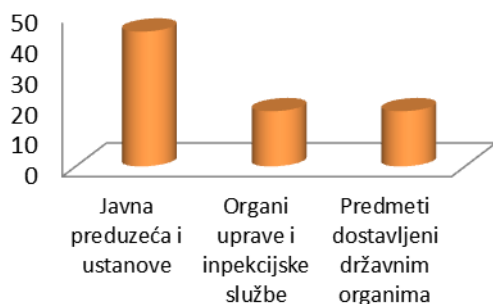
**PREDMETI U 2017. GODINI**  
brojčani prikaz



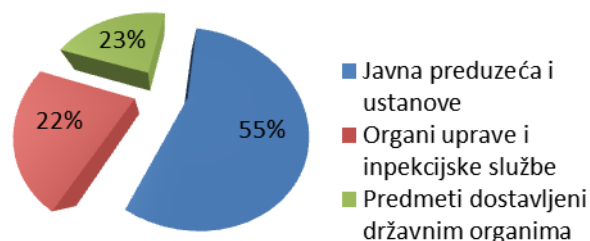
Kancelarija zaštitnika građana počela je sa radom 16.06.2006. godine. Do 31.12.2017. godine zaštitniku građana obratilo se 19.103 građana, odnosno u 2017. godini 1.839. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podeliti na rad po pritužbama građana iz 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 – 80 PRITUŽBI

**PRITUŽBE**  
brojčani prikaz



**PRITUŽBE**  
procentualni prikaz



Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podneli 1016 pismenih pritužbi na rad upravnih organa grada i javnih službi, a u toku 2017. godine 80 pritužbi. Sve upravne službe i javna preduzeća su se u Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice utvrđenom roku od 15 dana izjasnila o pritužbi.

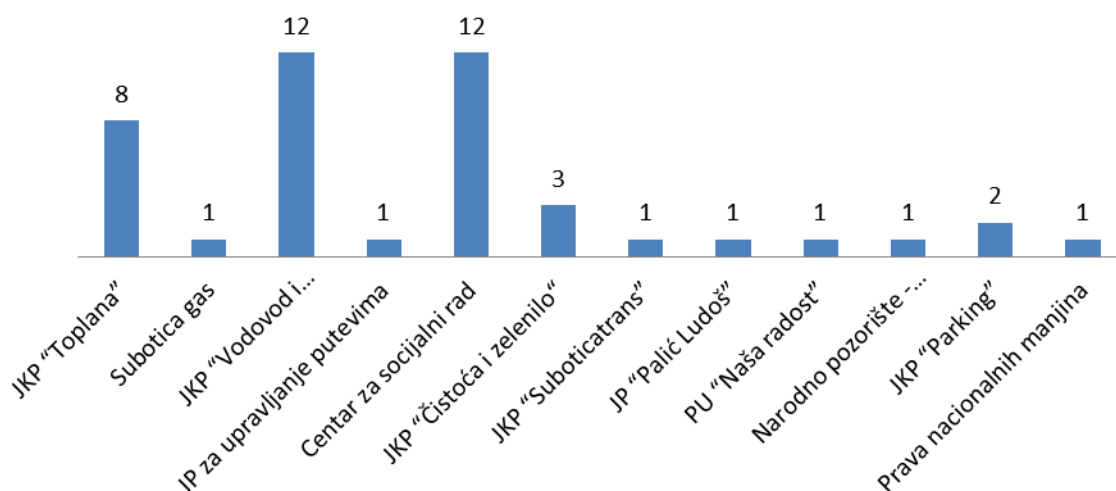
U odnosima prema javnim preduzećima i ustanovama kojima je osnivač grad Subotica u toku 2017. godine građani su podneli ukupno 80 pritužbi, i to protiv:

- JKP "TOPLANA" - 8,



- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 12,
- JP za upravljanje putevima i urbanističko planiranje - 1,
- Centar za socijalni rad - 12,
- JKP "Parking" - 2,
- PU Naša radost - 1,
- JKP "Subotica gas" - 1,
- Prava nacionalnih manjina - 1,
- Suboticatrans - 1,
- JKP "Čistoća i zelenilo" - 3,
- JP "Palić Ludaš" - 1,
- Narodno pozorište – Népszínház - 1,

**PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA**  
**brojčani prikaz**



Kao što je navedeno, **protiv JKP „Subotička toplana“ pokrenuto je ukupno 8 pritužbi.**

Izdvajamo najinteresantnije probleme i razloge zbog kojeg su građani podnosili pritužbe. Ove pritužbe možemo podeliti u četiri grupe:

- problem isključenja -1
- obračun (računi) za isporučenu energiju - 5,
- tehnički problemi -1,
- pristup informacijama od javnog značaja - 1.

D.P. obratio se kancelariji da mu je povređeno pravo u vršenju mogućnosti isključenja sa daljinskog sistema snabdevanja toplotnom energijom. Tvrdio je da je podnosio više puta molbu javnom preduzeću za isključenje, međutim isto nikada nije realizovano. Najinteresantnije u ovom predmetu je bila tvrdnja podnosioca pritužbe da je i u 2014. godini podnosio zahtev za isključenje, a pošto ima individualnu podstanicu koja je ugrađena 2009. godine, odnosno istekao je rok od 5 godina prema ugovoru o ugradnji individualne podstanice, i u smislu člana 21. tada važeće Odluke o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom smatrao je da ima pravo na isključenje. U vođenom postupku saslušan je i otac podnosioca pritužbe, koji je izjavio da je netačna tvrdnja D.P. da u 2014. godini nisu podnosili zahtev za isključenje i raskid ugovora. U pismenom obrazloženju D.P. je obavešten da nema povrede njegovog prava jer po sada važećem normativnom aktu, a koji važi od 01.03.2016. godine članom 61. Odluke utvrđeni su uslovi i način za isključenje sa daljinskog

snabdevanja, te je podnosilac pritužbe podučen kako i na koji način treba da se obrati JKP-u da bi raskinuo ugovor.

5 građana se obratilo pritužbom na visinu računa, i to najčešće po dobijenim opomenama ili po osnovu već pokrenutog postupka izvršenja. Najčešće se radilo o neznanju da od 01.03.2016. godine izvršena je promena tarifnog sistema, te da aktivni potrošači dobijaju zaduženje za isporučenu toplotnu energiju za fiksni deo cene za svih 12 meseci, a u zimskoj sezoni ili sezoni isporuke prema utrošenoj toplotnoj energiji. Ovde moramo reći da po pokrenutom postupku izvršenja zaštitnik građana nema nadležnosti i tu smo mogli samo da posređujemo da se dug izmiri na rate. Nadalje, uspevali smo da, naročito kod visokih dugovanja, posređujemo da se ti dugovi otplaćuju na rate bez pokretanja izvršnog postupka, a da isti ne bi još više opteretili stranke. U drugim predmetima pritužbe su bile neosnovane, te se kroz izjašnjenje JKP utvrdilo da su računi ispravni.

Što se tiče tehničkih problema, pritužba se odnosila na korišćenje zajedničke struje u jednoj zgradi. Toplana je predložila rešenje navedenog problema koju je predsednik Skupštine stanara prihvatio i time je rešen predmet.

Građanin R.V. je po osnovu Zakona o pristupu informacijama od javnog značaja tražio da mu se daju na uvid ugovori koje je Toplana sklopila sa firmama "Brunata", "Techem" i JP "Pošta Srbije". Toplana je odgovorila da se ovde radi o Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja kojim je regulisan način i postupak ostvarivanja prava na pristup informacijama od javnog značaja, te da se obrati Povereniku za informacija od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, sa čime se saglasio i Zaštitnik građana Grada Subotice i uputio stranku na Poverenika.

### **Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneto je 12 pritužbi.**

Građanka J.B. iz Subotice podnela je dana 26.12.2017. godine pritužbu protiv JKP „Vodovod i kanalizacija” iz Subotice, jer je preduzeće odbilo njen prigovor zastarelosti, podnet shodno članu 378. Zakona o obligacionim odnosima, za dug za utrošenu vodu iz 2014. godine, pozivajući se da dug ne može da otpiše, jer je to preporuka Državne revizorske institucije. JKP „Vodovod i kanalizacija” Subotica, navelo je u svom izjašnjenju da se nakon ponovo izvršene provere stanja na analitičkoj kartici, preduzeće izjasnilo da u svemu ostaje pri odgovoru br. 69/432 – 1 – 2017 od 13.12.2017. godine, koji je dostavljen korisniku usluga dana 15.12.2017. godine, a čija kopija se nalazi i u posedu zaštitnika građana. Napomenuli su da zbog dugovanja za koje je nastupila zastara, preduzeće nije podnelo predlog za izvršenje na osnovu verodostojne isprave. Razmatrajući spise predmeta i dostavljeni odgovor na reklamaciju, u kome je navedeno je u prvoj polovini 2016. godine JKP „Vodovod i kanalizacija” imalo kontrolu od strane Državne revizorske institucije i prema njihovim preporukama preduzeće ne može da vrši isknjiženje potraživanja zbog zastare. Napomenuli su da za isknjiženje zastarelih potraživanja nemaju ni odobrenje osnivača.

Zbog istog problema zaštitniku građana obratila se dana 20.12.2017. godine građanka N.K. iz Subotice, navodeći u pritužbi, da smatra da preduzeće eventualnim podnošenjem predloga za izvršenje u odnosu na dug koji je po zakonu zastareo, rizikuje nepotrebne troškove postupka, jer će i u izvršnom postupku biti otpisan zastareli dug. Preduzeće je i građanki N.K. uputilo identičan odgovor, kao i građanki J.B. Po ovom pitanju, zaštitnik građana izvršio je konsultacije sa Načelnicom Gradske uprave Grada Subotice, i u odnosu na mogućnost otpisa zastarelih potraživanja, u slučajevima kada su građani ulagali prigovore zastarelosti pre pokrenutog izvršnog postupka, a na poslate opomene pred pokretanje izvršenja, odlučeno je da se Ministarstvu finansija uputi zahtev za tumačenje sporne situacije, kako bi se iznašlo rešenje ovog problema. Zaštitnik građana će nakon dobijanja odgovora iz Ministarstva finansija, doneti odgovarajuće preporuke JKP „Vodovod i kanalizacija”, iako napominje da nije vezan mišljenjem Ministarstva.

Građanin M.I. je podneo pritužbu na naplatu pročišćavanja otpadne vode, jer koliko je njemu poznato na Paliću će se tek graditi prečištač otpadnih voda, a sada se otpadne vode odvođe bez pročišćavanja u Ludaško jezero. U postupku je utvrđeno da korisnicima koji imaju kanalizacioni priključak u



naselju Palić naplaćuje se i odvođenje i prečišćavanja otpadnih voda jer se njihove otpadne vode komunalnom infrastrukturu odvođe do UPOV Palić ili PPOV Subotica na dalji tretman. JKP "Vodovod i kanalizacija" je u ovom predmetu u svom izjašnjenju pritužiocu dala i više informacija, čak i dopunu izjašnjenja sa detaljnim objašnjenjem o prečišćavanju otpadnih voda naselja Palić, te je zaštitnik građana prihvatio sve navode JKP-a, i utvrdio da nema povrede prava podnosioca pritužbe.

Sugrađanin L.A. je podneo pritužbu zbog enormno velikih računa dobijenih od JKP "Vodovoda i kanalizacija", tvrdeći da je razlog neispravan i nelegalan priključak na njegovu vodovodnu mrežu njegovog suseda. U saradnji sa Komunalnom inspekcijom utvrđeno je da stvarno postoji nelegalni priključak i naloženo je razdvajanje, odnosno susedu je naloženo da postavi svoj vodomera, isti je prihvatio, jer je dobio na 12 rata, a L.A. je bio izuzetno zadovoljan rešenjem i povukao pritužbu čime je predmet rešen.

D.T. je pokrenuo postupak jer mu je odbijena reklamacija na račun za izvršene komunalne usluge za februar 2017. godine. Po sprovedenom postupku utvrđeno je da je došlo do smrzavanja vodomera, ali ne krivicom pritužioca i da se u ovom predmetu radi o neispravnom mernom instrumentu, odnosno vodomeru, da se na osnovu njega ne može utvrditi ispravno isporučena količina vode i ispostaviti račun za izvršene komunalne usluge. JKP je prihvatio Mišljenje i preporuku zaštitnika građana, poništio izdati račun za februar mesec 2017. godine, i izdao račun shodno članu 49. Odluke o snabdevanju vodom.

Sugrađanin D.S. je podneo pritužbu da mu je za mesec oktobar 2017. godine izdat netačan račun i obračunata tzv. blok tarifa, a da prema njegovoj evidenciji nije potrošio obračunatu količinu vode, već samo 24 m<sup>3</sup>. JKP je odbio bilo kakve navode iz obrazloženja, ili objašnjenja odnosno reklamaciju podnosioca pritužbe, međutim u postupku je utvrđeno da je odgovor na reklamaciju netačan i kontradiktoran, te da postoje osnovi da se prihvati reklamacija podnosioca pritužbe, te zaštitnik građana doneo svoje Mišljenje i preporuku, koju je JKP u celosti prihvatilo i izdao novi račun za oktobar mesec, a prema tačno utvrđenom stanju.

M.B. i drugi sa zajedničke adrese pokrenuli su pritužbu protiv Vodovda i kanalizacije zbog toga što im nije dozvoljen priključak na javnu vodovodnu i kanalizacionu mrežu, jer je prema Odluci o snabdevanju vodom potrebna suglasnost prethodno priključene vlasnice na pojedinim delovima, odnosno etažiranom delu, zajedničke zgrade. Podnosilac pritužbe i dr. odnosno stanari nisu prihvatili izjašnjenje JKP-a, odnosno da je potrebna suglasnost, jer se radi o posebnim, etažiranim delovima zajedničkog objekta, ali sa zaštitnikom građana su dogovorili da će medijacijom probati da reše problem sa osobom koja već ima priključak. Medijacija nije uspela jer je u međuvremenu JKP zaključio ugovor o priključku na javno vodovodno i kanalizacionu mrežu, a Mišljenje i preporuku zaštitnika građana su odbili da sprovedu i jednostrano su otkazali zaključene ugovore. Sam M.B. je dana 17.01.2018. godine pristupio pred zaštitnikom građana i povukao pritužbu, time je postupak obustavljen, a M.B. i dr. su upućeni da putem suda ostvare svoje osnovno pravo na snabdevanje vodom.

Sugrađanka L.Lj. je pokrenula pritužbu protiv JKP "Vodovod i kanalizacija" zbog izuzetno visokog utroška vode za jun mesec 2017. godine. JKP nije prihvatio navode i obrazloženje podnosioca pritužbe, ovaj predmet još nije završen, zaštitnik građana je odlučio da u ovom predmetu zatraži mišljenje, odnosno veštačenje Zavoda za sudsko veštačenje RS u Novom Sadu.

Ostale pritužbe su se odnosile na visinu ispostavljenih računa, ali tokom postupka je utvrđeno da su računi tačni i same stranke su odustale od daljeg postupka.

### **Protiv Centra za socijalni rad pokrenuto je 12 pritužbi.**

Tokom 2017. 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 organ kome su se obratili radi priznavanja nekog prava (pravo na novčanu socijalnu pomoć, pravo na jednokratnu novčanu pomoć), donese

odluku. Pored predugog čekanja naročito na dodelu jednokratne novčane pomoći, koja vrsta pomoći inače predstavlja interventnu pomoć, istu je Centar za socijalni rad u toku 2017. godine smanjio, sa ranije 4.000 dinara, koliko je isplaćivano, na 2.000 dinara. Imajući u vidu da se za ovu vrstu pomoći najčešće javljaju stara i bolesna lica, kojima je ova pomoć najčešće hitno potrebna radi izmirenja troškova lečenja, zaštitnik građana smatra da bi se dinamika isplate ove vrste pomoći trebala prioritetno i hitno rešavati, te će u 2018. godini sačiniti predloge radi bržeg rešavanja ove problematike.

Građanin Ž.A. iz Subotice, obratio se dana 27.04.2017. godine sa pritužbom protiv Centra za socijalni rad iz razloga što je zahtev za isplatu jednokratne novčane pomoći podneo još početkom februara 2017. godine, i do dana podnošenja pritužbe nikakav odgovor nije dobio. Pritužbu od 27.04.2017. godine pod brojem 072-22/17 zaštitnik građana dostavio je Centru za socijalni rad na izjašnjenje. U izjašnjenju Centra od 15.05.2017. godine navedeno je da se Ž.A. iz Subotice, Centru obratio dana 3.02.2017. godine sa zahtevom za jednokratnu novčanu pomoć, međutim socijalni radnik koji je izlazio na teren na adresi koju je Ž.A. dostavio Centru, nisu nikoga zaticali, a takođe, na broj mobilnog telefona koji je ostavio, nije se javljao. Kada su konačno uspostavili kontakt sa njim, došao je u Centar 7.04.2017. godine, kada su mu izdali potvrdu za dobijanje interventnog paketa prehrambenih proizvoda u Crvenom krstu, koji je i podigao. Do dana današnjeg, iako je rešenje doneto isplata nije realizovana, jer se Ž.A. ponovo navodno ne javlja na telefon. Zamenica zaštitnika građana je odmah po razmatranju izjašnjenja kontaktirala Ž.A., koji se odmah i javio na telefon, te ga uputila da može da ode u prostorije Centra, radi realizacije isplate jednokratne novčane pomoći. Iako je dalji postupak po pritužbi obustavljen, u ovom predmetu evidentno je da funkcioner koji rukovodi ustanovom, nije postupio po odredbama člana 32. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice, („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/2014), kojima je propisano da o pritužbi koja ispunjava uslove za postupanje zaštitnik građana obaveštava funkcionera koji rukovodi upravom, odnosno javnom službom, na čije se postupanje pritužba odnosi, a funkcioner je dužan da se u roku od 15 dana izjasni.

Ono što je u 2017. godini karakteristično za druge pritužbe, i obraćanja 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. Između ostalog zbog ove problematike, koja nastaje u toku ili nakon razvoda, u Subotici je formirano i udruženje roditelja koji smatraju da im se krše njihova roditeljska prava na viđenje deteta, zbog sumnje da su socijalni radnici pristrasni prilikom određivanja modela viđenja, te da ne poštuju sudske odluke. Ovo udruženje se obratilo i zaštitniku građana Grada Subotice, koji je nakon razmatranja pritužbe procenio da se radi o nadležnosti Zaštitnika građana Republike Srbije, te je istu prosledio na postupanje Zaštitniku građana Republike Srbije.

Građanka T.E. iz Subotice, obratila se zaštitniku građana, jer ima problem sa sestrom koja stanuje kod nje. Više puta je tukla, konzumira alkohol. Ne može da je istera, a želela bi da se iseli iz njenog stana. Razmotrivši navode predstavke, obavešten je Centar za socijalni rad, dok je u odnosu na iseljenje poučena da može nadležnom sudu podneti tužbu radi iseljenja.

Građanka K.N. iz Subotice, u svojoj predstavi zaštitniku građana navela je da su je iz Centra za socijalni rad uputili da se obrati zaštitniku građana. Bez primanja je, još uvek bračni drug, od koga ima nameru da se razvede je penzioner, ima primanja oko 27.000 dinara, nalazi se na lečenju od alkoholizma, nepravosnažno je osuđen zbog nasilja u porodici, a mera lečenja od alkoholizma trajeće do juna 2017. godine. Nije mu izrečena zabrana pristupa, niti je pokrenula postupak iseljenja, jer nema novčanih sredstava. Građanka je upućena da treba da podnese Komisiji za besplatno zastupanje Grada Subotice zahtev za besplatno zastupanje, kako bi mogla da tuži bračnog druga, radi iseljenja i radi sticanja prava na supružansko izdržavanje.

Građanka D.J. iz Subotice obratila se zaštitniku građana, jer ima problematičnu porodicu, njen muž i ćerka se stalno svađaju, tačnije od kada se ona vratila posle razvoda, pre četiri godine je nepodnošljiva. Tukla je, prijavila je Centru i policiji, ali niko ništa nije mogao i niko ništa ne preduzima. Zaštitnik građana je shodno odredbama Sporazuma o saradnji u sprovođenju zaštitne

žrtava nasilja u porodici i žena u partnerskim odnosima na području Grada Subotice, dostavio prijavu protiv nasilja Centru za socijalni rad na postupanje.

Dana 26.06.2017. godine J.K. je podnela pritužbu na rad Centra za socijalni rad sa opisom povrede prava da je Centar bez pravnog osnova oduzela joj decu. U izjašnjenju Centra je navedeno da u više navrata je izvršena provera na terenu, te je zatečeno izuzetno prljavo i zapušteno domaćinstvo, bez prozora, prepuno raznog smeća, a maloletna deca nisu imali zdravstvenu zaštitu. Zbog visokog rizika da život oba deteta koji može biti ugrožen u uslovima u kojima su boravili, a posebno život novorođenčeta, koje je u datom momentu bilo staro dve nedelje, zatražena je asistencija policije, te su deca izdvojena iz primarne porodice i smešteni u prihvratnu stanicu Doma za decu ometenu u razvoju Kolevka. Podnosioc pritužbe je prihvatila izjašnjenje Centra.

U delu saradnje sa Centrom za socijalni rad važno je napomenuti da je u 2017. godini u budžetu izdvojenom za Kancelariju zaštitnika građana Grada Subotice izdvojena i obezbeđena suma potrebna za veštačenje lica u postupku lišavanja poslovne sposobnosti. To su lica koja ugrožavaju ne samo sopstvenu sigurnost i raspolaganje svojom imovinom i sl. već i lica koja ugrožavaju okolinu, odnosno druge građane, na primer „hordaši“, a nemaju bliže rođake koji bi platili to veštačenje. Jasno je da su to vrlo siromašna lica koja se zbog bolesti bave sakupljanjem otpada i u saradnji sa Centrom pokreće se postupak, na zahtev Centra veštacima se isplaćuje naknada, koja u biti nije visoka, a time se rešavaju ogromni problemi.

### **Protiv JKP “Parking” u toku 2017. godine imali smo samo 2 pritužbe.**

Jedna je bila neosnovana, a druga osnovana.

B.J. je dana 29.06.2017. godine podneo pritužbu na rad JKP Parking sa opisom povrede prava da je parkirao svoj auto kod Sinagoge radi kratkog ulaska u pijacu i da po njegovom satu prošlo je 13 ili 14 minuta, međutim službenik JKP je rekao da je prekoračio vreme parkiranja za dva minuta i izdao dnevnu kartu za korisnika. JKP se izjasnio i ujedno i priložio karticu vozila iz kojeg se može utvrditi daje korisnikovo vozilo uočeno na parking mestu u 09,00 i u 09,16 časova i da mu je zbog neplaćanja cene usluge korišćenja parking mesta izdata dnevna karta u 9,19 časova u smislu člana 19. stav 9. Odluke o javnim parkiralištima. Kancelarija je upoznala građanina sa konkretnom odredbom predmetne Odluke i pošto JKP postupio je u skladu sa Odlukom o javnim parkiralištima i nije izvršio povredu prava građanina, čime je predmet okončan.

P.I. je pokrenuo postupak jer mu je odbijena reklamacija na izdatu dnevnu kartu, i tvrdio je da je njegovo vozilo bilo parkirano van parking zone, priložio je fotografije vozila, a u svom izjašnjenju JKP je isto priložio fotografije, i utvrđeno je da je vozilo stajalo na mestu koje nije obeleženo saobraćajnom signalizacijom u skladu sa propisima o bezbednosti saobraćaja, konkretno Pravilnikom o saobraćajnoj signalizaciji, odnosno sa leve strane vozila nema bele linije koje obeležava parking mesto i time utvrđeno da mesto gde je bilo sporno vozilo nije obeleženo u skladu sa članom 5. Odluke o javnim parkiralištima. JKP je prihvatilo Preporuku i mišljenje zaštitnika građana i poništilo spornu dnevnu kartu.

### **Protiv JP za upravljanje putevima i urbanističko planiranje pokrenuta je 1 pritužba**

Građanin N.U. iz Subotice obratio se zaštitniku građana, jer živi na lokaciji preko puta firme „Interšped“, i radi se o tome da mu je kuća u krivini i nepoznati počinoci mu naleću na ogradu, prave mu štetu, penzioner je, sam je popravljao ogradu, a saobraćajni inspektor mu je rekao da je od 12.05.2017. godine tri puta urgirao JP „Za upravljanje putevima, urbanističko planiranje i stanovanje“ u Subotici, ali da ni do dana njegovog obraćanja zaštitniku građana, 5.06.2017. godine, nije usvojena preporuka inspektora od strane javnog preduzeća, da se ispred njegove kuće postavi zaštitna ograda, koja bi bila svetleća. Zaštitnik građana posredujući između građanina N.U. i javnog preduzeća, kontaktirao je preduzeće, koje je odmah postupilo po preporuci inspektora i postavilo je sledećeg dana zaštitnu ogradu.

Sa Preduzećem za upravljanje putevima i urbanističko planiranje Kancelarija tokom 2017.godine ostvarila izvanrednu saradnju bez velikih formalnosti, pokretanje postupka, na našu ideju postavljene su rampe za invalide na Aleja maršala Tita, a naročito nam je drago da je to urađeno na šetalištu na Prozivki. Takođe dogovorena je saradnja oko popravke rampe - lifta za invalide na zgradi Fonda PIO, što je veoma značajno jer ova rampa - lift je pokvaren duže od dve godine. Grad, odnosno JP za upravljanje će postaviti zaštitu, a Fond će popraviti rampu - lift.

### **Protiv JKP „Čistoća i zelenilo“ pokrenute su 3 pritužbe.**

Jedan predmet sugrađanina D.K. odnosio se na neizvršenje rešenja Sekretarijata za inspekcijско-nadzorne poslove kada kao ovlašćeno preduzeće nisu izvršili vađenje stabla ispred kuće pritužioca. Na preporuku zaštitnika građana izvađeno je stablo, odnosno sprovedeno rešenje Sekretarijata za inspekcijско-nadzorne poslove i preporuka zaštitnika građana.

Druga dva predmeta su se odnosili na izdate račune, utvrđeno je da su izdati računi osnovani i tačni, odnosno da nije došlo do povrede prava građana.

### **Protiv JP „Suboticagas“ je podneta 1 pritužba**

I.G. je podnela pritužbu na rad Subotica-gasa sa opisom povrede prava da je pozvana na isplatu duga po ugovoru o izgradnji tipskog priključka za gas, a da u istom periodu preduzeće besplatno daje priključak građanima. Preduzeće se izjasnilo da ne postoji povreda prava podnosioca pritužbe jer po članu 133. ZOO institut promenjenih okolnosti može stranka da koristi samo u situaciji kad nije pala u docnju. Činjenica je da je stranka u izvršavanju ugovora pala u docnju, te opravdano je stanovište JKP u vezi raskida ugovora. Međutim, zbog teškog materijalnog stanja stranke JKP je prihvatilo ispunjenje na rate, što je stranci znatno olakšalo izvršenje obaveze, te su nastavili izvršenje ugovora u skladu sa novim rokom ispunjenja.

**Protiv JP “Subotica trans” pokrenuta je 1 pritužba.**

Sugrađanka M.G. je pokrenula postupak zato što joj je naplaćena potvrda o ceni prevoza u ukupnom iznosu od 400 dinara. U vođenom postupku utvrđeno je da je pritužilac podnela reklamaciju i u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, da joj je blagovremeno odgovoreno, a da se potvrda izdaje isključivo na Autobuskoj stanici Subotica za jednu relaciju i da je predviđena važećim cenovnikom. Na ovo obrazloženje M.G. nije imala primedbi, te je postupak okončan utvrđenjem da nema povrede prava građana.

**Protiv JP „Palić Ludaš“ pokrenuta je 1 pritužba.**

M.Š. je pokrenula postupak na čutanje administracije Poljočuvarske službe, koja deluje u okviru JP “Palić Ludaš”. U svom odgovoru JP je smatralo da nisu pasivno legitimisani jer je Poljočuvarska služba svoj deo posla odradila po propisima, uredno sastavila zapisnik o činjenicama na terenu i isti u predviđenom roku dostavila nadležnom sekretarijatu Gradske uprave, a koji je na osnovu zapisnika nadležnom sudu podneo zahtev za pokretanje prekršajnog postupka.

**Protiv Predškolske ustanove „Naša radost“ pokrenuta je 1 pritužba.**

S.Č. je pokrenula postupak smatrajući da fotografisanje dece na priredbama koja organizuje ustanova ne može biti uređen pravilnikom ustanove, jer je to oblast koja se uređuje Ustavom i Zakonom, a uređenje pravilnikom je suprotno Zakonu. U svom odgovoru na pritužbu “Naša radost” je odgovorila da su već postupali po zahtevima S.Č. i to po osnovu zahteva za ostvarivanje prava na pristup informacijama od javnog značaja, a da iz zakonske obaveze da brinu o bezbednosti i sigurnosti njihovih maloletnih korisnika smatrali su da je neophodno da donesu pravilnik koji bi bliže uredio materiju snimanja i fotografisanja dece, odnosno radi se o potrebi saglasnosti roditelja kao zakonskog zastupnika dece da odobre snimanje i fotografisanje dece. U predviđenom roku podnosilac pritužbe se nije izjasnio odnosno dao primedbe na navode iz izjašnjenja PU “Naša radost” i time je okončan postupak.

**Protiv Narodnog pozorišta Subotica**, građanin N. A. iz Čantavira podneo je pritužbu dana 23.02.2017. godine, zbog „čutanja administracije”. N.A. je dana 23.12.2016. godine podneo Upravniku Pozorišta molbu u kojoj je naveo da je budžetska kontrola utvrdila 14.06.2016. godine da mu zarada treba biti obračunata, računajući je sa koeficijentom 10,50, a ne 9,60, jer ima 4. stepen školske spreme. Dalje je uputio molbu da mu se izračuna i isplati razlika od prvog dana zaključenja radnog odnosa, odnosno od 09.11.2015. godine. Nakon što je pritužba dostavljena upravniku Narodnog pozorišta Subotica, upravnik je zaštitniku građana dostavio izjašnjenje u kojem je naveo, da je prethodni upravnik u skladu sa članom 2. tačka 7. Uredbe o koeficijentima za obračun i isplatu plata zaposlenih u javnim službama („Sl. glasnik RS”, br. 44701, 100/11, 12/12 i 8/13) i na osnovu diskrecionog prava odredio koeficijent od 9,60. Naime, uredba predviđa za rekvizitera sa 4. stepenom koeficijent 9,60 i 10,50, a pošto je N.A. prvi put zasnovao radni odnos, i poslove rekvizitera nije mogao obavljati samostalno, to mu je određen koeficijent 9,60. Nakon budžetske kontrole, v.d. upravnika mu je u skladu sa članom 2. tačka 7. Uredbe o koeficijentima za obračun i isplatu plata zaposlenih u javnim službama („Sl. glasnik RS” br. 44701, 100/11, 12/12 i 8/13), članom 23. Statuta Narodnog pozorišta i na osnovu Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta Narodnog pozorišta Subotica trajno dodelio koeficijent 10,50 od 1.12.2016. godine.

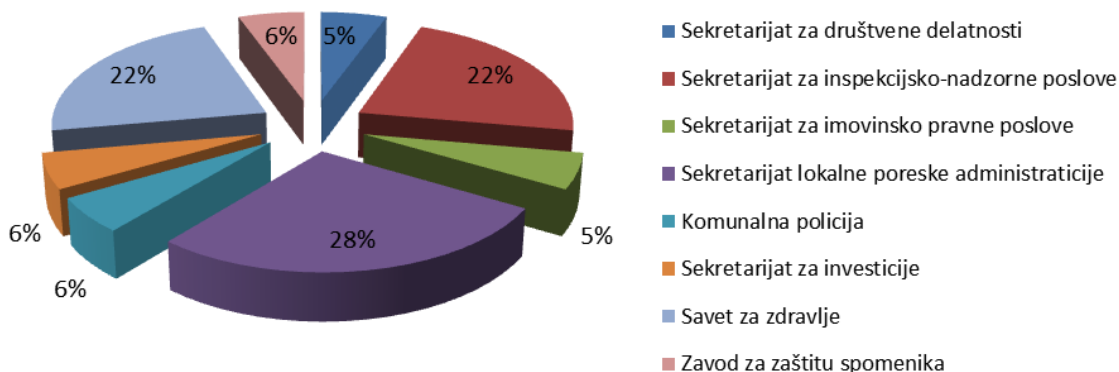
**Po osnovu ostvarivanja prava nacionalnih manjina na upotrebu jezika i pisma vodili smo 1 postupak.**

Mesna zajednica Bački Vinogradi dana 14.06.2017. obratila se Zaštitniku građana sa pritužbom na rad preduzeća “Boja” Sombor i to iz razloga da natpise na putnim tablama u pravcu Subotica -



Bački Vinogradi i u pravcu Horgoš - Bački Vinogradi na E5 putu naziv naseljenog mesta je pogrešno ispisan, odnosno umesto "Királyhalom" naziv naseljenog mesta je ispisan kao "Bácsszőlös", što je u suprotnosti sa zvaničnom nazivom ovog naseljenog mesta na mađarskom jeziku. Mesna zajednica je navela da se više puta obraćala ovom preduzeću, a da nikakav odgovor nisu dobili, niti je izvršena ispravka naziva naseljenog mesta. Kancelarija se obratila navedenom preduzeću i ujedno priložila Statut grada Subotice i Odluku Autonomne pokrajine iz 2013. godine, koji dokumenti utvrđuju tačan naziv ove mesne zajednice na mađarskom jeziku, sa napomenom da naziv naseljenog mesta uređuje se ovim dokumentima i da svako ima obavezu da taj naziv koristi u službenoj komunikaciji kao i na putnim tablama. Dana 20.06.2017. godine preduzeće "Boja" Sombor je obavestilo kancelariju da investitor radova na postavljanju saobraćajnih tabli je JP Putevi Srbije", i da su se obratili investitoru radova koji se saglasio da se natpis "Bácsszőlös" zameni natpisom "Királyhalom". Ispravka je izvršena 07.07.2017. godine u skladu sa Statutom grada Subotice od 25.09.2008. godine, te su table zamenjene.

### ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Građani su u 2017. godini podneli ukupno 18 pritužbi na rad upravnih organa, inspekcijских službi i ustanove

Protiv nadležnih gradskih organa podnete su pritužbe protiv:

- Sekretarijat za društvene delatnosti 1,
- Sekretarijat za inspekcijско-nadzorne poslove 4,
- Komunalna policija 1,
- Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove 1,
- Sekretarijat lokalne poreske administracije 5,
- Sekretarija za investicije 1,
- Savet za zdravlje 4,
- Zavod za zaštitu spomenika kulture 1,

**Protiv Sekretarijata za društvene delatnosti pokrenuta je 1 pritužba.**

M.B. je pokrenuo postupak jer mu je odbijen zahtev radi prenosa isplate invalidnine umesto u Poštansku štedionicu u drugu banku, gde imenovani želi podići stambeni kredit. Nadležni sekretarijat je odgovorio da je ova isplata na osnovu Ugovora o poslovnoj saradnji o isplati novčanih primanja u



oblasti boračko-invalidske zaštite i zaštite civilnih invalida rata između Ministarstva za socijalna pitanja i Poštanske štedionice A.D. može da se vrši samo preko Poštanske štedionice. U ovom predmetu jasno je utvrđeno da sredstva za isplatu invalidnine M.B. ne obezbeđuje naš Sekretarijat za društvene delatnosti, već da ista sredstva obezbeđuje nadležno Ministarstvo i da naš sekretarijat protiv koga je pokrenuta pritužba ničim nije povredio pravo podnosioca pritužbe. Takođe zaštitnik građana je utvrdio da se Sekretarijat za društvene delatnosti, protiv koga je pokrenut postupak u svemu ponašao u skladu sa principima dobre uprave i podnosiocu pritužbe dostavio kako izjašnjenje, tako i objašnjenje nadležnog Ministarstva sa obaveštenjem o načinu realizacije kredita.

### **Protiv Sekretarijata za inspeksijsko-nadzorne poslove imali smo 4 predmeta.**

Đ.M. je podnela pritužbu na rad Sekretarijata za inspeksijsko nadzorne poslove jer joj je odbijen zahtev za naknadu advokatskih troškova. Naime, inspekcija je zabranila Đ.M. iz Subotice, korisniku dimnjaka na adresi C.L. korišćenje dimnjaka i dimovodnih kanala zbog narušene bezbednosti i to do saniranja oštećenja na istom. Đ.M. je putem advokata podnela dozvoljenu i blagovremenu žalbu na predmetno rešenje. Prvostepeni organ 27.02.2017. godine usvaja žalbu Đ.M. i poništava rešenje inspektora, međutim odbija isplatu advokatskih troškova. Kancelarija zaštitnika građana ja upozorila inspekciju da po ZUP-u naknada troškova za angažovanje stručne pravne pomoći – advokata, je u skladu sa zakonom jer ogran uprave troškove prouzrokovane postupkom pokrenutim po službenoj dužnosti ili u javnom interesu, a koje stranka, odnosno drugo lice u postupku nije prouzrokovala svojim ponašanjem, snosi sam organ. Prihvaćen je stav kancelarije u celosti i organ je podnosiocu pritužbe isplatio advokatske troškove za podnošenja žalbe.

Đ.M. je dana 26.01.2017. godine podneo pritužbu na rad Službe za inspeksijsko nadzorne poslove sa opisom prava povrede da je 26.05.2016. godine podneo prigovor u vezi ćutanja administracije, a da ni nakon više od 8 meseci nije dobio nikakav odgovor. U odgovoru na pritužbu Inspekcija je navela da je komunalni inspektor izašao na licu mesta i uvidom u kopiju plana utvrdio činjenično stanje, a pošto je za utvrđivanje potpuno tačnog mesta postavljanja ograde i kapije bilo bi neophodno merenje ovlašćenog geometra, inspektor je u nedostatku sredstava obustavio postupak. Kancelarija je poučila stranku da u ovakvim slučajevima sa podnošenjem zahteva, treba da naznači u skladu sa ZUP-om da želi biti stranka u postupku da bi ga Inspekcija redovno obaveštavala o stanju konkretnog predmeta. Stranka je prihvatila odgovor Kancelarije.

Građanin R.M iz Subotice podneo je pritužbu dana 11.10.2017. godine protiv Službe za inspeksijsko nadzorne poslove Sekretarijata za inspeksijsko-nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice, jer smatra da su prilikom uviđaja, po njegovom zahtevu zbog nezakonite dogradnje objekta propustili da utvrde pravo činjenično stanje. U svom odgovoru, Služba za inspeksijsko-nadzorne poslove Sekretarijata za inspeksijsko-nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice, navela je da je građevinski inspektor izvršio reviziju projektovanog stanja i izvedenog na licu mesta i ponovnim upoređivanjem podataka dobijenih geodetskim snimanjem, te je utvrdio da je došlo do odstupanja u visinskom gabaritu izgrađenog slemena objekta u odnosu na projektom dozvoljenu visinu slemena, to to dozvoljena je + 6,2 m, a izvedena + 6,35 m od 0,00, što znači da je objekat viši za 15 cm. Na licu mesta je izmerena širina strehe od zida i utvrđena širina strehe je 30 cm, koliko je projektom predviđena širina strehe koja prelazi zamišljenu međnu liniju, što se ne može utvrditi iz grafičkih priloga u projektu, jer isti ne sadrži detalj strehe, tako da se izvedeno stanje ne može uporediti sa projektovanim. Shodno novoutvrđenom činjeničnom stanju građevinski inspektor je pokrenuo upravni postupak protiv investitora, zbog odstupanja u izgradnji od građevinske dozvole. Zaštitnik građana obavestio je građanina R.M. iz Subotice o novoutvrđenom činjeničnom stanju, i imajući u vidu da je građanin uspeo sa pritužbom, odnosno organ je otklonio nepravilnosti, obustavio je dalje vođenje postupka.

Četvrti predmet Ž.R. je u toku i za sada nije rešen.

### **Protiv Sekretarijata za imovinsko-pravne poslove imali smo 1 pritužbu.**

Protiv Službe za imovinsko-pravne poslove, stambena pitanja i građevinsko zemljište Sekretarijata za imovinsko – pravne poslove Gradske uprave Grada Subotice, dana 21.08.2017. godine građanin K.B. iz Subotice podneo je pritužbu iz razloga što je dana 26.04.2017. godine predao molbu za pomoć u plaćanju stanarine i do 24.08.2017. godine nije dobio nikakav odgovor. Dana 24.08.2017. godine, zaštitniku građana je dostavljen odgovor Sekretara Sekretarijata za imovinsko-pravne poslove, u kom odgovoru je navedeno da je građanin u više navrata dolazio u sobu 213/a na drugom spratu da se interesuje o podnesenoj molbi, kada mu je bilo objašnjeno da je stupanjem na snagu novog Zakona o stanovanju i održavanju zgrada došlo do promena, te da se sednica Komisije za stambene odnose neće moći zakazati dok se ne donesu podzakonski akti, odnosno neće se moći odlučivati o zahtevima za pomoć kod plaćanja zakupnine, pošto Ministarstvo nadležno za poslove stanovanja nije donelo podzakonske akte. Shodno gore navedenom, očito je da je isti bio usmeno obaveštavan o toku postupka. Postupak i kategorije lica čije se stambene potrebe rešavaju odobrenjem naknade troškova zakupa bio je regulisan Odlukom o stanovanju Grada Subotice, čije odredbe koje se odnose na ovu problematiku, danom stupanja na snagu Zakona o stanovanju i održavanju zgrada ne mogu da se primenjuju. Članom 95. stav 1 u vezi stava 2 Zakona o stanovanju i održavanju zgrada („Sl. glasnik RS”, broj 104/2016) propisano je da subvencionisanje zakupnine stana u bilo kom obliku svojine predstavlja pružanje stambene podrške, između ostalog i u plaćanju zakupnine na zakup stana u privatnoj svojini, koja ne sme da prelazi najviši iznos neprofitne zakupnine obračunate prema metodologiji iz člana 94. stava 13. Nadalje, članom 95. stav 2. navedenog zakona propisano je da se bliži postupak odobravanja stambenog dodatka utvrđuje odlukom nadležnog organa jedinice lokalne samouprave. Kako Ministar nadležan za poslove stanovanja, još nije propisao jedinstvenu metodologiju obračunavanja neprofitne zakupnine, Grad Subotica nije bio u mogućnosti da donese akt kojim bi regulisao ovu oblast, te ni Komisija za stambene odnose nije mogla odlučivati o podnetim zahtevima i donositi odluke, samo bi mogla da konstatuje da je podnet zahtev o kojem će se odlučivati nakon donošenja akata kojima bi se regulisala oblast stambene podrške u vidu subvencionisanja zakupnine stana u privatnoj svojini. Smatraju da navodi građanina K.B. da nije bio upućen o svome zahtevu nisu adekvatni, s napomenom da se rešenje koje isti zahteva da se donese po hitnom postupku nije moguće doneti, imajući u vidu da nema zakonskog osnova za isto. Obzirom da je organ protiv koga je podneta pritužba, u toku postupka pred zaštitnikom građana dostavio putem zaštitnika građana, građaninu K.B. pismeno obrazloženi odgovor na njegovu molbu, te time otklonio posledice „ćutanja administracije” dalje vođenje postupka je obustavljeno.

### **Protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije podneto je 5 pritužbi.**

Dana 28.08.2017. godine zaštitniku građana podneo je pritužbu građanin N.P. sa Palića protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice. U pritužbi ističe da mu se pogrešno oporezuje poljoprivredno zemljište, kao građevinsko zemljište. Na rešenja je uložio žalbe, ali ni nakon 60 dana nije dobio odgovore. Kao dokaz koji potkrepljuje pritužbu, priložio je Informaciju o nameni parcele, od strane Sekretarijata za građevinarstvo Gradske uprave Grada Subotice, Broj IV-05-353-329/2017 od 15.08.2017. godine. U informaciji je navedeno da je Uvidom o važeću plansku dokumentaciju Prostorni plan Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice”, broj 16/2012) utvrđeno da se predmetna parcela nalazi u vangrađevinskom području Grada Subotice i namene je poljoprivredno zemljište. U odgovoru Sekretarijata lokalne poreske administracije navedeno je da je zemljište bilo pravilno oporezovano, i to na osnovu zvaničnog podatka Republičkog geodetskog zavoda, Katastra nepokretnosti, gde je navedeno da se radi o građevinskom zemljištu van GGZ, međutim nakon što im je pritužilac dostavio Informaciju o nameni zemljišta, iako u Katastru nepokretnosti stoji da je građevinsko zemljište, Sekretarijat usvojio žalbu, u skladu sa odredbama člana 144. Zakona o poreskom postupku i poreskoj administraciji i izmenio ožalbeno rešenje u korist žalioca. Na terenu je utvrđeno da je na delu zemljišta izgrađena kuća, te da taj deo zemljišta služi za redovnu upotrebu izgrađenog objekta, tako je i utvrđen porez na imovinu, za okućnicu kao građevinsko, a za ostali deo od ukupne parcele kao poljoprivredno. Obzirom da je u Katastru nepokretnosti i dalje ostalo navedeno da se radi o građevinskom zemljištu van granica GGZ, odnosno da nije izvršen povratni upis u skladu sa zvaničnim planskim dokumentom, te da je građanin i dalje ostao u pravno nesigurnoj situaciji, građaninu je zamenica Zaštitnika građana Grada Subotice,

## Zaštitnik građana Grada Subotice

sačinila molbu-zahtev za promenu namen zemljišta bez naknade – povratni upis RGZ Službi za katastar nepokretnosti.

U molbi je navedeno da je građanin vlasnik nepokretnosti na u 1/1 dela, gde je kao vrsta zemljišta navedeno – gradsko građevinsko zemljište van granica GGZ, sa porodičnom stambenom zgradom, koja ima odobrenje za upotrebu.

U odnosu na vrstu zemljišta ulazio je molbu za promenu namene u poljoprivredno zemljište, a iz sledećih razloga:

1. Termin gradsko građevinsko zemljište van granica GGZ u važećim propisima ne postoji, postoji ili građevinsko ili poljoprivredno zemljište.

2. Organ zadužen za davanje informacija o nameni parcele, Sekretarijat za građevinarstvo, Gradske Uprave Grada Subotice je dana 15.08.2017. godine, pod brojem IV-05-353-329/2017 izdao informaciju o nameni parcele u kojoj je navedeno da je uvidom u važeću plansku dokumentaciju – Prostorni plan Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice”, broj 16/2012) utvrđeno je da se predmetna parcela upisana u KO Palić nalazi u vangrađevinskom području Grada Subotice i namene je **poljoprivredno zemljište**.

3. Odredbama člana 26. Zakona o poljoprivrednom zemljištu („Sl. glasnik RS” broj 62/2006, 65/2008 – dr. zakon, 41/2009, 11/2015 i 80/2017) propisano je da se naknada za promenu namene **ne plaća** u slučaju **izgradnje ili rekonstrukcije porodične stambene zgrade poljoprivrednog domaćinstva u cilju poboljšanja uslova stanovanja članova tog domaćinstva ili u slučaju prirodnog razdvajanja domaćinstva najviše do 200 m2 stambenog prostora**.

Imajući u vidu da se namena zemljišta utvrđuje na osnovu važećeg planskog dokumenta, a kao momenat promene namene smatra se dan stupanja na snagu planskog dokumenta kojim je ta promena izvršena, te da RGZ Služba za katastar nepokretnosti Subotica do dana današnjeg nije izvršila promenu namene u skladu sa važećim planskim dokumentom, to je ovim putem zahtevao – zamolio, da to u što kraćem roku Služba za Katastar nepokretnosti izvrši, imajući u vidu da trpi posledice zbog razrezivanja poreskih obaveza. Praktično, dodao je da se izgradnja kuće na poljoprivrednom zemljištu, u smislu namene zemljišta (salaši) tretirala kao građevinsko zemljište isključivo u delu ispod objekta, tj. okućnice.

Dana 06.10.2017. godine, građanin N.P. sa Palića telefonskim putem obavestio je zamenicu Zaštitnika građana Grada Subotice da mu je molba za promenu namene zemljišta, povratni upis, usvojena i izvršena je promena namene zemljišta, po službenoj dužnosti, bez naknade, u poljoprivredno zemljište, od strane RGZ Službe za katastar nepokretnosti, o čemu su obavešteni Sekretarijat lokalne poreske administracije, Gradske uprave Grada Subotice i Poreska uprava Republike Srbije, Filijala Subotica.

Protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice, građanin B.L. iz Subotice je dana 22.08.2017. godine podneo pritužbu, ističući da ga je organ nezakonito zadužio sa porezom, odnosno da je otpisan dug do 2008. godine kao zastareo, a iste godine su prestali da budu poreski obveznici, tj. vlasnici nekretnine, a 2017. godine ih zadužuju bez osnove sa 91.245,00 dinara. Nakon podnete pritužbe Sekretarijat lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice je dana 25.08.2017. godine izvršio otpis poreza na imovinu usled apsolutne zastarelosti prava na naplatu, u iznosu od 11.076,34 dinara glavnice i 50.443,35 dinara kamate. Zaštitnik građana obavestio je građanina B.L. da je nakon podnete pritužbe dodatno izvršen otpis, odnosno da je predmet rešen odmah po podnetoj pritužbi.

Č.R. je podneo pritužbu jer ne postoje podaci o dugovanju i kamati na uplatu samodoprinosa niti dokaz da joj je poslata opomena ili rešenje o zaduženju čime se prekida rok zastarelosti. Sekretarijat je prihvatio navode stranke i izvršen je otpis osnovica zaduženja u iznosu od 12.000 dinara, kao i 50% kamate, stranka je bila zadovoljna ovim rešenjem čime je predmet okončan.

R.Lj. je pokrenuo postupak zbog dobijene opomene na iznos od 12.245,97 dinara kako je on tvrdio za nepoznati period nastanka obaveze, tvrdio je da su evidencije Poreske administracije netačne. U svom izjašnjenju Sekretarijat je taksativno iskazao dospele, a neizmirene obaveze poreskog obveznika R.Lj. koji u datom roku se nije izjasnio, te je postupak obustavljen.

### **Protiv Komunalne policije podneta je 1 pritužba.**

R.M.se u ime zgrade u kojoj živi žalila na rad Komunalne policije, odnosno kontrolu rada ugostiteljskog objekta koja u njihovoj zgradi. Komunalna policija se izjasnila da je više puta vršila kontrole objekta, naročito na buku koja dopire iz ugostiteljskog objekta. Komunalni policajci nisu konstatovali buku sa obzirom da se muzika u lokalu nije emitovala putem muzičkih uređaja, a pritužilac nije dozvoljavala ulazak u stan ili hodnik stambene zgrade, te se zapisnički nije moglo konstatovati remećenje kućnog reda. Samo je jedna prijava bila osnovana i to na buku. Smatramo da iako je Komunalna policija utvrdila da je ova prijava bila osnovana da isto treba posmatrati, naročito u odnosu na datum kada se to desilo, odnosno da se radi o dočeku pravoslavne nove godine, a kako već utvrđeno u drugim danima nije bilo problema buke iz navedenog ugostiteljskog objekta i zaštitnik građana je obustavio postupak protiv Komunalne policije zbog nepostupanja, odnosno smatrao je da je Komunalna policija uradila sve iz svoje nadležnosti.

### **Protiv Sekretarijata za investicije imali smo 1 pritužbu.**

E.I. je podneo pritužbu na rad Sekretarijata za investicije sa opisom povrede prava da je dana 31.01.2017. godine predao zahtev Sekretarijatu, ali odgovor na isti ni nakon isteka zakonskog roka nije dobio, a stanovništvo ulice čeka rešavanje odvođenja atmosferskih voda i asfaltiranje ulice. Sekretarijat za investicije u odgovoru na izjašnjenje je napisao da u više navrata je razgovarano sa podnosiocem pritužbe i da je problem odvođenja atmosferskih voda se može rešiti isključivo iskopom kanala, a za to je širina ulice nedovoljna. Pošto izgradnja kanalizacije u ovom delu nije planirana u narednom periodu i sa tog stanovišta je rešavanje problema u ulici otežano. Kao jedini način za rešavanje problema je predloženo da se građani odreknu dela parcele, kako bi se stvorili uslovi za proširenje puta i rešavanja odvođenja. Stranka je prihvatila izjašnjenje Sekretarijata.

### **Protiv Saveta za zdravlje S.J. je podneo 4 pritužbe.**

U ovim predmetima možda je i sporna stvarna nadležnost zaštitnika građana, jer se radi o Skupštinskom organu, ali dok je podnosio pritužbe zbog ćutanja administracije zaštitnik građana je prihvatao njegove pritužbe, a Savet za zdravlje se izjašnjavao i obaveštavao podnosioca pritužbe o svojim odlukama o njegovim zahtevima. Zaštitnik građana se nije mešao u odlučivanje Saveta za zdravlje, međutim imenovani nije bio zadovoljan odlukama Saveta za zdravlje, a podnosio je i u istom predmetu žalbe Komisiji za molbe žalbe, koja je takođe odbila sve zahteve i prijave imenovanog.

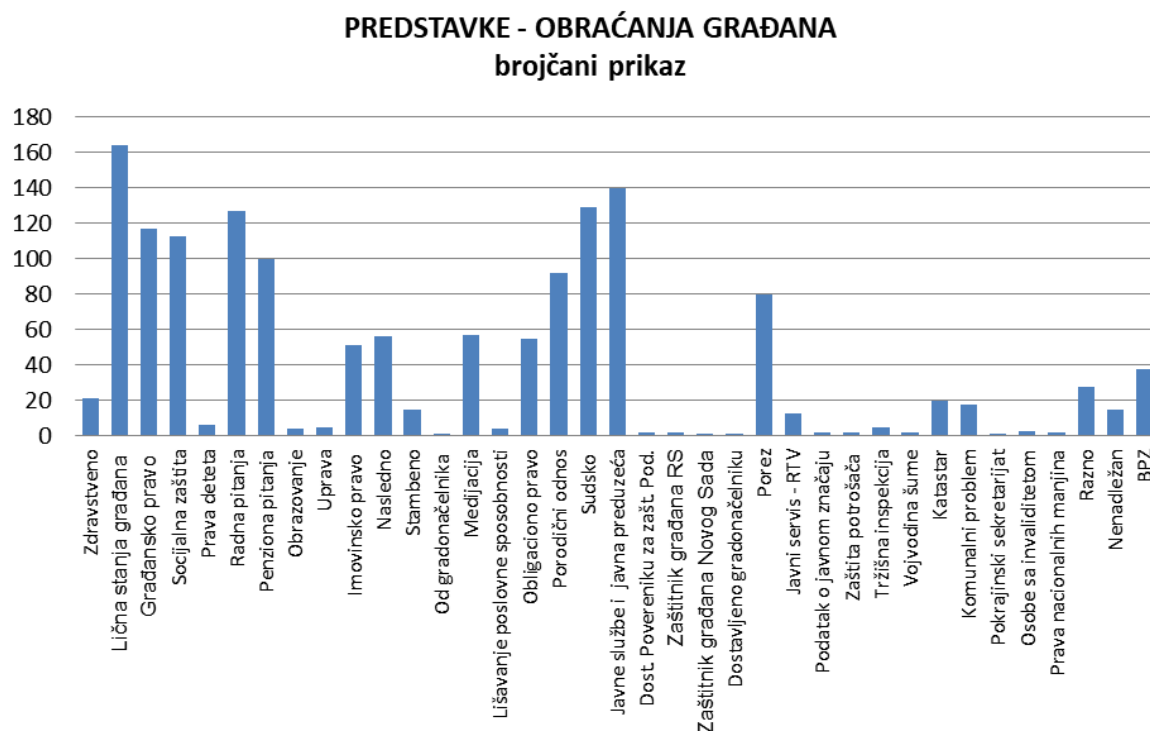
### **Protiv Zavoda za zaštitu spomenika pokrenuta 2 pritužbe.**

Dana 03.07.2017. godine zaštitniku građana obratio se građanin H.L. iz Subotice u svojstvu predsednika skupštine zgrade kolektivnog stanovanja, u privatnoj svojini, koja između ostalog predstavlja i zaštićeni spomenik kulture. Dana 16.10.2015. godine, kako vlasnici zgrade smatraju, došlo je do štetnog događaja, tačnije zabat se srušio na jedan balkon sa ulične strane, i to usled neorezivanja granja od strane JKP „Čistoća i zelenilo”, što tvrde vlasnici zgrade. Obraćali su se preduzeću, ali nisu dobijali adekvatne odgovore. Takođe su se obraćali i građevinskom inspektoru, Direkciji za izgradnju Grada Subotice i Međuopštinskom zavodu za zaštitu spomenika kulture Subotica. Smatraju da u odnosu na štetu nastalu na navedenoj zgradi, očekuju da se razreši ovo pitanje, a u odnosu na odredbu Zakona o stanovanju i održavanju zgrada, koja propisuje bespovratno

sufinansiranje aktivnosti na investicionom održavanju i unapređenju svojstava zgrade, jer se ista nalazi u centru grada, spomenik je kulture, građena je početkom prošlog veka, u njoj je živio tadašnji gradonačelnik Subotice, tako da bi Grad trebao da učestvuje u održavanju ovoga svojevrsnog spomenika kulture. Međuopštinski zavod za zaštitu spomenika kulture, obavestio je zaštitnika građana Grada Subotice, da je izradio Uslove za preduzimanje mera tehničke zaštite za investiciono održavanje – uređenje fasade objekta br. 42-1/13 od 21.01.2016. godine, a na zahtev stanara objekta, te smatra da je učinio sve predmetne radnje koje su od njega tražene i koje je u mogućnosti da uradi. Isti akt je uredno dostavljen predsedniku skupštine stanara objekta. U odnosu na navode da JKP „Čistoća i zelenilo” treba da nadoknade nastalu štetu na objektu pokrenut je postupak pripreme medijacije, i održane su dve sesije sa predstavnicima skupštine stanara. Na poslednjoj sesiji, dat je predlog da se sačeka donošenje akta lokalne samouprave, kojim će se bliže regulisati bespovratno sufinansiranje aktivnosti na investicionom održavanju i unapređenju svojstava zgrade, iz sredstava jedinice lokalne samouprave, kao i postupak dodele sredstava, te da se nakon toga nastavi medijacija.

U 2017. godini nastavljena je izuzetna dobra saradnja sa Zaštitnikom građana Republike Srbije, a naročito po predmetima kada su pritužbe podnete protiv republičkih organa. Dostavili smo mu 14 pritužbi koji su se odnosili na rad Republičke poreske uprave, Policijske uprave Subotica, Tržišna inspekcija, Fond PIO, i drugih filijala Republičkih organa u Subotici. Takođe, dostavili smo 2 pritužbe i Pokrajinskom ombudsmanu, kao i 2 pritužbe Povereniku za zaštitu ravnopravnosti. Kod ovih predmeta bih izdvojio predmet naše sugrađanke N.H.M. iz razloga što prilikom kontrole rada za koju kontrolu je zaštitnik građana Grada Subotice imao ovlašćenje Republičkog zaštitnika građana, a radi se o kontroli izdavanja sada već ne novih ličnih karata i pasoša, naša kancelarija je uočila da postoji greška u programu, odnosno softveru za izdavanje ovih ličnih dokumenata, odnosno da ne postoji mogućnost njihovog izdavanja ukoliko se radi o mešovitom prezimenu, naročito ako jedno od tih prezimena zahteva upotrebu znakova interpunkcije. Napominjem da je ova kontrola i uočena greška utvrđena još 2012. godine i od tada nije ispravljena. Zaštitnik građana RS nas je obavestavao o preuzimanju predmeta i izveštavao o načinu okončavanja istih.

## OBRAĆANJA - PREDSTAVKE GRAĐANA u 2017. godini –1.492 PREDMETA (ukupno od početka rada 17.762)





Pravni okvir delovanja u značajnoj meri utiče na mogućnost ostvarivanja specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica, očekuju od institucije Zaštitnika građana. Priroda institucije Zaštitnika građana dozvoljava široku lepezu mogućnosti njegovog delovanja.

Tokom 2017. godine, kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice je funkcionisala u okviru svojih nadležnosti, preduzimala niz aktivnosti u funkciji zaštite individualnih i kolektivnih ljudskih prava građana na teritoriji grada Subotice, pri tome posredujući, te davajući savete iz gotovo svih oblasti prava, te upućujući građane, na prava na podnošenje adekvatnih pravnih sredstava, kao i na obaveze preduzimanja određenih procesnih radnji, u cilju ostvarenja određenih interesa, a u skladu sa pozitivno-pravnim propisima. Delujući u ovom smeru, naročito se vodilo računa o posebno ranjivim grupama, osobama sa invaliditetom, deci, trudnicama i porodicama, penzionerima i socijalno ugroženim licima.

Ne samo iz podnetih pritužbi, već i iz ovih obraćanja – predstavki Zaštitnik građana Grada Subotice može da izrazi svoje mišljenje da pre svega ekonomska situacija utiče u pojedinim slučajevima na slabljenje vladavine prava i pravnu sigurnost, poštovanja principa „dobre uprave“, organizaciju i kapacitet administracije koji nisu obezbedili nivo poštovanja građana potreban za dostojanstven život svih. Građani ne ostvaruju uvek u razumnim rokovima prava, koja im garantuje pravni poredak. Kao što smo i u prethodno iskazanom pregledu pritužbi naveli, administracija u nekim slučajevima se neblagovremeno i nemarno odnosi prema poslu, građanima je na taj način onemogućeno u potpunosti ostvarivanje Ustavom garantovanih i Zakonom uređenih prava na zdravstveno, penzijsko i socijalnu zaštitu kroz obavezno zakonom propisanom osiguranju. I u Subotici nadležni državni organi nedovoljno su efikasni u suzbijanju pojave da poslodavci ne izvršavaju zakonsku obavezu uplate doprinosa u zdravstveni i penzioni fond. Ne znamo zašto je to tako, jer podaci su lako dostupni od strane nadležnih organa. Nepojmljivo je da i danas imamo preduzeća koja ne uplaćuju ove obaveze i sa rokovima od 4 do 5 godina neuplatom ovih obaveza lišavaju se svojih prava najčešće kako trudnice, tako i stariji radnici koji ostvaruju uslove za odlazak u starosnu penziju, a koja im se ili umanjuje zbog nedostatka uplaćenog staža osiguranja, ili uopšte ne mogu da ostvare pravo na odlazak u starosnu penziju.

Na žalost, kao i u prethodnim godišnjim izveštajima i oceni o stanju ljudskih prava u gradu Subotica, možemo reći da je najugroženije od svih ljudskih prava, pravo na rad. Obratilo nam se 127 sugrađana sa raznim pitanjima iz radnih odnosa. Ostvarili smo dobru saradnju sa Inspekcijom rada, naročito u predmetima zaštite trudnica i porodilja gde Inspekcija na upućivanje od strane Kancelarije odmah reaguje i donosi privremena rešenja o vraćanju na posao. Imali smo dosta primera i neisplaćenih zarada i doprinosa, naročito kod firmi koje imaju sedišta registrovanu u Beogradu, a obavljaju poslove na teritoriji grada Subotice. To su najčešće firme koje se bave obezbeđenjem, kako privrednih objekata tako i ustanova u gradu.

U oblasti poreskih prava, odnosno obaveza, sugrađani su nam se obratili u 80 predmeta u kojim predmetima 70 je rešeno upoznavanjem sa pravnim mogućnostima za ostvarivanje svojih prava, a u 10 je postupano. Pitanja su bila oko nepoznavanja sistema naplate poreza, problema oko promena vlasnika nepokretnosti, izmene površine nepokretnosti koja predstavlja osnovicu za razrez poreza, kao i oko plaćanja poreza kod suvlasnika. Kod svih ovih slučajeva kancelarija je davala odgovore na postavljena pitanja. Odnos problema je bio i kod poljoprivrednika koji su bili u reprogramu dugova, koji su često izlazili iz tog reprograma, zbog nemogućnosti plaćanja dospelih obaveza odnosno rata, te su vrlo često postavljena pitanja oko mogućnosti plaćanja zaostalih dospelih rata. U situacijama kada je Poreska uprava masovno izdavala opomene poreskim obveznicima, građani-poreski obveznici masovno su se obraćali našoj kancelariji sa raznim pitanjima, odnosno postojalo je nerazumevanje samih opomena, kao i sistema funkcionisanja naplate poreske uprave. U ovim slučajevima dajemo odgovore građanima na njihova pitanja, upoznajemo ih sa propisima, naročito iz oblasti zastarelosti, mogućnosti otpisa kamate i na druga njihova prava i obaveza.



## Zaštitnik građana Grada Subotice

Iz oblasti zdravstvenog osiguranja obratio nam se 21 sugrađanin i to najčešće zbog nemogućnosti overe zdravstvene knjižice nezaposlenima i poljoprivrednicima zbog, kako smo već naveli, postojanja duga po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja, i to vrlo često deci zaposlenih, kojima poslodavac nije uplaćivao doprinose po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja. Na osnovu Mišljenja Zaštitnika građana Republike Srbije da deca moraju imati zdravstveno osiguranje ovi predmeti su rešeni. Saradnja sa Filijalom u Subotici je i ove godine bila izuzetno dobra.

Znatan broj građana, 100, obraćao se Zaštitniku građana Grada Subotice i po pitanjima iz oblasti penzijskog invalidskog osiguranja, najčešće po pitanju zakonskog roka za donošenja rešenja, dugotrajnog važenja privremenog rešenja o penzionisanju, priznanja prava na dodatak za tuđu negu i pomoć drugog lica. Takođe, građani su se često obraćali za savete u vezi ostvarivanja prava na starosnu penziju, na invalidsku penziju, kao i porodičnu penziju. Naročito su bili interesantni predmeti u bivšim republikama. Naročito smo ostvarili dobru saradnju sa Fondom PIO iz Sarajeva, pomogli da naši sugrađani ili dobiju penzije ili da im bude nastavljena isplata penzija, odnosno čak su dobijali i zaostale isplate zbog prekida. Bilo je više predmeta i pitanja oko nadležnosti overe potvrde o životu, na kraju je rešeno tako da je dovoljan formular i potvrda od Filijale Subotica, odnosno nije trebalo plaćati overe kod javnog beležnika. Potvrde i dokumentacija dobijena na ovakav način pomogle su našim sugrađanima da ostvare svoje pravo. Zaštitniku građana se dana 5.12.2017. godine obratio građanin P.M. iz Subotice, navodeći da smatra da mu je Fond PIO Filijala Subotica povredio njegovo pravo na jednokratnu novčanu pomoć i to usled „ćutanja administracije”, jer mu je rešenje o ostvarivanju prava na starosnu penziju doneto 15.12.2017. godine, primio ga je 23.11.2017. godine, a trebalo je biti doneto najkasnije do 18.05.2017. godine, jer je postupak pokrenut 17.03.2017. godine. Zbog toga nije u novembru ostvario pravo na jednokratnu novčanu pomoć u iznosu od 5.000 dinara, koju bi ostvario da je rešenje formalno doneto u zakonitom roku. Razmatrajući navode pritužbe, zaštitnik građana ocenio je da se radi o osnovanoj sumnji da je njegovo pravo povredio republički organ, te je shodno zakonu uputio predmet Zaštitniku građana Republike Srbije na dalje postupanje. Nastavljena je izuzetno dobra saradnja sa nadležnom filijalom u Subotici. Svaki predmet se obradi u saradnji sa navedenim organom. Organizacija rada u ovoj oblasti je takva, da se uvek možemo obratiti za podatke, mišljenje, kao i savet kod nadležnog službenika, jer često stranke ne znaju na pravi način da iznesu problem. Ovde u ovoj oblasti pomažemo strankama i u sastavljanju žalbi, a to su najčešće žalbe na odluku o nepriznavanju prava na invalidsku penziju i prava na dodatak za tuđu negu i pomoć drugog lica. Takođe, u ovoj godini imali smo i predmete beneficiranog radnog staža, odnosno uspehi smo u 5 predmeta da naši sugrađani ostvare ovo pravo. Tu je bio problem pronaći uplatu ovog posebnog doprinosa.

Ugovor o doživotnom izdržavanju je vrlo značajan pravni institut koji se koristi za izdržavanje starih lica i za sticanje nekretnine za mlađe osobe. Najčešće su nam se obraćali stariji ljudi sa primedbama na način pružanja dvorbe od strane davaoca izdržavanja. Dosta često se javila situacija da su se davaoci dvorbe osiromašili i nisu imali potrebna materijalna sredstva za izdržavanje starih lica u skladu sa utvrđenim pravilima iz ugovora. Često se pojavila i situacija da su davaoci dvorbe nemarno izvršavali svoje obaveze i na taj način, primaoci dvorbe su bili zapušteni u svojim svakodnevnim životnim problemima. Ove probleme smo rešavali davanjem pravnih saveta i uključivanjem socijalnih radnika iz Centra za socijalni rad, jer ova problematika je interdisciplinarnog karaktera. One situacije koje su nastale zbog osiromašenja davaoca izdržavanja ove institucije nisu mogle rešavati, te su one na sudu našle svoj epilog.

Pitanja u vezi zakonskog nasleđivanja, testamentalnog nasleđivanja, mogućnosti prenosa prava svojine na nekretninama za života, su vrlo česta pitanja, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnih sredstava ne znaju same rešavati probleme iz ove oblasti.

I ove godine bilo je dosta predmeta zastarelosti potraživanja RTV i kablovske pretplate je u značajnoj meri interesovalo naše sugrađane, te nakon izdavanja opomena od strane RTV-a, odnosno nakon pokretanja prinudne naplate ovih potraživanja, građani su nam se masovno javljali. Građanima je objašnjeno da je rok zastarelosti ovih potraživanja po zakonu godinu dana, pa nakon toga treba izjaviti prigovor zastarelosti potraživanja i na taj način potraživanje se ne može prinudnim putem

naplatiti. Novim propisima ova obaveza je uvedena kao taksa i time se menjaju rokovi zastarelosti. Šta će biti sa dospelim potraživanjima zavisiće od javnog servisa.

Problemi porodične prirode su česta pitanja i imali smo 92 obraćanja – koji smo rešili savetom. To su predmeti u vezi izdražavanja roditelja, punoletne dece, bračnog i vanbračnog druga i dalje rodbine, kao i nasilje u porodici je problem sa kojima su se obraćali građani. Upoznali smo lica koja su nam se obratila sa pravima i obavezama iz Porodičnog zakona, a u slučaju potrebe uputili smo ih na dalju nadležnost Centra za socijalni rad, Policijske uprave i pravosuđa, ukoliko smo nailazili na problem porodičnog nasilja. Povećan je broj prijava zbog nasilja u porodici u 2017. godini. Nakon što su se građani obraćali zaštitniku građana sa ovakvim problemima, zaštitnik građana je shodno odredbama Sporazuma o saradnji u sprovođenju zaštitne žrtava nasilja u porodici i žena u partnerskim odnosima na području Grada Subotice, dostavljao prijave protiv nasilja Centru za socijalni rad na postupanje.

U oblasti socijalne zaštite imali smo 113 predstavi, 101 su zaključena upoznavanjem sa pravnim mogućnostima za ostvarivanje svojih prava, a u 12 je postupano, što znači da smo pomogli strankama u pisanju žalbi, popunjavanju raznih formulara, obezbeđenja potrebne dokumentacije za ostvarivanje ovih prava. U više slučajeva smo intervenisali i kod Crvenog krsta i kod Centra za socijalni rad, da bi se obezbedila pomoć u vidu paketa za socijalno ugrožene sugrađane. Ovim putem se navedenim organizacijama i zahvaljujemo na saradnji i poštovanju preporuke Zaštitnika građana, jer su na naš predlog uvek pozitivno odgovarali i pružali pomoć ovim ljudima.

Lična stanja građana - 164 predmeta, od toga 32 rešeno upoznavanjem sa pravnim mogućnostima za ostvarivanje svojih prava, a u 132 predmeta smo postupali. U ovim predmetima najčešće se radi o raseljenim licima sa Kosova, za koje smo postali jedna vrsta servisa kod pribavljanja ličnih dokumenata, odnosno izvoda iz MKR i uverenja o državljanstvu. Takođe se radi i o predmetima ispravke ili usaglašavanja ovih dokumenata, jer su vrlo neuredni i neprecizni, pa naši sugrađani prilikom dobijanja novih ličnih dokumenata, novih ličnih karata i pasoša, imaju velikih problema. Što se tiče samih stranaka koji nam se obraćaju, najčešće se radi o nepismenima i socijalno ugroženima, tako da naš rad, koji je uvek besplatan za stranke mnogo doprinosi rešavanju ličnih stanja ovih lica. Problem koji se javlja ove godine je upis dece rođenih u državama, najčešće Nemačke, Belgije i Francuske čiji roditelji su vraćeni u Republiku Srbiju, a deca nemaju međunarodni upis u matične knjige, već samo potvrdu iz bolnice, da su tamo rođeni. U ovim slučajevima obraćamo se za međunarodnu pravnu pomoć pri Ministarstvu Pravde, koje na naš zahtev za ova lica pribavlja originalna dokumenta. Postupak je složen i dugotrajan.

U oblasti obrazovanja imali smo 4 predmeta. Roditelji učenika obratili su nam se u četiri slučaja, smatrajući da su obrazovni radnici, odnosno nastavnici ili profesori u svom radu povredili prava njihove dece. Ovi slučajevi rešeni su savetom, odnosno naši sugrađani su upućeni na Prosvetnu inspekciju.

Građani su se u velikom broju obraćali i sa predstavkama protiv poslovnih banaka, kao i mobilnih operatera. Najčešće su to bile predstavke, kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uslovima, menjane kamatne stope na kredite. U ovim slučajevima građani su upućivani, da se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. Glasnik RS", br. 36/2011), pritužbom obrate centrali banke, i ovlašćenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašćen da vrši nadzor nad njegovom primenom, te izvrši kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja, da banka posluje na štetu klijenta.

Uprava 4 predmeta, ovde se misli na pitanja iz oblasti eksproprijacije, odnosno pitanja u vezi otvaranja ulica i prolaza jer se razvojem urbane sredine u mesnim zajednicama stvara usko grlo u komunikaciji, odnosno izgradnji puteva. Poznati su ovi problemi u gradskim mesnim zajednicama Željezničko naselje i Aleksandrovo. Kancelarija u smislu prihvaćenih detaljnih urbanističkih planova, kao i pravilima imovinskog prava učestvovala u razrešenju ovih problema.

Javne službe i javna preduzeća – 140 predmeta. Kao što se može videti iz tabelarnog prikaza strukture i statistike primljenih predstavi, to su građani koji nam se obraćaju u slučajevima kada nije započet ili je u toku postupak pred nadležnom upravnom službom ili javnim preduzećem. U skladu sa principom dobre uprave građani budu upućeni koja su njihova prava i na koji način treba da se obrate ovim službama.

Imovinska prava - 51 predmet, 49 rešeno savetom, a u 2 predmeta postupano. Ovo su predmeti kada sugrađani traže savete u prometu nepokretnosti, odnosima upisane imovine u Katastru, pitanja poklona, doživotnog izdržavanja, plodauživanja. Ove stranke se za rešenje nastalog problema upućuju kod advokata ili javnog beležnika.

Nasledno pravo – 56, od kojih 55 rešeno savetom, a u jednom predmetu postupano. To su pitanja dokumenata potrebnih za ostavinsku raspravu, pitanja u vezi naknadno pronađene imovine, pitanje u vezi zakonskog nasleđivanja, testamentalnog nasleđivanja, mogućnosti prenosa nekretnine za života, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnog sredstava ne mogu ili ne znaju same rešavati probleme iz ove oblasti.

Stambeno 15 obraćanja – predstavi, od kojih 15 smo rešili savetom. Ovde spadaju saveti, na koji način uz pomoć grada, odnosno koja prava pruža grad u ovoj oblasti. Takođe, u ovoj oblasti se pojavio problem tužbi za iseljenje ili tužbi za naplatu zaostalih stanarina kod tzv. "socijalnih" stanova. Svi naši sugrađani koji su nam se obratili po ovom osnovu ostvarili su pravo na besplatno pravno zastupanje i predmeti su u toku rešavanja na sudu. Većina je prihvatila naš savet da ne zastareli deo potraživanja isplati na rate, neki su uspeali da skupe potreban iznos i protiv tih su povlaćene tužbe za iseljenje ili prinudnu naplatu.

Predstavke koje možemo svrstati u odnosu prema sudovima, odnosno sudsko izvršenje, bilo ih je 129, odnosno 98 je rešeno savetom, a u 31 je postupano. U ovim predmetima najvažnije je da nam se sugrađani obrate na vreme, odnosno u roku kada mogu da ulaže prigovor, po našem savetu, ili na osnovanost potraživanja ili najčešće na zastarelost. Pored ovakvih predmeta bilo je predmeta koji su pravosnažno okončani na sudu i to su predmeti u kojima nemamo nadležnosti, nikada ni ne preuzimamo ni predmete, niti bilo kakvu dokumentaciju koju nam stranke donose uz predmete. Ovde se susrećemo često i sa tzv. „teškim strankama“ kojima je vrlo teško objasniti nadležnost lokalnog zaštitnika građana, strankama koje su ubeđene u loš rad sudova, korumpiranost, te da im je konačnim i pravosnažnim odlukama sudova naneta velika nepravda. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da naročito u ovim predmetima treba paziti na nadležnost zaštitnika građana i razdvojiti kontrolnu funkciju zaštitnika građana od pravosudnih organa kao posebnih organa vlasti u državi.

Ove godine bavili smo se i predmetima zaštite potrošača i to 2 predmeta u kojima smo uspeali da posredujemo u korist naših sugrađana.

Građanka M.R. iz Subotice, dana 9.06.2017. godine, obratila se zaštitniku građana, jer je od jednog preduzeća kupila suprugu magnetni jastuk, ali da je on odmah nakon prvog korišćenja imao alergijsku reakciju na njega. Želela je da vrati jastuk međutim nisu hteli da prihvate. U više navrata ih je zvala telefonom, o čemu je imala dokaze – listinge telefonskih poziva. Ista je zaštitniku građana podnela dokaze da je invalid, slabovido lice, starija osoba. Poučena je da pismenim putem treba da traži raskid ugovora, što je i učinila, međutim reklamaciju i zahtev za raskid ugovora dostavila je van zakonskog roka, što su tvrdili u preduzeću. Imajući u vidu da se radi o invalidu, slabovidom licu, starijoj osobi, građanka M. R. Pozvana je da ponovo zaštitniku građana dostavi svu dokumentaciju.

Zaštitnik građana je nakon što je ponovo razmotrio dokumentaciju, i shodno odredbama člana 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice, kojima je propisano da Zaštitnik građana Grada Subotice posreduje u mirnom rešavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na teritoriji grada, uputio je preduzeću poziv za mirno rešavanje spora, imajući u vidu da je iz navedene dokumentacije zaključeno da nisu tačne tvrdnje M.R. da robu nije platila, nego je bila u zabludi, i potpisala je i ugovor o potrošačkom kreditu. Na žalost, rok od 14 dana je propustila, jer ne samo što je neuka stranka, nego i lice koje spada po više osnova u veoma osetljivu kategoriju potrošača, u smislu

odredaba člana 18. stava 4. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS”, broj 62/2014 i 6/2016-dr. Zakon), kojim odredbama je propisano da poslovna praksa koja preti da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene grupe potrošača, koji su **zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, uzrasta ili lakomislenosti** naročito osetljivi na tu vrstu poslovne prakse ili na dati proizvod, pod uslovom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procenjuje se prema prosečnom potrošaču te grupe potrošača. Odredbe ovoga člana takođe definišu pojam nepoštene poslovne prakse, koja je u smislu odredaba člana 17. citiranog zakona zabranjena. Potrošači koji spadaju u smislu navedenih odredaba u osetljive su deca, **stara lica**, bolesna lica, **osobe sa invaliditetom**, **potrošači sa niskim primanjima**, nacionalne manjine i sl.

Imajući u vidu da je preduzeće sa M.R. zaključilo, ne samo ugovor o kupoprodaji robe, nego i ugovor o potrošačkom kreditu, a morali su znati da je starija, i penzioner sa veoma niskim primanjima, kao i da prima invalidsku penziju što su već tri osnova iz člana 18. stava 4. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS”, broj 62/2014 i 6/2016-dr. Zakon), te ove okolnosti ukazuju na osnovanu sumnju da se radi o nepoštenoj poslovnoj praksi, s toga je preduzeće pozvano da prihvati raskid ugovora, dok bi se M. R. obavezala da će bez odlaganja da vrati robu, a preduzeće bi joj vratilo novac.

Preduzeće je dana 13.07.2017. godine pismenim putem obavestio zaštitnika građana da će prihvatiti raskid ugovora o kupoprodaji koji je gospođa M.R. iz Subotice potpisala sa firmom, i to prvenstveno kao gest dobre volje, u cilju održavanja dobrog renekea firme, te prakse da se kada je god to moguće, izađe u susret potrošačima, odnosno klijentima firme, čak i kada klijenti nemaju pravo da zahtevaju raskid ugovora usled proteka roka u kom isti mogu zahtevati. Pored toga što će prihvatiti raskid ugovora, izvršiće povrat do sada uplaćenog iznosa na ime kupoprodajne cene, ali u odnosu na potrošački kredit, građanka će isti morati da reguliše sa bankom. Prilikom potpisivanja izjave o vraćanju robe od strane građanke i preduzeća dana 18.07.2017. godine u izjavi je navedeno da će preduzeće poništiti kreditni zahtev u iznosu od 64.990,00 dinara pod brojem 790035 i preuzeti troškove zatvaranja kredita.

### Od gradonačelnika grada Subotice primili smo 1 predmet na rešavanje

Gradonačelniku Grada Subotice se dana 6.03.2017. godine obratila građanka D.A. iz Subotice, a po pitanju vraćanja kredita Delta banci, sada Banci Inteza. Gradonačelnik Grada Subotice, imajući u vidu da se radi o obligaciono pravnom odnosu između banke i građanke, istu je uputio na Službu pravne pomoći u Osnovnom sudu u Subotici i na zaštitnika građana. Zaštitniku građana Grada Subotice je dana 3.05.2017. godine pod brojem II-42-3/2017 upućen ovaj predmet na dalje postupanje. Dana 11.05.2017. godine građanka je pozvana na razgovor. Nakon toga su preduzete sledeće radnje u smislu pružanja pravne pomoći građanki. Dana 15.05.2017. godine obavljen je konsultativni razgovor, a uz saglasnost građanke sa direktoricom Banka Inteza Sanpaolo AD Beograd, ekspozitura u Subotici, kako bi se detaljno razmotrilo, kome građanka treba da se obrati u okviru banke. Dana 22.05.2017. godine građanka je obavestena o mogućim načinima rešavanja njenog problema. Dana 23.05.2017. godine u Subotici obavljen je konsultativni razgovor sa direktoricom Centra za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga NARODNE BANKE SRBIJE. Dana 29.05.2017. godine pružena joj je pravna pomoć pri sastavljanju molbe banci. Dana 29.05.2017. godine pod brojem 07-05-1/17-2 Gradonačelniku Grada Subotice dostavljen je izveštaj o postupanju zaštitnika građana, u kom izveštaju je navedeno šta je preduzeto u cilju ukazivanja pravne pomoći građanki D.A. iz Subotice, te pojašnjeno da je u konkretnom slučaju građanka sa Delta bankom zaključila ugovor o gotovinskom kreditu, koji je dospeo na plaćanje, te je banka kao poverilac, svoja potraživanja zatražila putem izvršnog postupka. Izvršenje se već sprovodilo obustavom sa penzije, međutim građanka zbog izvršnog postupka nema mogućnost da dobije bilo kakvu pozajmicu, u bilo kojoj banci, jer joj je „negativan” izveštaj kreditnog biroa. Imajući u vidu da joj je novac potreban radi daljeg lečenja, o čemu ista poseduje dokaze, te da bi u slučaju da joj banka izađe u susret i odobri joj pozajmicu koja bi pokrila prethodni dug i dodatna sredstva za lečenje, sačinjena joj je molba, jer jedino banka poverilac može da odlučuje o ovom pitanju.

## Zaštitnik građana Grada Subotice

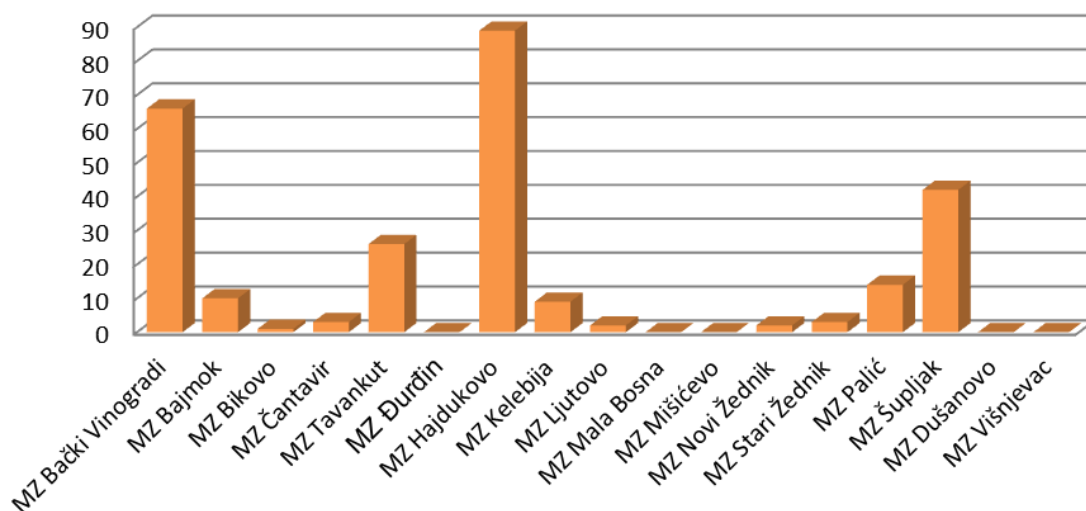
Pod razno vodimo 28 predstavlki građana, od kojih 26 rešeno savetom, u 2 je postupano, a ove predstavlke ne mogu da se svrstaju ni u jednu od navedenih oblasti koju prikazujemo u ovom izveštaju. Tu nam se građani obraćaju zbog npr. pomoći popunjavanja raznih formulara, tumačenja ili dobijenog rešenja ili nekog propisa, koji ih interesuje, studentskog smeštaja, prepis registracije automobila ili upućivanje na nadležni organ za izdavanje potrebnih dokumenata, kada ne znaju kome da se obrate za rešenje problema i sl.

Nenadležnim smo se oglasili u 15 predmeta, a to su predmeti kada nam se građani obraćaju po osnovu pravosnažnih sudskih presuda ili izvršenja. U ovim predmetima postupamo vrlo oprezno, odnosno otvoreno reći ne postupamo, jer smo nenadležni, a takođe ni ne komentarišemo sudske odluke, a pošto se u ovim predmetima najčešće pojavljuju i advokati, ne postupamo, jer ne želimo da narušavamo dobre odnose sa kolegama advokatima, zbog sprovođenja programa besplatno pravnog zastupanja, a i samim Pravilnikom o BPZ predviđeno je da se ne sme pružati bilo kakva usluga ukoliko se u predmetu pojavljuje advokat.

Kao i prethodnih godina Zaštitnik građana Grada Subotice imao je saradnju sa gradskim rukovodstvom, Kabinetom predsednika Skupštine, Kabinetom gradonačelnika i članovima Gradskog veća. Ova saradnja doprinosi međusobnom efikasnijem radu, tako i rasterećenju pojedinih funkcija grada.

### **RAD U PRIGRADSKIM MESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 267 obraćanja**

#### **OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz**



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 i oni u svom mestu stanovanja mogu ostvariti svoja prava. Završno sa ovim izveštajnim periodom primljeno je ukupno **267** građana.

Po novom Zakonu o ozakonjenju objekata zakonodavac 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 kontaktiralo 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 pojavili su i drugi pravni problemi primera radi oko uknjižbe legalizovanog objekta, pribavljanje saglasnosti suvlasnika, kancelarija je u svim situacijama je upoznala stanke sa pravima i obavezama iz datog slučaja.

Pokretajući postupak legalizacije građanima se pojavio i problem oko konverzije građevinskog zemljišta. Pošto je preduslov za legalizaciju izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali kancealriji 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 konverzije sa prednostima i problemima koji proističu iz neizvršene konverzije.

Povodom legalizacije objekata puno problema je iskrslalo oko vlasništva parcela. Naime u izvesnim mesnim zajednicama nekadašnja Opština je tokom pedesetih i šezdesetih godina prošlog veka besplatno delila parcele građanima s tim, da ova rešenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljištu što je potrebno za uknjižbu. U ovim situacijama kancelarija zaštitnika građana je putem Istorijskog arhiva pribavljala originale ovih rešenja, kao i u saradnji sa organima i Gradskim pravobranilaštvom radila na uknjižbi ovih nekretnina jer se stranke nisu 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 i trpeli su materijalnu štetu zbog toga.

I ove godine više građana se obraćalo 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, odnosno sa Republičkim zaštitnikom, ukoliko Poreska uprava u zakonskom roku ne donese rešenje o ostvarivanju prava stranke.

Zbog nastanka štete na elektrouređajima i to koja je nastala putem električne energije više građana se obratilo radi davanja pravnog saveta u ostvarivanju svojih prava za naknadu štete. U ovim slučajevima stranke su pitale 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 imovinu puno stranaka se obratilo sa problemom da im je parcela, odnosno dvorište veće od 1000 m<sup>2</sup>, 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 je po njihovom utisku bio irealno visok.

Nadalje u mesnim zajednicama građanstvo se masovno obraćalo kancelariji, vrlo često zbog pitanja u vezi poreza na imovinu načina otpate poreskog duga, zastare poreza i poreskog duga kao i reprograma istog. Pitanja su bila česta i vezi ostvarivanja prava na starosnu, prevremu i invalidsku penziju naročito od kada je za žene pomerena dužina staža osiguranja i godine života za sticanje pune starosne penzije.

U vezi držanja domaćih životinja, redovno se postavlja pitanje koliko domaćih životinja može građanstvo držati u urbanoj sredini, a svaka izmena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Porodičnih problemi u svetlu novih zakonskih rešenja su isto vrlo aktuelni i građanstvo redovno se obraća kancelariji sa ovim problemima kao i uvezi razvoda braka, smeštaja dece, prava i obaveze oko viđenja maloletne dece kao i oduzimanje dece u u smislu Zakona o porodičnim odnosima i u vezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad.

Pitanja u vezi prava na ostvarenje na tuđu negu i pomoć, testamentalnog nasleđivanja i u vezi prava i obaveze izdražavanja srodnika su zanimala građanstvo kao i prava na naknadu troškova sahranjivanja.



Pravni problemi u vezi konkurisanja na stipendiju za učenike i studente se ciklično pojavljuju i periodu raspisanih konkursa.

Često je traženo da upoznamo stranku sa postupkom lišavanja poslovne sposobnosti maloletnih i punoletnih lica kao ostvarivanje prava na nasleđe u ostavinskom postupku.

Više građana su se obraćali kancelariji u vezi svojih prava i obaveza iz vanbračne zajednice, odnosno informisali su se kako mogu ostvariti svoja imovinska prava proisteklih iz ovih zajednicama.

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, izvršavanje ugovora koji su sklopljeni sa javnim preduzećim (Vodovod, Subotica gas, Toplana itd.) Sticanja prava na osnovu nezaposlenosti, sticanje zdravstvenog osiguranja maloletnih lica u situaciji kad su roditelji nezaposleni, problemi oko gubljenja zdravstvene zaštite su isto bila česta pitanja.

Pitanja u vezi komšijskih odnosa redovno se pojavljuju i to u vezi pravnih mogućnosti i pravila postavljanja ograda između komšija, zajedničke međe, septičke jame, ometanja poseda, obaveza vađenja drveća, nadalje gradnje i pražnjenja septičke jame i drugih spornih odnosa, u vezi nedoumice kad treba pribaviti građevinsku dozvolu, za koje objekte, redovno je zanimalo građanstvo. Imali smo puno pitanja inače iz oblasti građevinarstva i primene urbanističkih planova, jer su to pitanja koja intenzivno interesuju stanovništvo.

Iz oblasti poljoprivrede tražena je pomoć oko sastavljanja zahteva za podsticaj poljoprivrednika, u vezi poljoprivredne štete puno građana je tražilo pravni savet, kao i oko problematike izdavanja u zakup poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovane zakupnine poljoprivrednog zemljišta problema, oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, pitanja u vezi zastarelosti potraživanja, pojavila su se i pitanja u vezi pravnog statusa gazdinstava. Prava preče kupovine zemljišta kod komšija, oko principa podele zajedničke imovine, načina i postupka premera parcele, cepanje parcele kao i rada Katastra kao i novih rešenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obaveza u odnosu na njihove parcele, prava i skidanje tereta sa nekretenina su bila česta pitanja građana. Bila su i pitanja u vezi korišćenja kolskog puta u privatnoj svojini, plodouživanja i brisanja ovog tereta sa nekretnina. Pitanja u vezi prekategoriizacije poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u vezi formiranja ulice u selu, sticanja i promene kućnog broja puno puta je predstavljalo problem koji nije bio rešiv za građane.

Iz oblasti radnih odnosa često su postavljana pitanja u vezi otkaza radnog odnosa, mogućnosti naplate zaostale zarade potraživanja i drugih potraživanja od poslodavca. Nadalje u vezi mogućnosti za priključak na vodovodnu mrežu i kanalizaciju.

Dosta česta su bila pitanja iz nadležnosti gradske uprave, Sekretarijata lokalne poreske administracije, te dobrom saradnjom sa ovim 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, a vrlo česta su bila pitanja u vezi tumačenja samog rešenja za utvrđivanje poreza, pa nakon obrazloženja građani su došli do saznanja da samo za svoju nekretninu plaćanju porez i da nema nepravinih rešenja, a kad je postojala greška poreska služba je to odmah i izvršila ispravku Rešenja.

Pitanja u vezi mogućnosti sticanja socijalne pomoći, gubitka prava na ovu pomoć su predstavljala pitanja sa kojim su se često obraćali građani kancelariji.

Računi za ekologiju u prigradskim mesnim zajednicama isto su često predstavljali problem za građanstvo.

Pitanja u vezi buke od ugostiteljskih objekata, plaćanja računa Elektrodistribuciji i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju su redovna pitanja građana.

Poreska uprava, Filijala Subotica prošle godine je ponovo dostavila rešenja 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 u sredstvima informisanja i upućivala građanstvo na postupak kako mogu postojeće greške ispravljati a istovremeno davala obaveštenja da su rešenja zakonita bez obzira da li

se vrši na konkretnom melioracionom području odvodnjavanje ili ne. Građani su se masovno javili kancelariji uvek nakon prijema opomene za plaćanje dugovanih obaveza kao poreza na imovinu, naknade životne sredine i naplate reprograma poreskog duga.

U oblasti naknade štete imali smo stranke koje su pretrpele štetu zbog nastanka saobraćajne nezgode pa su se informisale u vezi svojih prava, kao i postupka naknade ove štete. Građani su više puta tražili da im kancelarija protumači složenije odluke i rešenja gradskih službi, da bi znali ostvariti svoja prava odnosno izvršiti svoje obaveze.

### **BESPLATNA PRAVNA POMOĆ**

Kancelarija zaštitnika građana je i u 2017. godini nastavila da uspešno 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 2017. godini primili smo 38 zahteva za pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Naglašavamo da je ova advokatska usluga potpuno besplatna za sugrađane i 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**

Ovde bismo posebno izdvojili naš rad na obeležavanju Dana ljudskih prava.

I ove godine, odnosno 2017. godine obeležavanje Dana ljudskih prava smo posvetili i fokus usmerili ka angažovanju srednjoškolske omladine kroz raspisani konkurs za literarne sastave na temu iz oblasti ljudskih prava. Na literarni konkurs smo dobili 41 rad, imali smo dve teme: "Reći ili ćutati" i "Stvarnost i ono što čitamo". Naši srednjoškolci su se izuzetno potrudili i angažovali u svojim sastavima. Čitajući ove radove bilo je jasno koliko mladi ljudi osećaju pravdu, odnosno nepravdu koja ih okružuje, koliko žele promene i koliko zameraju nama starijima što im ne obezbeđujemo sigurnu budućnost. 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 8.000,00 dinara, a druga 6.000 i treća nagrada je bila 4.000,00 dinara. U organizaciji su nam pomogli kako profesori, članovi komisije tako i predsednik Skupštine grada. Prvonagrađeni radovi su pročitani skromnoj svečanosti, a svi nagrađeni radovi postavljeni su 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.

### **MEDIJACIJA**

U 2014. godini predstavnici kancelarije zaštitnika građana su učestvovali na Osnovnoj obuci za medijatore koje su organizovali Partneri za demokratske promene Srbija i stekli Sertifikat o završenoj obuci. Takođe postali smo članovi Udruženja građana "Nacionalno udruženje medijatora Srbije".

Medijacija je pre svega alternativno rešavanje sporova. Medijacija je proces 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.

## Zaštitnik građana Grada Subotice

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 jedino je relevantno da se vode pregovori zasnovani na interesima. Nadalje posrednik treba da vodi računa o svim aspektima rešenja.

Ova usluga našim sugrađanima je takođe besplatna.

U toku 2017. godine medijaciju su vršili zaštitnik građana, zamenica zaštitnika građana Vuković Simić Ljiljana i stručni saradnik Čakanj Noemi jer svi poseduju licencu za posredovanje, upisani su u Registar posrednika pri Ministarstvu pravde RS i imaju pravo vršiti medijaciju.

U toku 2017. godini medijatori su pohađali specijalizovane obuke za posrednika u sporovima porodične medijacije i sporovima iz oblasti zlostavljanja na radu (mobing).

Medijacije su održane u kancelariji Zaštitnika građana Grada Subotice, a po zahtevu i pozivu građana medijatori tokom 2016. godine su po prvi put izašli u prigradske mesne zajednice gde su održali sesiju posredništva, što predstavlja novinu u odnosu na prethodne godine.

U 2017. godini po prvi put su upućeni predmeti od Osnovnog suda u Subotici i od Gradske uprave Grada Subotice.

Tri predmeta su upućena od strane Osnovnog suda u Subotici, a tri od strane Gradske uprave Grada Subotice. Ovo je značajan napredak u razvoju medijacije, jer u odnosu na prethodne godine strane u sporu su se lično, neposredno obraćale medijatorima.

U odnosu na 2014. godinu primećuje se tendencija rasta broja zainteresovanih 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.

U 2017. godini imali smo ukupno 57 zainteresovanih strana za rešavanje sukoba putem posredovanja, od kojih smo imali 34 obraćanja za rešavanje sukoba putem posredovanja. Dva predmeta su uspešno rešena u fazi priprema. Zaključeno je ukupno 18 sporazuma o pristupanju posredovanja, od kojih su 13 predmeta okončana zaključenjem sporazuma o rešavanju spora posredovanjem, 1 predmet je u fazi postupka, a ostali predmeti okončani na drugi način, odlukom

jedne ili obe strane da odustaju od daljeg vođenja medijacije ili odlukom samog medijatora da odustaje od postupka.

Od Osnovnog suda u Subotici zaprimili smo predmet radi utvrđivanja prava na nasleđe, radi isplate i radi naknade štete. U predmetu radi utvrđivanja prava na nasleđe, druga strana se nije odazvala pozivu, nije potpisan sporazum o pristupanju a medijacija nije mogla biti ni započeta, o čemu smo obavestili i sud.

U drugom predmetu stranke su bile brat i sestra, obe strane su imali punomoćnika u postupku. Predmet medijacije je bila isplata. Potpisali su sporazum o pristupanju, održali prvu sesiju posredovanja, na zakazani drugi sastanak druga strana se nije odazvala o čemu nas obavestila, nakon toga se pismenim putem izjasnila da odustaje od daljeg postupka medijacije zbog toga što se njihovi stavovi nisu približili poravnanju.

U trećem predmetu gde se radilo o naknadi štete spor je okončan uspešno. Strane su se sporazumele o iznosu novčane naknade, načinu i roku isplate iste, o obavezi isplate takse na sudsko poravnanje i potpisale sporazum o rešavanju spora posredovanjem. Nadalje, saglasile se da parnični postupak nastave i da se parnični postupak okončaju pred sudom zaključenjem sudskog poravnanja, prema navedenom u Sporazumu o rešavanju spora posredovanjem, zaključenim pred punomoćnicima strana i medijatorima.

Od strane jedinice Lokalne samouprave Subotica upućena su nam tri predmeta, od kojih su dva spora iz komšijskih odnosa, a jedan visina zakupnine između jedne srednje škole i restitucionog vlasnika prostora, koje je škola koristila.

U predmetima iz komšijskih odnosima u prvom predmetu komšija se žalio na buku i vibraciju koju stvara toplotna pumpa, koja se nalazi u podrumu pomoćne prostorije komšije a takođe i na oluk i krov koji prelazi sa pomoćne zgrade komšije na njegov posed. Inicijator medijacije tražio da se merenje buke i vibracije izmeri noću, jer je to nešto što njemu i supruzi smeta. U ovom predmetu angažovali smo stručnu pomoć od strane Izvršilaca za praćenje stanja životne sredine i samostalnog građevinskog inspektora Sekretarijata za inspekcijско nadzorne poslove. Inicijator medijacije je od strane stručne osobe upućen na Ministarstvo za merenje buke i vibracije ili Institutu za bezbednost i sigurnost na radu iz Novog Sada, o sopstvenom trošku. Samostalni inspektor je izjavio da je oluk postavljen u skladu sa pravilima struke i da ne pravi nikakvu štetu.

U drugom komšijskom sporu, inicijator medijacije su fizička lica koja u postupku medijacije žele rešiti problem buke i vibracije, koja proističe iz proizvodnog objekta, izgrađenog blizu stambenog objekta, što im smeta. Inicijator medijacije se žalila na firmu da se u letnjom periodu i noću proizvodnja obavljala pored otvorenih prozora i vrata, iako zabrana inspekcije postoji. Postupak je u toku.

U trećem predmetu medijacija je okončana sklapanjem sporazuma o zakupu poslovnog prostora između zakupodavca – restitucionog vlasnika prostora i zakupca – jedne osnovne škole, strane su se sporazumeli o visini, načinu i roku plaćanja mesečne zakupnine i o tome ko će biti obveznik plaćanja poreza na zakupninu.

Uspešno su rešena dva predmeta u fazi pripreme, jedan predmet iz porodičnih odnosa u vezi uređenja porodičnih odnosa sa decom i drugi predmet iz komšijskih odnosa u vezi sa otklanjanjem problema prokišnjavanja kuće i garaže. U oba slučaja sam čin poziva je bio dovoljan da strane u sukobu sami nađu zajedničko rešenje nez medijacije.

Najveći broj predmeta medijacije su obavljena u komedijaciji.

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 učestvovali su od dve do šest strana u postupku. Strane uglavnom samostalno učestvuju u postupcima

## Zaštitnik građana Grada Subotice

medijacije bez punomoćnika ali postoji tendencija povećanja broja medijacije u kojima strane zastupa advokat što predstavlja novinu u odnosu na prošlu godinu. Ove godine imali smo 8 predmeta medijacije gde su punomoćnici zastupali strane. U ovim predmetima strane brže dolaze do sporazuma jer poseduju stručnu pomoć advokata.

Predmeti medijacije:

- 14 imovinskopravni odnosi,
- 14 komšijski odnosi
- 4 porodični sporovi
- 1 potrošački
- 1 radni.

Najviše predmeta imali smo iz oblasti sporova iz komšijskih odnosa i imovinskopravnih odnosa.

Sporazumom je uređen komšijski odnos, putem postavljanja žičane ograde na zajedničkoj međi između dve strane u sporu.

Imali smo više predmeta posredovanja u vezi uređivanja rastinja i drveća koja prelaze na susednu parcelu i tako nanose štetu komšiji. Oba predmeta su uspešno rešena, jedna u fazi pripreme, a kod druge postignut dogovor, u oba slučaja je postojao dogovor da se radnja orezivanja izvrši nakon ubiranja plodova.

Nadalje, imali smo više obraćanja u vezi uređenja zajedničkih odnosa u porodičnoj kući u zajedničkom dvorištu. Postignut je dogovor oko poštovanja kućnog reda od strane novih stanara. Takođe, u fazi pripreme je rešen problem oko prokišnjavanja susedne kuće i garaže. Po osnovu rešavanja susedskih odnosa dva predmeta su vezana za buku i vibraciju iz životne sredine. Takođe se javio problem oticanja vode sa nastrešnice komšije i sa susedne parcel, kao i spor oko naknade štete zbog prokišnjavanja stana. Uspešno je rešen spor između komšija, uzrok spora je dimenzija prozora na kući koja se nalazi na međi, način i vreme otvaranja prozora, kao i tretiranje i prskanje biljaka od strane komšije.

Iz samog postupka posredovanja proizašlo je da prozor i biljke nisu glavni predmet sporenja, nego se radi o ljubomori ili lošim međuljudskim odnosima. U ovim predmetima medijacija je način rešavanja sporova koji pomaže stranama da poprave poremećene komšijske odnose.

Imovinskopravni sporovi zbog bespravnog korišćenja parcele od strane susednog vlasnika rešen je sporazumom tako da su se strane sporazumeli da će pozvati poljočuvara i sa njim izaći na teren i zajednički izvršiti premer parcele i utvrditi među, a da će o tome poljočuvar u svojstvu službenog lica sastaviti zapisnik. Sporazumom je takođe uspešno uređen imovinski odnos između naslednika, odnosno postignut je dogovor o kupoprodajnoj ceni suvlasničkog udela i roku isplate iste. Imali smo 4 pokrenuta postupka medijacije zbog isplate naknade štete od kojih su 3 predmeta rešena pozitivno, jer je postignut sporazum o visini naknade štete, o načinu i roku isplate iste. Takođe, postignut je dogovor o visini zakupnine između jedne srednje škole i restitucionog vlasnika prostora.

U sporu povodom isplate troškova zbog sanacije zajedničkog dimnjaka u postupku medijacije dugovna strana je isplatila dugovani iznos za popravku zajedničkog dimnjaka i za potrošeni materijal, a druga strana se obavezala da će predati preostali deo građevinskog materijala, o čemu je sačinjena i potpisana potvrda, dok strane nisu zahtevale pismeni sporazum.

Iz oblasti radnog prava inicirano je posredovanje zaposlene nastavnice u jednoj školi, koja je u jednom periodu bila odsutna, nalazila se na stručnom usavršavanju, te joj direktorica za taj period nije prijavila radni staž.

Posredovanje inicirano u oblasti potrošačkog prava odnosilo se na reklamaciju obuće.

U toku postupka medijacije uglavnom smo vodili zajedničke sesije, ali radi prevazilaženja teškoća u komunikaciji kao i zbog motivisanja druge strane da prihvati medijaciju nekada je bilo poželjno voditi odvojene sesije. Vodili smo odvojene sesije po potrebi ili po zahtevu stranke.

### SARADNJA SA MEDIJIMA



## Zaštitnik građana Grada Subotice

Saradnja i podrška medija veoma je značajna i potrebna u radu Zaštitnika građana. Naša kancelarija ima izuzetno dobru saradnju sa lokalnim medijima, pa čak i na republičkom nivou. "Pannon televizija" je pratila naš rad obilaska prigradskih mesnih zajednica, istu promovisala i dalo je više intervjuja u oblasti specifičnih problema prigradskih mesnih zajednica. Davani su intervjui i lokalnim radio stanicama, kako u nekim pojedinačnim predmetima tako i o našem radu, o odnosima sa strankama, građanima i rešenim predmetima. Smatramo da i dalje uživamo podršku medija koji prati rad naše kancelarije.

### FINANSIJSKA SREDSTVA

Sredstva za finansiranje rada kancelarije zaštitnika građana obezbeđuju se u budžetu grada. Kancelarija zaštitnika građana je u 2013. godini 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 2017. godinu za rad kancelarije je odobreno ukupno 12.264.000,00 dinara.

### Izvršenje sredstava budžeta grada Subotica za troškove funkcionisanja Kancelarije Zaštitnika građana Subotica za 2017. godinu

Red. broj	Vrsta rashoda	Planirano	Ostvareno
1.	Plate po osnovu cene rada	5.849.000,00	5.578.174,05
2.	Dodatak za vreme provedeno na radu (minuli rad)	449.000,00	427.498,50
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	810.000,00	809.870,45
4.	Doprinos za penzijsko i invalidsko osiguranje	822.000,00	817.889,29
5.	Doprinos za zdravstveno osiguranje	460.000,00	351.010,81
6.	Doprinos za nezaposlenost	75.000,00	51.117,98
7.	Naknade troškova za prevoz na posao i sa posla	120.000,00	105.849,29
8.	Jubilarnе nagrade	88.000,00	79.317,82
9.	Usluge mobilnog telefona	230.000,00	161.044,19
10.	Zakup ostalog prostora	1.000,00	0,00
11.	Troškovi smeštaja na službenom putu	90.000,00	23.623,02
12.	Troškovi dnevnica za službeni put u inostranstvo	77.000,00	0,00
13.	Troškovi prevoza za službeni put u inostranstvo (avion, autobus, voz i sl.)	50.000,00	0,00
14.	Troškovi smeštaja na službenom putu u inostranstvo	68.000,00	0,00
15.	Kotizacija za seminare	39.000,00	28.500,00
16.	Usluge veštačenja	495.000,00	158.320,22
17.	Ostale stručne usluge	17.000,00	0,00
18.	Ugostiteljske usluge	50.000,00	9.305,00
19.	Reprezentacija	50.000,00	31.500,00
20.	Pokloni	70.000,00	64.285,65
21.	Ostale opšte usluge	325.000,00	18.000,00
22.	Kancelarijski materijal	243.000,00	237.441,32
23.	Stručna literatura za redovne potrebe zaposlenih	131.000,00	121.550,00
24.	Potrošni materijal	13.000,00	0,00
25.	Ost.dotacije po zakonu	905.000,00	904.902,89
26.	Donacije ostalim neprofitnim institucijama	20.000,00	0,00



## Zaštitnik građana Grada Subotice

27.	Ostali porezi	10.000,00	0,00
28.	Ostale naknade štete	400.000,00	0,00
29.	Nameštaj	37.000,00	0,00
30.	Štampači	50.000,00	0,00
31.	Mobilni telefoni	220.000,00	184.890,00
	SVEGA :	12.264.000,00	10.164.090,48

### ZAKLJUČAK

U periodu koji obrađuje ovaj izveštaj od 01. januara 2017. do 31. decembra 2017, došlo je do neznatnog smanjenja u ukupnom broju i pritužbi i predstavki – obraćanja koji su građani podneli zaštitniku građana. Trend u postupanju kontrolisanja subjekata – gradske uprave, gradskih javnih komunalnih preduzeća i ustanova čiji osnivač grad Subotica uočen je i u periodu koji je predmet ovog izveštaja. Svi kontrolisani subjekti konstantno i vrlo često veoma iscrpno dostavljaju svoja izjašnjenja u postupcima koja zaštitnik građana vodi po pritužbama građana. Uspostavljeni trend dobre komunikacije između zaštitnika građana i kontrolisani subjekata nastavio se i tokom 2017. godine.

Uloga zaštitnika građana, kao korektivnog organa u postupanju javne uprave postaje značajna, npr. 2017. godine za razliku od prethodnih godina nismo imali ni jedan predmet odbijanja zahteva za postupanje. Smatramo to kao značajan napredak u komunikaciji i uređenju rada lokalnih upravnih organa. U radu sa upravnim organima ili JKP kao što je navedeno zaštitnik građana je predmete rešavao u saradnji i nije bio organ koji je presuđivao ili zauzeo ulogu sudskog organa. Za razliku od drugih kancelarija zaštitnika građana, čak i Republičkog zaštitnika građana, nikada ne dajemo savete ili rešavamo predmete telefonskim. Direktan kontakt sa strankama, debirokratizovani pristup i to što je zaštitnik građana svakodnevno dostupan građanima omogućava efikasno pravno postupanje i zaštitu prava naših sugrađana.

Značajan broj građana, sve češće i kroz neformalne i interesno formirane grupe obraća se zaštitniku građana sa zahtevima koji baš i nisu u nadležnosti zaštitnika građana (uređenje ulica, objekata i sl.), ali u saradnji sa nadležnim institucijama pokušavamo i tu da pomognemo. Jasno je da je institucija zaštitnika građana prisutna u svesti velikog broja građana Subotice koji samostalno i preko zaštitnika građana uzimaju aktivno učešće u rešavanju problema koje smatraju važnim za njihov život.

Viši nivo kooperativnosti sa zaštitnikom građana kod kontrolisanih subjekata, kao i ojačana svest o potrebi zaštite i promocije prava među samim građanima, ukazuje da je profesionalnost, transparentnost i dosledno poštovanje propisa, uz korektan odnos sa građanima nezaustavljiv trend u razvoju dobre administracije.

U analizi stanja prava građana grada Subotice i prigradskih mesnih zajednica sagledavanjem svih činilaca i okolnosti potrebno je da institucije, organi, ustanove i javna komunalna preduzeća lokalne samouprave u saradnji i bez animoziteta prema zaštitniku građana grada Subotice zajedničkim snagama prepoznaju prava građana, otklone nedostatku u radu nastale povredom prava građana i postupaju preventivno u ovoj oblasti. Smatramo da smo svi zajednički na istom zadatku, a to je da olakšamo i debirokratizujemo, odnosno pružimo i olakšamo sve usluge našim sugrađanima. Greške u radu dešavaju se svakome, a zajednički rad na njihovom otklanjanju postoji da bi se one otkrile, otklonile i da nam se ne bi ponavljale. Ne treba zaboraviti, kao što sam to već naveo, da smo svi mi u

## Zaštitnik građana Grada Subotice

organima jedinice lokalne samouprave servis građanima i jedino tako možemo da postupamo, zajedničkim snagama, saradnjom, da se prava građana ne dovode u pitanje.

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

Subotica, 27.03.2018.

ZAŠTITNIK GRAĐANA  
GRADA SUBOTICE

Marosiuk Zlatko  
dipl. pravnik

## STRUKTURA I STATISTIKA

*PRITUŽBE*

		Primljeno	Rešeno	U postupku
Javna preduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	8	8	0
	Subotica gas	1	1	0
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	12	11	1
	JP za upravljanje putevima	1	1	0
	Centar za socijalni rad	12	12	0
	JKP "Čistoća i zelenilo"	3	3	0
	JKP "Suboticatrans"	1	1	0
	JP "Palić Ludoš"	1	1	0
	PU "Naša radost"	1	1	0
	Narodno pozorište - Népszínház	1	1	0
	JKP "Parking"	2	2	0
	Prava nacionalnih manjina	1	1	0
Organi uprave i inspeksijske službe	Sekretarijat za društvene delatnosti	1	1	0
	Sekretarijat za inspeksijsko-nadzorne poslove	4	3	1
	Sekretarijat za imovinsko pravne poslove	1	0	1
	Sekretarijat lokalne poreske administracije	5	5	0
	Komunalna policija	1	1	0
	Sekretarijat za investicije	1	1	0
	Savet za zdravlje	4	4	0
	Zavod za zaštitu spomenika	1	1	0
Predmeti dostavljeni državnim organima	Zaštitniku građana	14	14	0
	Pokrajinskom ombudsmanu	2	2	0
	Poverenik za zaštitu ravnopravnosti	2	2	0
UKUPNO		80	77	3

# Zaštitnik građana Grada Subotice

## PREDSTAVKE

		Primljeno	Način rešavanja		U postupku
			Savet	Postupanje	
Zdravstveno		21	18	3	
Lična stanja građana		164	32	132	
Građansko pravo		117	111	6	
Socijalna zaštita		113	101	12	
Prava deteta		6	6	0	
Radna pitanja		127	123	4	
Penziona pitanja		100	83	17	
Obrazovanje		4	4	0	
Uprava		5	5	0	
Imovinsko pravo		51	49	2	
Nasledno		56	55	1	
Stambeno		15	15	0	
Od gradonačelnika		1	0	1	
Medijacija		57	23	34	
Lišavanje poslovne sposobnosti		4	4	0	
Obligaciono pravo		55	55	0	
Porodični odnos		92	92	0	
Sudsko		129	98	31	
Javne službe i javna preduzeća	- Komunalna policija	1	1	0	
	- Sekretarijat za insp.nadzor.	21	21	0	
	- Građevinska inspekcija – legalizacija	34	32	2	
	- Sekretarijat za društvene del.	1	1	0	
	- JP putevi i urb.planiranje	3	3	0	
	- Elektrovojvodina	10	7	3	
	- Pogrebno	3	3	0	
	- Toplana	3	3	0	
	- Čistoća	6	4	2	
	- Parking	2	1	1	
	- Gerontološki	1	1	0	
	- Nac.sluzba za zapošljavanje	5	5	0	
	- Naša Radost	1	1	0	
	- Vodovod	30	30	0	
	- Dimničar	8	6	2	
	- Suboticatrans	3	2	1	
- Pošta	8	8	0		
Dostavljeno Povereniku za zaštitu podataka		2	1	1	
Zaštitnik građana RS		2	2	0	
Zaštitnik građana Novog Sada		1	1	0	
Dostavljeno gradonačelniku		1	1	0	
Porez		80	70	10	
Javni servis - RTV		13	12	1	
Podatak o javnom značaju		2	2	0	
Zaštita potrošača		2	2	0	
Tržišna inspekcija		5	5	0	
Vojvodina šume		2	2	0	
Katastar		20	18	2	
Komunalni problem		18	14	4	

## Zaštitnik građana Grada Subotice

Pokrajinski sekretarijat	1	1	0	
Osobe sa invaliditetom	3	1	2	
Prava nacionalnih manjina	2	2	0	
Razno	28	26	2	
Nenadležan	15	15	0	
BPZ	38	38	0	
<b>UKUPNO</b>	<b>1.492</b>	<b>1.216</b>	<b>276</b>	

### ***BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA***

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	66
MZ Bajmok	10
MZ Bikovo	1
MZ Čantavir	3
MZ Tavankut	26
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	89
MZ Kelebija	9
MZ Ljutovo	2
MZ Mala Bosna	0
MZ Mišićevo	0
MZ Novi Žednik	2
MZ Stari Žednik	3
MZ Palić	14
MZ Šupljak	42
MZ Dušanovo	0
MZ Višnjevac	0
<b>UKUPNO</b>	<b>267</b>

### ***SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA***

Pritužbe	80
Predstavke	1.492
Predmeti u mesnim zajednicama	267
<b>UKUPNO</b>	<b>1.839</b>