

Broj: O.02-35-04/19
Datum: 20. 03. 2019.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE ZA 2018. GODINU

UVOD

Sukladno članku 40. stavak 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 ožujka za prethodnu godinu, izvješće o svojem radu, u komu iznosi opću ocjenu o radu tijela lokalne samouprave sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste i mjere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Ured zaštitnika građana Grada Subotice počeo je s radom dana 16. 06. 2006. godine. Kroz ovo razdoblje prošao je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usuglašavanje sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. U Službenom glasniku RS 47/2018 objavljen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o lokalnoj samoupravi u kojima se mijenja naziv „zaštitnik građana“ u naziv „lokalni ombudsman“, te nam predstoji normativno uređenje rada ureda zaštitnika građana s ovom zakonskom izmjenom.

U uredu su tijekom 2018. godine radili zaštitnik građana, Zlatko Marosiuk i zamjenice zaštitnika građana Erika Tóth Szalai i Ljiljana Vuković Simić.

Izvješće koje je sastavljeno za 2018. godinu sadrži osobito broj i strukturu pritužba, obraćanja-predstavke, opću ocjenu rada tijela uprave sa stanovišta primjene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje. Izvješće obuhvaća probleme koji su postojali u protekloj godini i nastavlja praksu da se prikazuju pojedini predmeti na kojima je rađeno. Osim statističkih podataka u izvješću se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta koje smo vodili u protekloj godini s konačnim stavom, koje smo zauzeli, da li upućivanjem preporuke i davanjem objašnjenja, odnosno je li postupak još uvijek u tijeku. Mnogi problemi na koji su nam građani ukazivali u prethodnom razdoblju, postoje i danas.

Problemi na koje su građani Subotice ukazivali svojim obraćanjima zaštitniku građana u 2018. godini bili su brojni i raznovrsni i odnosili su se, među ostalim, na ne donošenje rješenja po zahtjevu stranke, ne odgovaranje na dopise stranaka, duljinu trajanja postupka pred tijelima, 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 luralica i sl.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u područjima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvaćaju područje „dobre uprave“, odnosno poštovanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Zaštitnik građana je tijekom 2018. godine primio i određeni broj usmenih obraćanja koja su se odnosila na rodnu ravnopravnost i aktivno sudjelovanje u rješavanju svih kako organizacijskih tako i pojedinačnih problema kroz suradnju, kako s nadležnim institucijama, tako i s organizacijama koje se bave i promiču rodnu ravnopravnost. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina ured zaštitnika građana je bio osobito angažiran u nekoliko predmeta rješavanja uočenih i nastalih problema, osobito službene uporabe jezika. Zamjenica zaštitnika građana, Erika Tóth Szalai u uredu je određena za rad i odnose s nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Za sada ne smatramo da u uredu, odnosno organizaciji zaštitnika građana, treba imenovati posebnog zamjenika za zaštitu prava nacionalnih manjina, ali ukoliko se vremenom to pokaže kao potreba, pristupit ćemo potrebnim izmjenama normativnih akata, koji uređuju rad zaštitnika građana i ove izmjene predložiti Skupštini grada.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

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

Razvitak novih oblika kontrole rada državnih tijela u svijetu, osobito je potaknut od sredine šezdesetih godina XX. stoljeća kada je došlo do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tijela. Ovlaštenja zaštitnika građana, od njegova nastanka u Švedskoj davne 1809. godine pa do danas nisu se značajno izmijenila. Ona je neposredno povezana s idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, uslijed čega se zaštitnik građana i danas određuje kao zaštitnik prava građana,

čiji je glavni cilj sprječavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i tzv. lošeg postupanja u radu uprave prema građanima. Potreba za zaštitom ljudskih prava, ali i potreba za novim „vanjskim“ oblicima kontrole i nadzora uprave, sukladno suvremenom konceptu države u kome čovjek zauzima centralno mjesto, nametnulo je potrebu da se pronađu novi mehanizmi zaštite ljudskih prava, prije svega od nezakonitog i nepravdnog rada tijela uprave. Vrijeme 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 učinkovitosti u zaštiti prava građana i kontroli uprave koju postiže zaštitnik građana, a koju nisu mogli postignuti 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 sustave učini transparentnim, tj. dostupnim parlamentarnoj kontroli i općoj javnosti. Njegova djelotvornost proizlazi, prije svega iz njegove mogućnosti da temeljem svog izvješća koje podnosi Skupštini, skreće pozornost javnosti i ukaže Parlamentu na žalbe građana. Zato smatramo da je godišnje izvješće zaštitnika građana najvažniji dokument kojim se on predstavlja u javnosti. Javnost zasnovana na nepristranoj istrazi je moćno sredstvo. Sama svijest o nadzoru zaštitnika građana vrši pozitivni utjecaj na cijeli upravni sustav, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

U suvremenim uvjetima, značajni dio svojih prava i sloboda građani ostvaruju pred tijelima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, poduzećima i drugim organizacijama koji vrše javna ovlaštenja, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Upravo u ovoj činjenici treba tražiti i osnovne razloge uslijed 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 XX. stoljeća započeo pred Ujedinjenim narodima, pojedini „lokalni ombudsmani“ značajno su pridonijeli i širenju institucije ombudsmana na svim razinama vlasti. Prvi međunarodni dokument u svezi s institucijama za zaštitu ljudskih prava na razini Ujedinjenih naroda – Smjernice za funkcioniranje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unaprjeđenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Ženevi. U njihovu formuliranju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmani. U sličnom procesu pred Vijećem Europe, Komitet ministara je u svojoj Preporuci R(85)13 o instituciji ombudsmana još 1985. godine (i u kasnijim dokumentima) predložio vladama država članica da uvažavaju mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini.

U Srbiji je od 2002. godine do danas, osnovano 20 zaštitnika građana lokalne samouprave.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Ured zaštitnika građana radi temeljem Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), a temeljem članka 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07) i temeljem članka 33. stavak 1. točka 6. i članka 99. stavak 3. i 5. Statuta grada Subotice („Službeni list Općine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, br. 46/11 i 15/13). Ured je smješten na adresi Trg slobode 1, I. kat, ured 132-135. Na dan 31. 12. 2018. godine, u uredu su osim zaštitnika građana i dvije njegove zamjenice zaposlena i dva izvršitelja. Ured je jedan od bolje opremljenih ureda zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i potporom za prijam stranaka i suvremeni rad.

Zaštitnik građana je ustanovljen za područje grada Subotice kao neovisno i samostalno tijelo koji štiti prava građana i pravnih osoba od nezakonitog i nepravdnog rada tijela uprave i javnih služba grada, kada su povrijeđeni propisi grada. Zaštitnik građana se također brine i o zaštiti i unaprjeđenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

U obavljanju svojih poslova zaštitnik građana je neovisan i samostalan i nitko nema pravo utjecati na njegov rad i postupanje. Ovdje moramo istaknuti da za dvanaest godina postojanja i rada ureda nitko nikada nije utjecao na rad, postupanje, mišljenje zaštitnika građana, niti jedna politička struktura ili netko od predstavnika javne vlasti. Smatramo da ovo treba istaknuti kao dokaz demokratskog potencijala grada Subotice.

Zaštitnik građana nije ovlašten kontrolirati Skupštinu grada, Gradsko vijeće Grada Subotice (osim ako postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku) i gradonačelnika. Zaštitnik građana ne može kontrolirati ni rad sudova i javnih tužiteljstava osnovanih za područje grada

Subotice, iako nam se građani dosta obraćaju i temeljem ovih odnosa i problema koje imaju, međutim, ured nikada u svom radu nije komentirao ili preuzimao u rad odluke ovih tijela.

Zaštitnik građana obavlja sljedeće poslove: prima i ispituje pritužbe koje se odnose na povredu ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, postupa po vlastitoj inicijativi u svakom slučaju gdje postoji sumnja da tijelo lokalne samouprave čini povrede ljudskih prava, prati primjenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na području lokalne samouprave, prikuplja informacije iz različitih izvora o tomu primjenjuje li tijelo zakon i druge propise iz područja ljudskih prava, sastavlja godišnja izvješća o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primjeni načela nediskriminacije od tijela, vrši periodične preglede i rada tijela lokalne samouprave, ostvaruje neposrednu suradnju s republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlaštenja iz djelokruga Republike Srbije i građana na području grada, inicira pokretanje kaznenih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih tijela u slučaju kršenja ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, organizira i sudjeluje u organizaciji i pripremi savjetovanja o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije, inicira i potiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim područjima života, surađuje i razmjenjuje iskustva s drugim institucijama zaštitnika građana i ombudsmana i drugim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom i unaprjeđenjem ljudskih prava u tuzemstvu i inozemstvu, surađuje s medijima, posreduje u mirnom rješavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na području grada, ima pravo nazočiti svim sjednicama Skupštine i njenih tijela i ima pravo sudjelovati u skupštinskoj raspravi kada se raspravlja o pitanjima iz njegove nadležnosti, daje inicijativu za pokretanje postupka ocjene ustavnosti i zakonitosti pred Ustavnim sudom i predlaže nadležnim tijelima donošenje novih i promjenu postojećih propisa i drugih akata iz njihove nadležnosti, obavlja druge poslove sukladno zakonu i propisima Grada.

Zaštitniku građana se može obratiti svatko tko smatra da mu je aktom, radnjom ili nečinjenjem povrijeđeno neko pravo od strane tijela uprave, organizacija i javnih služba koje obavljaju upravna i javna ovlaštenja, a čiji je osnivač grad. Pod uvjetima utvrđenim Odlukom o zaštitniku građana mogu mu se u ime građana obratiti i treće osobe, nevladine organizacije, udruge ili organizacije, kao i pravne osobe.

Rok za podnošenje pritužbe je jedna godina od dana učinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari. Zaštitnik građana je dužan po pritužbi postupiti (odlučiti 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) dana je mogućnost zaštitniku građana da i prije učinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može pokrenuti postupak i samim tim otkloniti povredu prava građana.

Pritužba se podnosi u pismenom obliku, uključujući i sve vidove elektroničke komunikacije, bez posebne forme, a može se izjaviti i usmeno na zapisnik. Pritužbu može podnijeti i osoba lišena slobode u zapečaćenoj kuverti. Na zahtjev podnositelja pritužbe zaštitnik građana je dužan sačuvati tajnost njegovih osobnih podataka. Radi olakšavanja građanima da podnesu pritužbe, zaštitnik građana u radu koristi jednostavni formular koji sadrži pitanja od značaja za pokretanje i vođenje postupka.

Zaštitnik građana po pravilu pokreće postupak kada je iskorišteno redovito pravno sredstvo za otklanjanje povreda na koje podnositelj ukazuje, odnosno ako ne postoji pravno sredstvo za otklanjanje povrede na koju podnositelj ukazuje. U iznimnim slučajevima, postupak će biti pokrenut i ako ovaj uvjet nije ispunjen i to, ukoliko bi okončanje postupka po redovitim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako je povodom istog predmeta u tijeku postupak pred nekim drugim nadležnim tijelom, zaštitnik građana po pravilu neće voditi postupak usporedo s tim tijelima.

Ako pritužba ispunjava uvjete za postupanje, zaštitnik građana donosi odluku o pokretanju istrage i o tomu obavještava podnositelja predstavke i tijelo uprave na čiji se rad pritužba odnosi. Odlukom o zaštitniku građana propisani su slučajevi kada će zaštitnik građana odbaciti pritužbu. Ako ne sadrži osobne podatke podnositelja, ako ne sadrži naziv tijela na čiji se rad odnosi, ako ne sadrži opis povrede prava, ako ne sadrži činjenice i dokaze koji potkrjepljuju pritužbu, ako ne sadrži podatke koja su pravna sredstva iskorištena, ako je podnesena po isteku propisanog roka, ako nisu iscrpljena sva druga pravna sredstva za otklanjanje povrede i ako je riječ o ponovljenoj pritužbi.

Zaštitnik građana Grada Subotice

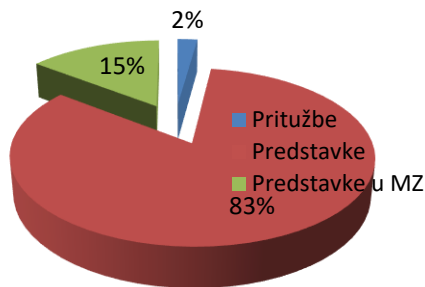
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja tijela, zaštitnik građana o tomu obavještava podnositelja pritužbe i tijelo uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povrijeđeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost u radu obavijestit će o tomu podnositelja pritužbe, tijelo uprave, odnosno javna služba na čije se postupanje pritužba odnosila su dužni u roku od 15 dana dostaviti svoje primjedbe. Po proteku tog roka zaštitnik građana može obustaviti daljnje postupanje ako je tijelo uprave otklonilo povredu ljudskih prava ili sastaviti konačno mišljenje, prijedlog ili preporuku i obavijestiti o tomu podnositelja pritužbe i tijelo uprave odnosno javne službe na čije se rad mišljenje, prijedlog ili preporuka odnosi. Tijelo uprave je dužno u roku od 15 dana obavijestiti zaštitnika građana o mjerama koje su poduzete povodom mišljenja, prijedloga ili preporuke.

Ako tijelo uprave ne postupi sukladno mišljenju, prijedlogu ili preporuci zaštitnika građana ili ne obavijesti zaštitnika građana o poduzetim mjerama na otklanjanju povreda, zaštitnik građana o tomu obavještava tijela koja nadziru njihov rad, a ako ni nakon toga nadležna tijela ne poduzmu mjere, zaštitnik građana o tomu obavještava Skupštinu grada, a može o tomu obavijestiti i javnost putem sredstava javnog informiranja.

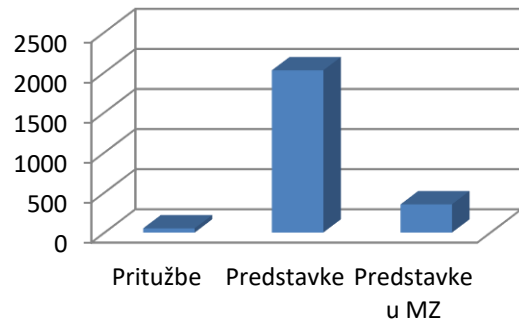
Zaštitnik građana ne može pomoći ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtjevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine grada Subotice, Gradskog vijeća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku i gradonačelnika, odnosno kada se pritužba ne odnosi na rad tijela uprave ili javnih poduzeća, ako je građanin podnio pritužbu u istoj stvari, a nema nove dokaze, ako je građanin pritužbu podnio prije nego što je upotrijebio sva raspoloživa pravna sredstva, ako je pritužbu podnio nakon isteka roka od godinu dana otkad je učinjena povreda prava i ako pritužba ne sadrži osobne podatke podnositelja i vlastiti potpis. Pritužbe koje se odnose na rad republičkih ili pokrajinskih tijela zaštitnik građana Grada Subotice dužan je odmah dostaviti nadležnom republičkom ili pokrajinskom zaštitniku građana.

BROJ I STRUKTURA PREDMETA

PREDMETI U 2018. GODINI
postotni prikaz



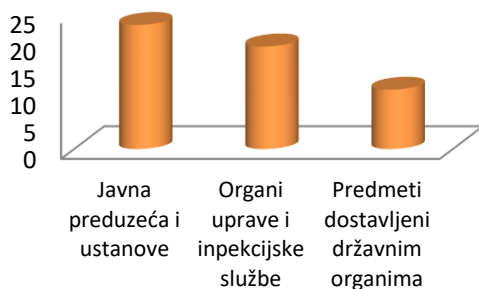
PREDMETI U 2018. GODINI
brojčani prikaz



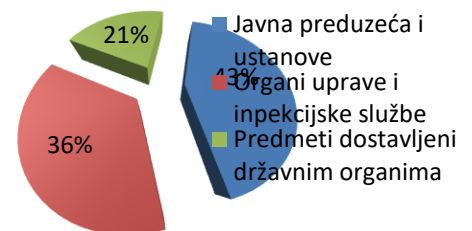
Ured zaštitnika građana počeo je s radom 16. 06. 2006. godine. Do 31. 12. 2018. godine zaštitniku građana obratilo se 21.532 građana, odnosno u 2018. godini 2.429. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih područja prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po pritužbama građana iz stvarne nadležnosti, određene Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I UPRAVNIH TIJELA GRADA – 53 PRITUŽBA

PRITUŽBE
brojčani prikaz



PRITUŽBE
procentualni prikaz



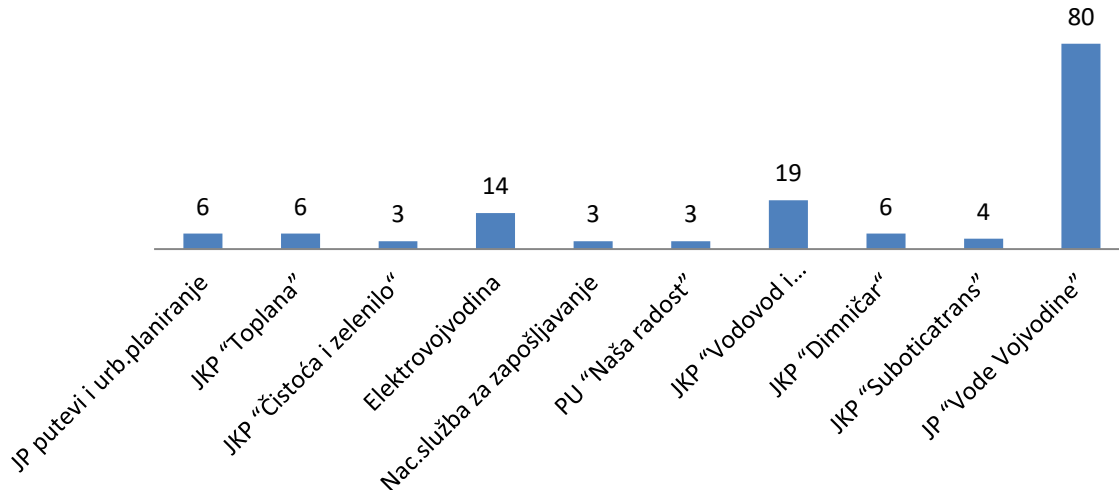
Građani su od početka rada zaštitnika građana podnijeli ukupno 1069 pismenih pritužba na rad upravnih tijela grada i javnih služba, a tijekom 2018. godine 53 pritužbe. Sve upravne službe i javna poduzeća su se u Odlukom o zaštitniku građana Grada Subotice utvrđenom roku od 15 dana izjasnila o pritužbi.

U odnosima prema javnim poduzećima i ustanovama kojima je osnivač grad Subotica u toku 2018. godine građani su podnijeli ukupno 53 pritužba, i to protiv:

- JKP „TOPLANA“ - 2,
- JKP „Vodovod i kanalizacija“ - 8,
- JP za upravljanje cestama i urbanističko planiranje - 1,
- Centar za socijalni rad - 8,

- PU Naša radost - 1,
- Subotiatricans - 1,
- JKP „Čistoća i zelenilo“ - 1,
- JKP „Dimnjačar“ - 1

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA brojčani prikaz



Kao što je navedeno, **protiv JKP „Subotička toplana“ pokrenuto je ukupno 2 pritužbe.**

J. S., podnositelj pritužbe, žalio se na rad JKP „Subotička toplana“ s opisom povrede prava da JKP neosnovano traži naplatu duga po opomeni. U odgovoru na pritužbu utvrđeno je da podnositelj pritužbe nije platio dug koji je predmet opomene, te je podnesen prijedlog za izvršenje temeljem vjerodostojne isprave protiv podnositelja pritužbe. Ovi postupci su završeni podmirenjem duga od strane podnositelja. Dug koji je predmet opomene obuhvatio je i dio duga po zaduženju za 2013. godinu, a kako ova dugovanja nisu evidentirana kao isplaćena, podnositelj pritužbe je tvrdio da je dug isplaćen. Podnositelj pritužbe je upućen da pruži dokaz o isplati navedenog duga i da isti dostavi ovom poduzeću.

H. I. iz Subotice podnijela je pritužbu na rad JKP „Subotička toplana u svezi s isporukom toplinske energije, jer već dugi niz godina živi u zgradi „zaštićenog stanovanja“ u ulici AMT. Stan joj je dodijeljen na korištenje, odnosno u najam od strane RF MIO, kao umirovljenici koja nije imala riješeno stambeno pitanje. Već nekoliko godina unatrag pojedini stanovi u zgradi imaju velikih problema s grijanjem jer je sustav grijanja u zgradi dotrajalo, a također poseban problem predstavlja i to što se zgrada nalazi na „kraju sustava“, i time sva prljavština iz sustava završava u samoj zgradi, tj. u toplinskoj instalaciji. S obzirom na to da je sam sustav grijanja unutar zgrade AMT problematičan, ured je osobno kontaktirao predstavnike vlasnika, odnosno upravljača sustavom, te je rukovodstvo Gerontološkog centra poduzelo korake radi rješavanja sistemskog problema.

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneseno je 8 pritužba

E. E. se dana 06. 06. 2018. obratio s pritužbom na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ s opisom povrede prava. Budući da mu je vodomjer pukao uslijed smrzavanja, kod zamjene vodomjera isti je pokazao enormnu visoku potrošnju vode. S obzirom na to da je vodomjer bio u kvaru, isti ne može pokazati točnu potrošnju, te je tražio od Vodovoda da uprosječi ovu drastičnu potrošnju vode koju je iskazao vodomjer. U svom izjašnjenju o pritužbi JKP se izjasnilo da je registrirana potrošnja od 190 m³ što je višestruko uvećana potrošnja u odnosu na prethodne mjesece. Razlog za

prekomjernu potrošnju je bio nekontrolirano izlivanje vode na dijelu interne vodovodne instalacije i to zbog smrzavanja vodomjera. Nakon razmatranja pritužbe, Povjerenstvo je zaključilo da nema nikakvih dokaza, niti okolnosti koje bi bitno utjecale na to da se promijeni prvobitna odluka, odnosno da se smanji potrošnja vode. Povjerenstvo je naglasilo da za smrzavanje vodomjera koje nastalo kao posljedica nebrige korisnika usluga, i za to JKP ne snosi nikakvu odgovornost. Također je naznačeno da je stanje od 287 m³ na brojčaniku skinutog vodomjera (do kog stanja je obračunata potrošnja) svojim potpisom na računu o skidanju i zamjeni vodomjera dana 10. 03. 2018. potvrdio podnositelj prigovora. Stanje na brojčaniku vodomjera tom prilikom korisnik usluga nije osporio. Iz ovih razloga Povjerenstvo za rješavanje reklamacija je utvrdilo da ne postoji pravni temelj za izmjenu računa. Ured zaštitnika građana dana 16. 07. 2018. donio je Mišljenje kojim se konstatira da je JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica izvršilo povredu prava podnositelja pritužbe, jer je fakturiralo uslugu „odvodnja i pročišćavanje“ u visini od 190 m³ otpadnih voda za obračunsko razdoblje od 01. 03. 2018. do 31. 03. 2018. godine, na računu koji je izdao JKP, te se upućena preporuka da nadležno JKP poništi sporni račun za obračunsko razdoblje od 01. 03. 2018. do 31. 03. 2018. u dijelu kojem je fakturirana usluga „odvodnje i pročišćavanja“ 190 m³ otpadne vode. Primjenom članka 31. Odluke o javnoj kanalizaciji („Sl. list Grada Subotice“, broj 29/15, 38/15, 42/15 i 5/18) i članka 47. Odluke o opskrbu vodom („Sl. list Grada Subotice“, broj 24/14, 14/15, i 5/18) odnosno temeljem posljednjeg usporedivog obračunskog razdoblja, JKP treba utvrditi količinu ispuštenih otpadnih voda i na taj način obračunati podnositelju pritužbe uslugu „odvodnje i pročišćavanja“ otpadnih voda. Prilikom razmatranja ovog slučaja uzet je u obzir sljedeći pravni okvir. Članak 15. Zakona o obligacijskim odnosima („Sl. list SFRJ“, 29/78, 39/85, 45/89 Odluka USJ i 57/89, „Službeni list SFRJ“ 31/93, „Službeni list SCG“ 1/2003 – Ustavna povelja) utvrđuje načelo jednake vrijednosti davanja prema kojem u zasnivanju dvostranih ugovora, strane polaze od načela jednake vrijednosti uzajamnih davanja. Točka 2. stavak 2. članka 12. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 62/2014 i 6/2016-dr. zakon) sadrži da izdani račun treba sadržavati podatak o pruženoj usluzi. Članak 31. Odluke o javnoj kanalizaciji („Službeni list Grada Subotice“, broj 29/2015, 38/2015, 42/2015, i 5/2018) prema kojem je korisnik usluge dužan ovlaštenom poduzeću plaćati cijenu za odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda, koja se obračunava prema m³ odvedenih otpadnih voda. Članak 47. Odluke o opskrbi vodom („Službeni list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) prema kojem se potrošnja vode naplaćuje prema količini izmjenjenim vodomjerom, a iznimno prema procjeni. Članak 48. Odluke o opskrbi vodom („Službeni list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) prema kojem potrošač ima pravo tražiti ispitivanje ispravnosti vodomjera – izvanredni pregled, ukoliko posumnja u tehničku ispravnost vodomjera. Članak 32. Zakona o metrologiji („Službeni glasnik RS“, broj 15/2016) prema kojem u slučaju sumnje u ispravnost mjerila zainteresirana osoba može tražiti od Ravnateljstva izvanredni pregled mjerila i Ravnateljstvo izdaje izvješće o izvršenom pregledu mjerila. Imajući u vidu gore navedeno može se konstatirati da je dana 10. 03. 2018. godine izvršena zamjena vodomjera jer uslijed smrzavanja vodomjera nastala prekomjerna potrošnja, odnosno nekontrolirano izlivanje vode na dijelu interne vodovodne instalacije u Subotici, ulici Z. J., kod podnositelja pritužbe E. E. Ured zaštitnika građana je izvršio uvid u radni nalog JKP od 09. 03. 2018, u izjavu dežurnih radnika, u izvadak iz kataloga proizvođača vodomjera „Insa“ AD Zemun kao i u račun o skidanju vodomjera. Stanje od 287 m³ na brojčaniku skinutog vodomjera, svojim potpisom na računu o skidanju i zamjeni vodomjera dana 10. 03. 2018. godine potvrdio zakupnik stana, podnositelja pritužbe. Stanje na brojčaniku vodomjera tom prilikom korisnik usluga nije osporio i nije zatražio izvanredni pregled vodomjera zbog postojanja sumnje u tehničku ispravnost mjerila. Potrošač ima pravo, ukoliko sumnja u ispravnost vodomjera, zahtijevati izvanredni pregled istog. U konkretnom slučaju potrošač nije podnio zahtjev za izvanredno ispitivanje vodomjera, prema tome, ne postoji pravni temelj za osporavanje količine ispuštene vode. Ispitivanje tehničke ispravnosti vodomjera nije u nadležnosti zaštitnika građana Grada Subotice, a ovu vrstu kontrole po članku 32. Zakona o metrologiji vrši isključivo ovlaštena institucija – Ravnateljstvo, temeljem čijeg nalaza – izvješća se vrši, eventualno revidiranje potrošnje vode a na temelju neispravnosti vodomjera. Međutim, budući da se u ovom slučaju radi o smrzavanju vodomjera i zbog toga je došlo do nekontroliranog izlivanja vode u većoj količini na dijelu interne vodovodne instalacije, činjenica je da JKP ovu količinu vode nije odvodilo, niti pročišćavalo. Prema tome usluga koja nije izvršena ne može biti ni naplaćena. Sukladno tomu, JKP će poništiti svoj račun u osporenom dijelu i uzevši u obzir prethodno usporedivo razdoblje, sniziti svoj račun u dijelu za „odvodnju i pročišćavanje“ otpadnih voda i na taj način naplatiti svoju uslugu koja je realno izvršena.

Dana 25. 07. 2018., JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica dalo je odgovor na Mišljenje i preporuku zaštitnika građana. Izjavili su da je do povećanja potrošnje na adresi ulica ZJ u Subotica u obračunskom razdoblju od 01. 03. 2018. do 31. 03. 2018. godine došlo bez ikakvog utjecaja vršitelja komunalnih usluga i to zbog smrzavanja vodomjera izazvanog nebrigom korisnika usluga, što ne osporava ni podnositelj pritužbe. Nepobitno je utvrđeno da je zbog smrzavanja vodomjera u predmetnom razdoblju nekontrolirano iscurilo 190 m³ vode, koja je količina obračunata sukladno članku 47 Odluke o opskrbi vodom. Naknada za ispuštenu vodu je obračunata sukladno članku 32. stavak 1. točka 2. Odluke o javnoj kanalizaciji i smatraju da je ova usluga u cijelosti izvršena. Ovo se potvrđuje time da u Subotici postoji opći sustav kanaliziranja atmosferske i ostale podzemne vode koje ulaze u kolektorski sustav kojim se odvode do postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda. Imajući u vidu da po stanovištu JKP ovo poduzeće nije odgovorno za povećanu potrošnju, a da je količina vode i otpadnih voda obračunata sukladno propisima, izjavili su da nisu u mogućnosti postupiti po preporuci ureda, te ostaju pri odluci da je račun za korisnika usluge E. E. s matičnim brojem xx izdan za obračunsko razdoblje od 01. 03. 2018. do 31. 03. 2018. godine ispravan. Podnositelj pritužbe nije bio zadovoljan odgovorom JKP „Vodovod i kanalizacija“, te je pokrenuo postupak radi zaštite svojih prava u sudskom postupku.

S. S. je dana 28. 05. 2018. podnio pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ s opisom povrede prava da isto poduzeće je naplatilo tuđi dug za vodu i da ga namjerava prisilno naplatiti. Naime zakupnik poslovnog prostora je korisnik komunalne usluge koji je bio uredno i prijavljen kao korisnik. Njegov zahtjev da se ovaj propust ispravi više puta odbijen. Zaštitnik građana Grada Subotice je dana 21. 06. 2018. donio Mišljenje da je JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica (u daljnjem tekstu: JKP) izvršilo povredu prava podnositelja pritužbe, jer je nepravilno primijenilo članak 64. Odluke o opskrbi vodom („Sl. list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) s obzirom na to da je vlasniku poslovnog prostora, S. S. iz Subotice, ulica Š., bez postojanja pravne osnove utvrdio dug za neplaćenu uslugu – korištenje vode za razdoblje od 19. 04. 2017. do 17. 05. 2018. godine. Nadalje, za eventualni dug za razdoblje od 9. 08. 2015. do 19. 04. 2018. može isključivo tereti potrošača koji je bio prijavljen kao korisnik usluge, te se s toga isti dug ne može prebaciti na vlasnika poslovnog prostora.

Upućena je preporuka da JKP „Vodovod i kanalizacija“ postupi sukladno članku 64. Odluke o opskrbi vodom („Sl. list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) i da temeljem ovih odredba otpiše utvrđeni dug za podnositelja pritužbe. S obzirom na to da članak 64. Odluke o opskrbi vodom normativno ne razrađuje sve životne situacije, predloženo je JKP da ovu odredbu dopuni i detaljnije obradi prava i obveze davatelja usluge i potrošača u slučaju odjave korištenja usluga. Ured zaštitnika građana se dana 24. 05. 2018. obratio JKP radi izjašnjenja po pritužbi. Dana 01. 06. 2018. JKP je dostavilo izjašnjenje na pritužbu u kojem je navedeno da se u lokalu na adresi TJK u Subotici, pod matičnim brojem xxx u evidenciji JKP, kao korisnik komunalnih usluga od 19. 04. 2017. vodi S. S. Od 19. 08. 2015. do 19. 04. 2017. korisnik usluga u predmetnom lokalu je bila P. N. poduzetnik, a u razdoblju od 19. 08. 2015. korisnik usluga je bio također S. S., koji je i vlasnik lokala. Vlasnik svoj lokal redovito izdaje u najam različitim zakupnicima ali o tomu ne obavještava JKP, što je suprotno članku 64. Odluke o opskrbi vodom. JKP, iz ovih razloga putem nadležne službe evidencije, obračuna i naplate, kao korisnika usluga na adresi TJK u Subotici vodi vlasnika lokala, S. S. na čije ime i izdaje račune za isporučenu uslugu. Kao iznimka je navedeno razdoblje od 19. 08. 2015. do 19. 04. 2017. kada je nadležnoj službi prijavljeno da lokal kao zakupnik koristi P. N. poduzetnik, te se u tom razdoblju računi za isporučenu uslugu izdavani na njeno ime. Opomena pod brojem 31/3016-237 koja je izdana na ime S. S. dana 17. 05. 2018. godine, na dugovanje u iznosu od 82.176,86 din, odnosi se na sve neplaćeno potraživanje za izvršene komunalne usluge do 31. 03. 2018. godine, s uplatama do 15. 05. 2018. godine. Podnositelju pritužbe dostavljen je odgovor JKP u svezi njegove pritužbe, a on je dana 11. 06. 2018. izjavio da nije zadovoljan odgovorom nadležnog tijela, te moli ured da iskaže svoje mišljenje sukladno Odluci zaštitnika građana Grada Subotice. Prilikom razmatranja ovog slučaja, uzet je u obzir sljedeći pravni okvir: Članak 64. Odluke o opskrbi vodom („Sl. list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) uređuje način odjave korištenja usluge i to na način da je potrošač dužan objaviti korištenje usluge ukoliko trajno prestaje koristiti stambene, odnosno poslovne prostorije zbog otuđenja ili iseljenja iz istih. Potrošač je dužan vršitelju komunalne djelatnosti dostaviti pismeni otkaz, najkasnije 15 dana od dana nastale promjene. S tim da pismeni

otkaz treba sadržavati ime i prezime, JMBG i adresu dotadašnjeg potrošača; ime i prezime, JMBG i adresu novog potrošača; dokaz o prijenosu vlasništva, odnosno prava korištenja; kao i broj i adresu obračunskog mjesta. Međutim, do dostavljanja pismenog otkaza za sve obveze korištenja usluge odgovoran je dotadašnji potrošač. Imajući u vidu gore navedeno može se konstatirati da je nadležno JKP nepravilno, odnosno pogrešno primijenilo članak 64. Odluke o opskrbi vodom („Sl. list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018), jer ne posjeduje pismenu odjavu korisnika usluge – potrošača P. N. Prema tomu, JKP je bez valjane pravne osnove odredio S. S. (vlasnika posl. prostora) za korisnika usluge, i to suprotno gore navedenom članku Odluke o opskrbi vodom. Zbog nepravilne primjene članka 64. Odluke, predložena je mjera kao u pravorijeku Mišljenja. Dana 07. 08. 2018. JKP je prihvatilo Mišljenje i preporuku ureda zaštitnika građana u cijelosti te su izvršili izmjenu u svojoj evidenciji, a podnositelju pritužbe otklonjena je povreda prava.

J. M. je dana 29. 05. 2018. podnio pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ s opisom povrede prava s problemom da konkretan račun iz 2013. godine nije proknjižen i isti se vodi i dalje kao dug korisnika. Nadležno JKP nakon primljene pritužbe dalo je izjašnjenje da su pregledom svoje evidencije pronašli uplatu, podnositelja pritužbe JM, te su istu proknjižili i ne postoji više sporni dug odnosno otklonjena je povreda prava podnositelja pritužbe.

L. L. je podnio pritužbu iz razloga što je vodomjer pokazivao ogromnu količinu potrošnje vode za studeni 2017. godine, a nadležno povjerenstvo JKP je odbila njegovu žalbu. Iako je vodomjer pokazao potrošnju od 125.915,32 dinara. Nakon provedenog postupka, zaštitnik građana je donio svoje mišljenje da je odbijanjem žalbe, odnosno reklamacije na sporni račun JKP povrijedilo pravo podnositelja pritužbe, te preporuku da JKP postupi sukladno članku 49. Odluke o opskrbi vodom i da utvrdi potrošnju temeljem posljednjeg usporedivog obračunskog razdoblja, kada je vodomjer ispravno prikazivao stanje. U ovom predmetu JKP je prihvatio Mišljenje i preporuku zaštitnika građana i postupio sukladno tomu.

Građanin R. D. je podnio pritužbu iz razloga nemogućnosti priključenje na mrežu gradske vode bez obzira na žalbe i peticije kao i malu udaljenost do posljednjeg priključka obraćao se i mjesnoj zajednici Zorka, zamjenici gradonačelnika. U svom izjašnjenju po pritužbi koja je dana u roku, JKP se izjasnilo da ne postoje financijska sredstva za izgradnju vodovodne mreže u predmetnim ulicama i da nije moguće uvrstiti u plan poslovanja poduzeća za 2018. godinu. Građanin R. D. se u danom roku od 15 dana nije izjasnio na izjašnjenje JKP-a i time je postupak obustavljen.

Građanin P. N. je podnio pritužbu zbog nenormalno velikog računa za razdoblje kada mu je voda bila isključena i to za razdoblje preko 6 godina. Pošto je građanin P. N. angažirao odvjetnika, postupak je obustavljen jer zaštitnik građana ne vodi postupke protiv JKP-a, u kojima su angažirani odvjetnici u sudskom sporu.

Sugrađanka M. M. je podnijela pritužbu zbog neurednog očitavanja vodomjera od strane JKP-a, te da je dobila račun na potrošenih 83 m³ vode, a prethodnih mjeseci je trošila od 8 do 10 m³ vode. U postupku je utvrđeno da je pritužba neutemeljena jer je utvrđeno da se na spornoj adresi očitavanja vodomjera vrše redovito. Postupak je obustavljen i utvrđeno da nema povrede prava sugrađanke.

Zaštitnik građana se također bavio i općim pitanjima normativnog uređenja Odluke o opskrbi vodom, a osobito temeljem iskustva iz pojedinih predmeta. Naše mišljenje je da zbog nekontroliranog izlivanja vode u većoj količini na dijelu interne vodovodne instalacije, a ovu količinu vode JKP kroz svoj sustav ne odvodi niti pročišćava, a sukladno cjeniku naplate, da ove odredbe normativnog akta treba mijenjati jer ova usluga nije izvršena i ne može biti naplaćena, te da se ovakva naplata mora vršiti temeljem posljednjeg usporedivog obračunskog razdoblja. Također, smatramo da bez obzira na obveze potrošača da odjavi korištenje usluge, kod najmodavnih odnosa se događa, da kada se zakupnik mijenja, a ne regulira se putem otkaza, njegov potrošački status JKP teško može utvrditi stvarnog potrošača, odnosno kada utvrdi potraživanje, isto je već zastarjelo, te smo predložili da se utvrdi solidarna odgovornost vlasnika nekretnine za dugove zakupnika nekretnine.

Protiv Centra za socijalni rad pokrenuto je 8 pritužba

Sugrađanka K. E. je podnijela pritužbu protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice, jer joj nije isplaćena uvećana novčana socijalna pomoć u veljači 2018. godine. Tijekom postupka utvrđeno je da za veljaču podnositeljica pritužbe nije dostavila potrebnu dokumentaciju, već da je tužbu za

povjeravanje malodobnog djeteta, odnosno jednog člana obitelji dostavila naknadno, te joj novčana socijalna pomoć za tog člana obitelji nije obračunata i budući da se novčana socijalna pomoć isplaćuje iz sredstava Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja RS, istoj nije bilo moguće isplatiti traženi iznos.

Z.M. je podnio pritužbu iz razloga što 23 godina ne prima socijalnu skrb. Centar se izjasnio da uvidom u bazu podataka imenovani nikada nije ni podnosio zahtjev za ostvarivanje prava na novčanu socijalnu pomoć. Postupak je obustavljen.

K. R. je podnijela pritužbu kao staratelj B.P.J. jer joj je oduzeto pravo raspolaganja mirovinom, a bez ikakvog rješenja. U vođenju postupka utvrđeno je da će se propust otkloniti i da će se ovlastiti staratelj da podiže određene iznose s mirovine štice.

J. M. je podnijela pritužbu zbog šutnje administracije, a na njen zahtjev za jednokratnu novčanu pomoć. Nakon pokrenutog postupka jednokratna novčana pomoć je isplaćena po njenom zahtjevu i time je postupak okončan.

B. J. se također žalio na šutnju administracije za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć za kupnju ogrjeva, međutim isti je odbijen rješenjem Centra za socijalni rad. Zaštitnik građana je smatrao da je pritužba za šutnju administracije je neosnovana, a odluku Centra za socijalni rad o odbijanju zahtjeva nije ni ispitivao jer je ista u nadležnosti Centra.

Podnositeljica pritužbe K. J. dana 22. 03. 2018. podnijela pritužbu na rad nadležnog Centra za socijalni rad zbog povrede njenih prava, odnosno da je Centar bez njene suglasnosti kao privremenog skrbnika, mirovinu njenog oca V. F. u cijelosti usmjerio na naknadu smještaja u ustanovu u kojoj je on smješten. Dan je pravni savjet i pomoć u sastavljanju žalbe na ovu nezakonitu odluku Centra. Nadležni Centar temeljem žalbe izmijenio svoje prvostupanjsko Rješenje i privremeni skrbnik i dalje u cijelosti raspolaže mirovinom svog oca i otklonjena je povreda prava podnositelja pritužbe.

H. Dž i S. S. su podnijele pritužbu jer im se odobrena novčana socijalna pomoć ne isplaćuje. Tijekom postupka je utvrđeno da imenovane nisu sukladno svojim obvezama prijavile nastale promjene u materijalnim primanjima, te su za više godina dobivale novčanu socijalnu pomoć te je, sukladno članku 105. Zakona o socijalnoj skrbi, utvrđeno da su nanijeli štetu koju su dužne nadoknaditi, a budući da na novčanoj socijalnoj pomoći nema prisilnog izvršenja, nadležno Ministarstvo obustavlja ove isplate i na ovaj način nadoknađuje nanesenu štetu.

Protiv JP za gospodarenje cestama i urbanističko planiranje pokrenuta je 1 pritužba

Protiv JP za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje Subotica građanin Z. L. iz Subotice je dana 5. 02. 2018. godine podnio pritužbu u svezi zabrane prometa za kamione teže od 7 tona u njegovoj ulici, a koju je tražio i to postavljanjem prometnog znaka. Priopćeno mu je da nema ugovora o tekućem reguliranju prometa te se zato ne može postaviti znak. Nezadovoljan je, jer ima saznanja da je znak u paralelnoj ulici bez problema postavljen. U odgovoru JP za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje Subotica, zaštitniku građana navedeno je da je uvidom u projekt tehničke regulacije prometa na području Grada Subotice utvrđeno da je na predmetnoj lokaciji potrebno postaviti zahtijevanu vertikalnu prometnu signalizaciju. S obzirom na to da je u tijeku javna nabava za predmetne radove, zahtijevana vertikalna prometna signalizacija će biti postavljena po okončanju postupka javne nabave i otpočinjanju radova po ovom ugovoru.

Protiv JKP „Čistoća i zelenilo“ pokrenuta je 1 pritužbe

M. V. je podnijela pritužbu protiv JKP „Čistoća i zelenilo“ jer smatra da na adresi na kojoj živi nije točno utvrđen broj korisnika usluge, a JKP se izjasnio da su promjene u računima izvršene temeljem molbe i zahtjeva suvlasnika na predmetnom objektu, a također da je i terenskom kontrolom utvrđen stvarni broj korisnika, te da se na navedenoj adresi računi za izvršene usluge odvoženja otpada uredno podmiruju. Podnositelju pritužbe je dan rok od 15 dana da se izjasni na utvrđene navode, također joj je izjašnjenje JKP-a dostavljeno i elektroničkim putem na što se podnositeljica pritužbe nije izjasnila i postupak je obustavljen.

Protiv JKP „Dimnjačar“ je podnesena 1 pritužba

G. S. je dana 05. 06. 2018. podnio pritužbu protiv JKP „Dimnjačar“ s opisom povrede prava da mu nije uplaćen beneficirani staž MIO osiguranja u Fond za određeno razdoblje. Nadležno JKP 18. 06. 2018. godine je dalo svoje izjašnjenje na podnesenu pritužbu, te je obavijestilo Ured da je kompletna dokumentacija za imenovanog dostavljena nadležnom MIO osiguranju, te da za G. S. ne postoji više povreda prava.

Protiv JP „Subotica trans“ pokrenuta je 1 pritužba

Građanka I. S. iz Subotice obratila se dana 11. 01. 2018. godine s pritužbom protiv JP „Suboticatrans - poduzeća za prijevoz putnika u gradskom i prigradskom prometu“, jer je nezadovoljna uslugom prijevoza. Više puta se povrijedila, posljednji put je slomila jedno rebro. Smatra da je to uslijed nestručne vožnje vozača autobusa, i protivi se cijene karte. U odgovoru javnog poduzeća navedeno je da prilikom raspoređivanja osoba na poslove vozača autobusa, prijevoznik vodi računa da isti obvezno ispunjavaju zahtijevane posebne uvjete, odnosno da posjeduju položenu „D“ kategoriju, koja je preduvjet za upravljanje autobusom, kao i potvrdu o zdravstvenoj sposobnosti i sposobnosti za upravljanje motornim vozilom (liječnička potvrda). Prije angažiranja osoba kao vozača autobusa, svaki kandidat prolazi kroz praktičnu i teorijsku obuku i provjeru znanja, što podrazumijeva izlazak na probnu vožnju i provjeru poznavanja propisa o sigurnosti prometa. Tek nakon toga povjerenstvo odlučuje posjeduje li kandidat potrebna znanja i sposobnosti za obavljanje poslova vozača autobusa. Osim navedenog, svaki kandidat prolazi obuku u svezi sigurnosti i zdravlja na radu, kao i protupožarne zaštite, a prijevoznik periodično organizira i dodatno stručno usavršavanje, u pogledu etike i integriteta, načina komunikacije i sličnih tema posebno usmjerenih na unaprjeđenje kvalitete usluge prijevoza putnika. Uzimajući u obzir da se radi o javnom prijevozu, prijevoznik kao odgovoran izvršitelj komunalne usluge itekako vodi računa o stručnosti i obučenosti osoba koje obavljaju poslove vozača autobusa, kao i o njihovoj motiviranosti za rad.

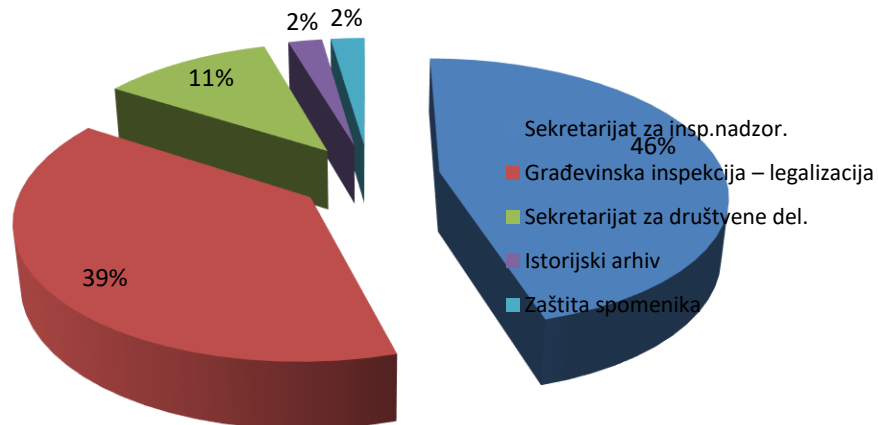
Prijevoznik je rezimirao odgovor objašnjavajući da su vozači u javnom prijevozu izloženi stresu, jer se suočavaju s velikim zahtjevima, što je jedan od razloga zbog koga se posao vozača autobusa nalazi na popisu poslova na kojima se staž računa s uvećanim trajanjem (beneficirani radni staž), a s obzirom na to da su odgovorni za putnike od kojih se očekuje visok stupanj samouvjerenosti i stručnosti. Ove činjenice i okolnosti prijevoznik itekako uzima u obzir prilikom angažiranja osoba na ove poslove.

Zaštitnik građana je sumirajući navode iz odgovora prijevoznika zaključio da su isti nesporni, te da prijevoznik čini sve sukladno pozitivnim pravnim propisima po kojima postupa da pruži kvalitetnu uslugu prijevoza građanima Subotice. Međutim, ono na što vrlo teško sam prijevoznik objektivno može utjecati je nedostatak vozača autobusa, kako u Subotici, tako i šire. Na području grada Subotice živi dosta osoba s dvojnim državljanstvima Republike Srbije i Republike Mađarske, i Republike Srbije i Republike Hrvatske, pa te osobe odlaze raditi u zemlje Europske unije, kako bi ostvarili veće zarade. Također, prijevoznik ne može utjecati i na zakonom propisanu duljinu obuke za vozače autobusa, i u odnosu na ovu problematiku, činjenica je se prijevoznik može naći u vremenskom vaakumu, dok se novi vozači ne obuču, a isto tako ne postoje garancije da će se nakon završenog obrazovanja željeti zaposliti baš kao vozači u ovom javnom poduzeću. Zaštitnik građana smatra da je problem potrebno sagledati što prije, na svim razinama, i stvoriti prilike da se u fazama počne rješavati ovaj problem.

Protiv Predškolske ustanove „Naša radost“ pokrenuta je 1 pritužba

B. S. je pokrenuo postupak, jer je još 2017. godine, u travnju podnio zahtjev za upis u jaslice malodobnog djeteta, a dijete neće biti primljeno jer nema mjesta u ustanovi. Nakon pokretanja postupka dijete je odmah primljeno u ustanovu i odgovarajući objekt, s čime su se suglasili i roditelji i postupak je uspješno okončan.

TIJELA UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE postotni prikaz



Građani su u 2018. godini podnijeli ukupno 19 pritužba na rad tijela uprave, inspeksijskih služba i ustanove.

Protiv nadležnih gradskih tijela podnesene su pritužbe protiv:

- Tajništva za inspeksijsko-nadzorne poslove 11,
- Tajništva lokalne porezne administracije 1,
- Tajništva za građevinarstvo 1,
- MZ „Pješčara“ 1,
- Vijeće za zdravstvo 5.

Protiv Tajništva za inspeksijsko-nadzorne poslove imali smo 11 predmeta.

Podnositeljica pritužbe M. K. obratila se Uredu s pritužbom na rad Službe za inspeksijsko nadzorne poslove, s opisom povrede da se u više navrata obraćala inspekciji da bi se uklonio korijen drveta koji se nalazi na javnoj površini i nanosi štetu njenoj kući. Šutnja administracije je predstavljala problem zbog čega je ona bila nezadovoljna. Gradska uprava u odgovoru na pritužbu je dala izjašnjenje da je rješenje o orezivanju i vađenju stabla izdano na vrijeme, međutim, isto rješenje nije izvršeno. Međutim, nakon primitka pritužbe izvršena je kontrola provedbe rješenja na licu mjesta i konstatirano je da radovi nisu izvršeni. U komunikaciji s nadležnim JKP došli su do saznanja da isto nije izvršeno, jer je neophodno isključenje struje od strane Elektrodistribucije da bi se izvršilo rješenje, ali u vrlo kratkom roku dogovor je postignut i radovi iz rješenja su izvršeni u cijelosti.

J. P., podnositeljica pritužbe, žalila se na rad Tajništva za inspeksijsko nadzorne poslove zbog šutnje administracije. Naime, zahtjev za očevid je predan dana 15. 03. 2018. a zakonski rok od 60 dana je već istekao. U odgovoru Gradske uprave je navedeno da rok iz Zakona nije ispoštovan, jer je tražena dopuna zapisnika od strane poljočuvarske službe s točnim koordinatama kritičnih točaka na poljskoj cesti, te će se poslije dobivanja ovih podataka narediti će se vlasnicima uspostavljanje prethodnog stanja, ukoliko je došlo do odoravanja površine ceste. U slučaju da u danom roku oni ne budu izvršili naloženu radnju, inspekcija će podnijeti zahtjeve za pokretanje prekršajnih postupaka protiv ovih osoba. Stranka je prihvatila obrazloženje Inspekcije.

Podnositeljica pritužbe V. E. dana 24. 05. 2018. podnijela je pritužbu na rad Građevinske inspekcije s opisom povrede prava da je dana 21. 03. 2018. prijavila nelegalnu gradnju, međutim ista gradnja nije zaustavljena niti je dobila ikakvu obavijest o stanju predmeta. Služba za inspeksijsko nadzorne poslove Uredu zaštitnika građana je dostavila izjašnjenje da je nakon podnošenja pritužbe građevinski inspektor odmah donio rješenje o dovođenju u prvobitno stanje rekonstruiranog dijela

objekta, odnosno uklanjanje dograđenog dijela objekta, te da je o ovim rješenjima obaviještena i stranka, koja je bila zadovoljna ishodom pritužbe.

Dana 26. 03. 2018. obratila se podnositeljica pritužbe A. Š. s pritužbom na rad Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove, s opisom povrede da na adresi Z. J. više stanara imaju nelegalizirane objekte. Isti su prijavljeni građevinskoj inspekciji, međutim, Inspekcija ništa nije poduzela. Nakon zaprimljene pritužbe, Služba za inspekcijsko nadzorne poslove je izjavila da je prilikom izvršenog očevida na licu mjesta utvrđeno da se u zajedničkom dvorištu u ulici Z. J. nalazi bespravno sagrađeni objekt dimenzije 3x5, koja garaža je sagrađena prije donošenja Zakona o ozakonjenju, odnosno ista je bila vidljiva na satelitskoj snimci te ima pravo na ozakonjenje. Građevinski inspektor je sukladno svojim nadležnostima popisao isti objekt i u upravnom postupku pokrenutim protiv J. A. donio rješenje za uklanjanje objekta – garaže i isto rješenje je proslijedio Tajništvu za građevinarstvo kako bi isto tijelo donijelo rješenje o ozakonjenju ili isto odbio. Dok se postupak ozakonjenja (legalizacije) ne završi pravomoćno, rješenje Građevinske inspekcije se ne izvršava, sve sukladno Zakonu. Podnositelj pritužbe je u cijelosti informiran o svojim pravima i mogućnostima odnosno s odredbama Zakona o ozakonjenju objekata.

Građanka G. M. iz Subotice podnijela je pritužbu dana 22. 10. 2018. godine zaštitniku građana protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice iz razloga što je doneseno rješenje o uklanjanju zida sklonom urušavanju 2015. godine, a rješenje do dana podnošenja pritužbe nije izvršeno. Pritužba je upućena Službi za inspekcijsko nadzorne poslove na izjašnjenje. Nakon podnesene pritužbe izvršena je kontrola na licu mjesta dana 5. 11. 2018. godine, kada je utvrđeno da su uklonjeni dijelovi zida skloni urušavanju, čime je otklonjena opasnost, kao i dalje vođenje upravnog postupka. O okončanom postupku obaviještena je građanka G. M., te je postupak po njenoj pritužbi kod zaštitnika građana okončan, imajući u vidu da su otklonjeni nedostaci tijekom samog postupka pred zaštitnikom građana.

Protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice pritužbu je dana 10. 09. 2018. godine podnijela građanka T. S. iz Subotice, navodeći da se od svibnja 2017. godine uporno obraća komunalnom inspektor radi orezivanja grana lipe i vrbe, koje se nalaze na javnoj površini na uglu ulica Imre Nagya i Srednje. Smatra da isto drveće ovako neorezano pravi štetu, prlja joj oluke i moka joj je zid. Do dana podnošenja pritužbe nitko nije reagirao. Napomenula je da grane lipe leže na telefonskim kabelima, te ponekad dolazi do prekida telefonske linije. Komunalni inspektor je dana 29. 08. 2018. godine izvršio očevid, gdje je utvrđeno da se na javnoj površini nalazi jedno stablo lipe i jedno stablo vrbe. Istodobno je konstatirano da su stabla bila zdrava, bez vidljivih znakova oštećenja i da trenutačno ne postoje uvjeti za postupanje, odnosno izdavanje rješenja za orezivanje ili vađenje stabla. Dana 17. 09. 2018. godine, po podnesenoj pritužbi protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove, ponovno je izvršen očevid na predmetnoj adresi, kada je utvrđeno da su se stabla razgranala, da grane ulaze u objekt, dodirujući zid prozore i krov objekta. U daljnjem postupanju komunalni inspektor izdao je rješenje dana 19. 09. 2018. godine kojim se nalaže JKP „Čistoća i zelenilo“ da u roku od 30 dana izvrši orezivanje dva stabla u Subotici, na predmetnoj adresi. O svemu poduzetom komunalni inspektor je obavijestio i stranku.

Dana 6. 03. 2018. godine, zaštitniku građana obratila se I. S. iz Subotice, zbog „šutnje administracije“. Građanka je dana 9. 03. 2017. godine pod brojem IV-10/I-031-10-15/2017 podnijela komunalnom inspektor Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice zahtjev za očevid, i do dana podnošenja pritužbe nije dobila nikakav odgovor. Problem koji je prijavila su dva suha stabla koja su se nalazila na javnoj površini. Komunalni inspektor je dana 20. 03. 2018. godine izvršio očevid. Na licu mjesta je utvrđeno da su točne tvrdnje stranke i da se na predmetnoj adresi pored jednog zdravog stabla jelke, na javnoj površini nalazi i jedno stablo bora, koje se počelo sušiti, vjerojatno zbog nestručnog orezivanja. Dalje je konstatirano da predmetna adresa nije bila u redovitom programu orezivanja za 2017. godinu, pa zato nije bilo uvjeta za postupanje, a da će se u najskorije vrijeme nakon formiranja povjerenstva izdati rješenje za vađenje bolesnog, odnosno suhog stabla.

Građanin Z. L. iz Subotice protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice podnio je pritužbu zaštitniku građana dana 12. 03. 2018. godine. On se žalio na nepostupanje građevinskih inspektora. Tvrdio je da streha susjedskog objekta prelazi zračno zamišljenu međnu crtu i zadire u njegov posjed, te mu nije jasno

kako je objekt mogao dobiti građevinsku dozvolu, kada je građen na čestici koja je predviđena za javni park, i to 80 cm od njegove međe, te da je u susjedskom dvorištu otvorena teretana i da kroz prozore koji gledaju u njegovo dvorište dopire buka. Građevinski inspektor izvršio je očevid na licu mjesta i neslužbenih podataka iz Republičkog katastra utvrdio je da se radi o legalnom objektu, preuzetim iz zemljišnih knjiga. Na licu mjesta je utvrđeno da su pet komada mansardnih krovnih prozora stvarno izgrađeni na krovnoj ravni okrenutoj prema dvorištu susjeda, odnosno gledaju u dvorište građanina Z. L. Vizualnim pregledom utvrđeno je da krovna streha objekta u potkrovlju prelazi zamišljenu međnu crtu. Kako bi se utvrdilo je li za izgradnju prozora i balkona kao i takve strehe izdana građevinska dozvola, građevinski inspektor je potvrdio da će građaninu Z. L., nakon uvida u građevinsku dozvolu i projekte biti dostavljen pismeni odgovor, na sva pitanja iz nadležnosti građevinske inspekcije. Građanin Z. L. dana 20. 03. 2018. godine je obavijestio zaštitnika građana da je dobio pismeni odgovor, kojim je zadovoljan, tako da je dalje vođenje postupka obustavljeno.

Građanka M. B. iz Subotice podnijela je pritužbu protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice dana 11. 01. 2018. godine tvrdeći da je u jednom predmetu dobila svojstvo stranke pred građevinskim inspektorom, i to negdje u kolovozu 2017. godine. Radi se o novoizgrađenoj tvornici plastike u centru jednog subotičkog naselja, nedaleko od vrtića i škole. Smatra da tu nešto nije u redu s građevinskom dozvolom i ne shvaća kako je moguće da se podigne tvornica plastike u gusto naseljenoj zaštićenoj zoni stanovanja. Građevinski inspektor je u izjašnjenju zaštitniku građana od 22. 01. 2018. godine naveo da su na predmetnoj adresi izgrađena dva objekta. Rekonstruirani i dograđeni objekt je izgrađen s građevinskom dozvolom. Dana 8. 09. 2017. godine izvršen je očevid na licu mjesta, gdje je konstatirano da je u rekonstruiranom objektu započeto korištenje objekta bez uporabne dozvole, te da je u tijeku tehnički prijam objekta. Investitoru je rješenjem pod brojem IV-10/I-354-141/2017 od 8. 09. 2017. godine naređeno da pribavi uporabnu dozvolu u roku od 30 dana, što ako ne učini, bit će doneseno rješenje o zabrani korištenja objekta. Nakon isteka roka po rješenju, izvršen je kontrolni nadzor te je konstatirano da investitor i dalje koristi objekt bez uporabne dozvole, te je 16. 10. 2017. godine doneseno rješenje o zabrani korištenja objekta. Dana 1. 12. 2017. godine investitoru je izdana uporabna dozvola, dok je rješenje postalo pravomoćno 16. 12. 2017. godine. Imajući u vidu da je uporabna dozvola pribavljena, postupak je obustavljen po službenoj dužnosti. U odgovoru zaštitniku građana građevinski inspektor je naveo da se građanka M. B. nikada nije obratila građevinskom inspektoru, niti pismeno, niti usmeno, niti je bilo kada bila stranka u postupku. Postupci su provedeni po prijavi mjesne zajednice i po službenoj dužnosti. Zaštitnik građana je nakon dostavljenog odgovora građanki pritužiteljici predočio da se u zahtjevu za očevid mora opredijeliti da želi steći svojstvo stranke u upravnom postupku.

K. J. je dana 17. 04. 2018. godine pokrenuo pritužbu zbog „šutnje administracije“ jer je podnio zahtjev za očevid 21. 03. 2017. godine i do dana podnošenja pritužbe nije dobio nikakav odgovor. U svom izjašnjenju Tajništvo za inspekcijsko nadzorne poslove je izvijestilo zaštitnika građana Grada Subotice o svim poduzetim radnjama na temelju podnesenog zahtjeva za očevid, a u ovom predmetu se javio stari problem, odnosno da podnositelj zahtjeva za očevid nije naznačio da želi biti stranka u postupku, tako da nadležno Tajništvo nije imalo obvezu podnositelja pritužbe obavještavati o poduzetim radnjama. Izjašnjenje inspektora je dostavljeno podnositelju pritužbe i time je postupak okončan.

P. K. je pokrenuo postupak protiv nadležnog Tajništva zbog šutnje administracije. Predmet je riješen kao naprijed naveden primjer.

Protiv Tajništva građevinarstvo imali smo 1 predmet

Dana 09. 10. 2018. godine S. R. je podnijela pritužbu protiv Tajništva građevinarstvo, zbog izdane građevinske dozvole za objekt na kojem je predviđeno građenje otvora na zidu koji se naslanja na česticu u vlasništvu S. R., te je investitor prema takvoj građevinskoj dozvoli ostavio otvore za staklene prizme za koji podnositelj pritužbe smatra da su nedopustivi i da nisu usklađeni sa zakonskom regulativom i urbanističkim planom grada Subotice. Nadležno Tajništvo se izjasnilo da nije osnovana pritužba i da su staklene prizme u građevinarstvu dopuštene i sukladne urbanističkim planovima i zakonskoj regulativi u području gradnje. Podnositelj pritužbe nije bio zadovoljan odgovorom nadležnog Tajništva, a zaštitnik građana je zatražio mišljenje ovlaštenog sudskog vještaka građevinske struke jesu li staklene prizme otvori ili zid. Sudski vještak za građevinarstvo je

odgovorio da je zid od staklene prizme zid i to fiksni, konstruktivni element kao i zidovi od opeke ili drugih glinenih blokova. Razlikuje se samo u strukturi. Zaštitnik građana je prihvatio ovo stručno mišljenje i utvrdio da nema povrede prava naše sugrađanke S. R.

Protiv Tajništva lokalne porezne administracije podnesena je 1 pritužba

Tajništvu lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice dana 14. 09. 2018. godine obratila se građanka J. K. iz Žednika s usmenom molbom da je upute kako da podnese zahtjev za povrat naknade za uređenje građevinskog zemljišta. Nakon što su joj pregledali dokumentaciju, objasnili su joj da ne mogu primiti predmetni zahtjev iz razloga što u dokumentaciji nije imala dokaz – uplatnicu, iz koje se vidi da je svojedobno plaćena naknada za korištenje građevinskog zemljišta. Nakon ovog obraćanja, Tajništvu lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice građanka se obratila zaštitniku građana sa molbom da joj pojasni gdje bi mogla naći dokaz o uplati ako nema uplatnicu. Naglasila je da su joj u vrlo kratkom roku umrli svekar, svekrva i muž, i da se sjeća da je predmetnu naknadu uplatio svekar, koji je tada bio vlasnik nekretnine na koju se naknada odnosi. Zaštitnik građana je posredujući uputio službenika lokalne porezne administracije, imajući u vidu da se građanka sjećala datuma kada je naknada uplaćena, da dokaz o uplati pribavi službenim putem iz baze podataka Uprave za riznicu. Nakon što je službenik pribavio dokaz o uplati službenim putem iz Uprave za riznicu, građanki je sastavljena molba za povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta, koju je predala lokalnoj poreznoj administraciji, s priloženim dokazima, izvatkom iz Uprave za riznicu Ministarstva financija Republike Srbije, preslikom predračuna izdanog od JP Ravnateljstvo za izgradnju Grada Subotice, preslikom ugovora s JP Ravnateljstvo za izgradnju grada Subotice, preslikom izvatka iz MKU, preslikom rješenja o nasljeđivanju iza pokojnog muža, preslikom ugovora o doživotnom izdržavanju. Molba i priloženi dokazi su odmah po primitku razmotreni i građanki je priznato pravo na povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta.

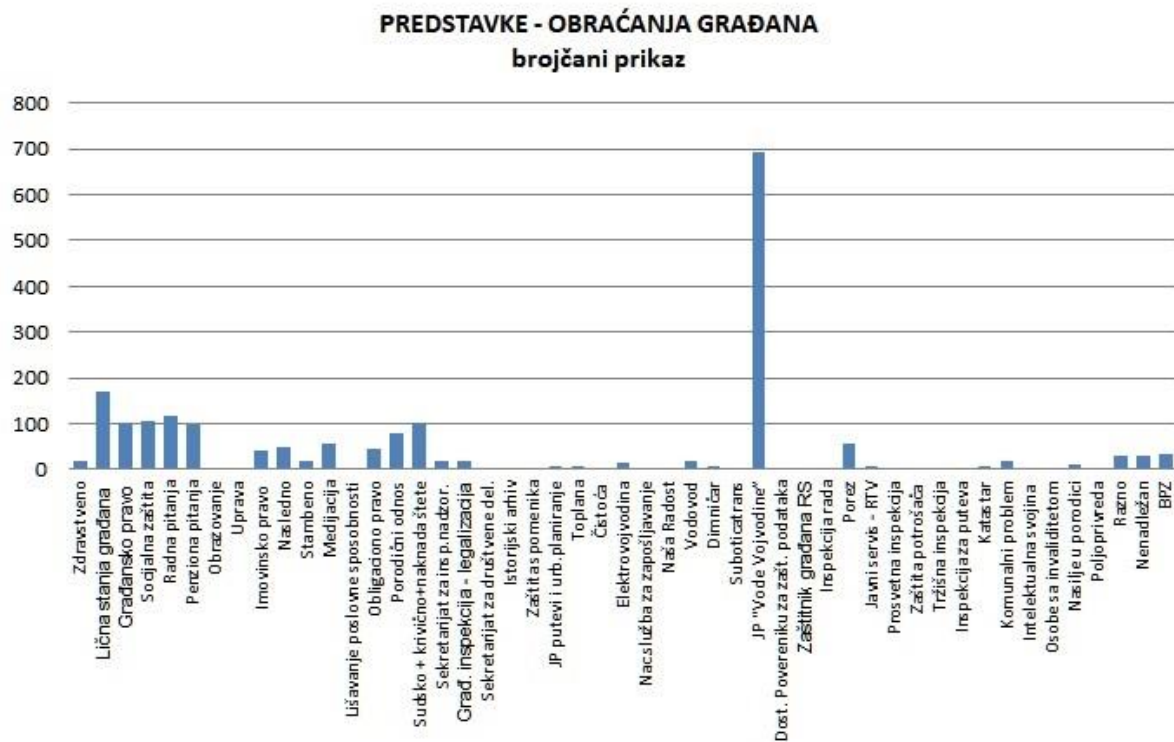
Protiv MZ „Pješčara“ podnesena je 1 pritužba

Podnositelj pritužbe R. I. se žalio na rad MZ „Pješčara“ zbog šutnje administracije jer je dana 04. 04. 2018. predao pismeni zahtjev, a do 12. 06. 2018. godine nije dobio nikakav odgovor. Nakon zaprimljene pritužbe MZ „Pješčara“ je uputila pismeni odgovor podnosiocu pritužbe, čime je propust otklonjen.

Protiv Vijeća za zdravstvo S. J. je podnio 5 pritužba

Građanin S. J. je podnio 5 pritužba protiv Vijeća za zdravstvo. Zaštitnik građana je smatrao da se radi o ponovljenim pritužbama koje ne sadrže nove navode i činjenice koje ih potkrepljuju i sve pritužbe je odbacio.

Zaštitniku građana RS proslijeđeno je zbog nenadležnosti 8 pritužba, a pokrajinskom ombudsmanu 3.

OBRAĆANJA - PREDSTAVKE GRAĐANA u 2018. godini – 2.024 PREDMETA (ukupno od početka rada 19.786)


Pravni okvir djelovanja u značajnoj mjeri utječe 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 dopušta široku lepezu mogućnosti njegova djelovanja. Sukladno članku 17. Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice, zaštitnik građana ostvaruje neposrednu suradnju s republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlaštenja iz djelokruga Republike Srbije i građana na području grada. Ovo znači da se svi predmeti za koje ne možemo po Zakonu o lokalnoj samoupravi i Odluci o zaštitniku građana voditi pritužbe, vode uredno, kao predstavke – obraćanje građana.

Građani se obraćaju zaštitniku građana iz svih područja prava. Iz ovih obraćanja, da li usmenim ili pismenim putem, zaštitnik građana Grada Subotice može odgovoriti svojoj obvezi o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na području grada Subotice. Znači, ovakvim načinom rada iza svake ocjene ili mišljenja o poštovanju ili nepoštovanju ljudskih prava postoji obraćanje građana putem predstavke.

Dajemo kratki prikaz predstavi građana koji su se obraćali uredu za pomoć, a prema vrsti prava za koje su smatrali da su im ili ugrožena ili im je bila potrebna pomoć u vidu posredovanja ili savjeta našega ureda. Izdvojili smo najinteresantnije predmete.

Nažalost, kao i u prethodnim godišnjim izvješćima i ocjeni o stanju ljudskih prava u gradu Subotica, možemo reći da je najugroženije od svih ljudskih prava, pravo na rad. Obratilo nam se 117 sugrađana s raznim pitanjima iz radnih odnosa. Ostvarili smo dobru suradnju s Inspekcijom rada, osobito u predmetima zaštite trudnica i roditelja gdje Inspekcija na upućivanje od strane Ureda odmah reagira i donosi privremena rješenja o vraćanju na posao. Imali smo dosta primjera i neisplaćenih zarada i doprinosa, osobito kod tvrtki koje imaju sjedište registrirano u Beogradu, a obavljaju poslove na području grada Subotice. To su najčešće tvrtke koje se bave osiguranjem, kako gospodarskih objekata tako i ustanova u gradu.

Izdvojili bismo sljedeći predmet: „Dana 17. 09. 2018., obratio se podnositelj pritužbe Š. A., profesor osnovne škole, s opisom povrede na rad nekoliko osnovnih škola, i to zbog toga što se pogrešno obračunava njegova naknada plaće za vrijeme provedenog na godišnjem odmoru, jer mu se uzima prosjek plaće u razdoblju u prethodna 3 mjeseca i smatra da mu je na ovaj način nanesena šteta. Ured se obratio nadležnoj školskoj inspekciji sa zahtjevom da se potvrdi stav Ureda u tome da se u ovom slučaju primjenjuje Posebni kolektivni ugovor za zaposlene u osnovnim i srednjim školama i domovima učenika („Sl. glasnik RS“, broj 21/15), i to članak 23. koji uređuje da zaposleni imaju pravo na naknadu plaće u visini koja se obračunava i isplaćuje prema odredbama Zakona o radu, za vrijeme provedeno na godišnjem odmoru. Zakon o radu, u članku 114. određuje da zaposleni ima pravo na naknadu zarade u visini prosječne zarade u prethodnih 12 mjeseci za vrijeme provedeno na godišnjem odmoru. Prema tome, po stanovištu ureda, dotična škola pogrešno obračunava naknadu za razdoblje kada je podnositelj pritužbe na godišnjem odmoru. Nadležna inspekcija je u svom odgovoru potvrdila stanovište ureda i navela da se obračun naknade zarade obračunava sukladno člancima iz propisa koji su navedeni u dopisu. Podnositelj pritužbe je obaviješten o pravnom stanovištu ureda i nadležne inspekcije, te mu je predan i pismeni stav nadležnog tijela.“

Ovo godišnje izvješće zaštitnika građana je u osnovi netočno zbog toga što smo protiv JP „Vode Vojvodine“ uspjeli zvesti 692 predstavke, međutim, smatramo da nam se u ovim predmetima obratilo preko 2.500 građana, ali zbog hitnosti predmeta i odgovora, odnosno prigovora koje je trebalo uraditi i pomoći građanima, nismo uspjeli administrativno voditi ove predmete. Problem je nastao kada je izmijenjen Zakon o vodama i nadležnost za naplatu naknade za odvodnju je s Porezne uprave prešla na JP „Vode Vojvodine“. Nadležnost je prešla 01. 01. 2017. godine, a uz rješenja o utvrđivanju naknade za travanj-prosinac 2018. godine JP „Vode Vojvodine“ je obavijestilo građane da postoji dug iz prethodnog razdoblja. U ovom obavijesti nije bila naznačena ni osnovica ni kamata, već samo ukupni iznos duga iz prethodnog razdoblja. Uz obavijest građanima je dostavljano i uputu o plaćanju. Ured je sastavio kratku uputu o načinu podnošenja prigovora kao i sam prigovor, kako po osnovanosti tako i po visini. Osobito smo imali puno stranaka u prigradskim mjesnim zajednicama gdje smo dnevno popunjavali s našim sugrađanima i po 120 do 150 ovakvih prigovora. Organizirali smo i sastanak s predstavnicima JP „Vode Vojvodine“ na kojem je bio nazočan i predstavnik Pokrajinskog ombudsmana na kojem sastanku je utvrđeno da je puno pogrešnih obavijesti o dugu, kako temelju promjene vlasništva, tako na temelju plaćene naknade, odnosno netočnost visine utvrđenoga duga, a tako i na temelju eventualne zastarjelosti. Utvrđeno je da ovakva neurednost podataka potječe iz problema što je JP „Vode Vojvodine“ preuzelo podatke od Porezne uprave bez mogućnosti ispitivanja točnosti podataka. Također je dogovoreno da se razdvoje stara potraživanja koje je vodila Porezna uprava, a koja je propustila da izvrši naplatu ovih potraživanja od nespornih potraživanja od 01. 01. 2017. godine. Naše mišljenje je da se „stara“ potraživanja na temelju naknade za odvodnju temeljem rješenja Porezne uprave, koje je izvršna isprava, ne mogu naplatiti prisilnim putem, jer JP „Vode Vojvodine“ nemaju aktivnu legitimaciju da temeljem rješenja Porezne uprave provode prisilno izvršenje.

U području poreznog prava, odnosno obveza, sugrađani su nam se obratili u 56 predmeta. Pitanja su bila oko nepoznavanja sustava naplate poreza, problema oko promjena vlasnika nekretnine, izmjene površine nekretnine koja predstavlja osnovicu za razrez poreza, kao i oko plaćanja poreza kod suvlasnika. Kod svih ovih slučajeva ured je davao 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 dospjelih obveza odnosno obroka, te su vrlo često postavljena pitanja oko mogućnosti plaćanja zaostalih dospjelih obroka. U situacijama kada je Porezna uprava masovno izdavala opomene poreznim obveznicima, građani-porezni obveznici masovno su se obraćali našem uredu s raznim pitanjima, odnosno postojalo je nerazumijevanje samih opomena, kao i sustava funkcioniranja naplate porezne uprave. U ovim slučajevima dajemo odgovore građanima na njihova pitanja, upoznajemo ih s propisima, osobito iz područja zastarjelosti, mogućnosti otpisa kamate i na druga njihova prava i obveze.

Podnositeljica predstavke E. E. se obratila Uredu zaštitnika građana da joj je rješenjem Porezne uprave Područni ured Subotica, kao poreznom obvezniku pripisana obveza doprinosa za mirovinsko i invalidsko osiguranje iza preminulog supruga, te joj je utvrđena obustava 1/3 dijela mjesečnog iznosa njene mirovine u ukupnom iznosu od 139.724,00 din. Naime, dana 22. 08. 2018. Porezna uprava Područni ured Subotica je vršila storno zaduženje MIO osiguranja poljoprivrednika bivšeg obveznika E. A., bivšeg stanovnika B. V. u iznosu od 139.714,00 i isti u cijelosti pripisala E.

E., supruzi bivšeg osiguranika bez pravno valjanog obrazloženja. S obzirom na to da je rješenje nadležnog tijela nejasno i nerazumljivo bez navođenja pravne osnove za utvrđenje ovakve obveze, novom obvezniku odnosno podnosiocu pritužbe dan je savjet da podnese žalbu na sporno rješenje. Nadalje, u rješenju se koriste porezno knjigovodstveni pojmovi „storno zaduživanje doprinosa i pripisivanje istih“, bez da se pruži obrazloženje nekoj stranci što to u konkretnom predmetu znači, a rješava o poreznoj obvezi, odnosno o utvrđivanju doprinosa za MIO osiguranje poljoprivrednika, a pri tomu ne utvrđuje na razumljiv način što je pravna osnova podnosioca pritužbe, nadalje od kojeg datuma se utvrđuje sporna obveza, odnosno od kojeg datuma se obračunava kamata na glavnica, što su bitni osnovni elementi pravorijeka Rješenja kojim se utvrđuje neka porezna obveza. U ovoj pravnoj situaciji ured je pružila pravnu podršku podnosioca pritužbu, ukazala na zakonske odredbe, koje se primjenjuju na konkretan slučaj i pružila elemente za podnošenje žalbe na osporeno rješenje. Temeljem podnesene žalbe, drugostupanjsko tijelo je poništio osporeno rješenje. Postupak se nastavlja prema uputi drugostupanjskoga tijela.

Predstavkom protiv Tajništva lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice dana 14. 09. 2018. godine obratila se građanka J. K. iz Žednika s usmenom molbom da je upute kako da podnese zahtjev za povrat naknade za uređenje građevinskog zemljišta. Nakon što su joj pregledali dokumentaciju, objasnili su joj da ne mogu primiti predmetni zahtjev iz razloga što u dokumentaciji nije imala dokaz – uplatnicu, iz koje se vidi da je svojedobno plaćena naknada za korištenje građevinskog zemljišta. Nakon ovog obraćanja Tajništvu lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice, građanka se obratila zaštitniku građana s molbom da joj pojasni gdje bi mogla naći dokaz o uplati ako nema uplatnicu. Naglasila je da su joj u vrlo kratkom roku umrli svekar, svekrva i muž, i da se sjeća da je predmetnu naknadu uplatio svekar, koji je tada bio vlasnik nekretnine na koju se naknada odnosi. Zaštitnik građana je posređujući uputio službenika lokalne porezne administracije, imajući u vidu da se građanka sjećala datuma kada je naknada uplaćena, da dokaz o uplati pribavi službenim putem iz baze podataka Uprave za riznicu. Nakon što je službenik pribavio dokaz o uplati službenim putem iz Uprave za riznicu, građanki je sastavljena molba za povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta, koju je predala lokalnoj poreznoj administraciji, s priloženim dokazima, izvatkom iz Uprave za riznicu Ministarstva financija Republike Srbije, kopijom predračuna izdanog od JP „Ravnateljstvo za izgradnju Grada Subotice“, preslikom ugovora s JP „Ravnateljstvo za izgradnju grada Subotice“, preslikom izvatka iz MKU, preslikom rješenja o nasljeđivanju iza pokojnog muža, preslikom ugovora o doživotnom izdržavanju. Molba i priloženi dokazi su odmah po primitku razmotreni i građanki je priznato pravo na povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta.

Iz područja zdravstvenog osiguranja obratilo nam se 18 sugrađana i to najčešće zbog nemogućnosti ovjere zdravstvene iskaznice nezaposlenima i poljoprivrednicima zbog, kako smo već naveli, postojanja duga na temelju obveznog zdravstvenog osiguranja, i to vrlo često djeci zaposlenih, kojima poslodavac nije uplaćivao doprinose na temelju obveznog zdravstvenog osiguranja. Temeljem mišljenja zaštitnika građana Republike Srbije da djeca moraju imati zdravstveno osiguranje, ovi predmeti su riješeni. Suradnja s Područnim uredom u Subotici je i ove godine bila iznimno dobra.

Izdvojili bismo sljedeće predmete: „Zaštitniku građana Grada Subotice 29. 06. 2018. godine obratio se građanin A. Č. iz Subotice. Naveo je da je student medicine u Tuzli, Federacija BiH i da je 20. svibnja bio primljen u Sveučilišni klinički centar zbog napada slijepog crijeva. Hitno je operiran, i nakon toga je zatražio refundiranje sredstava za operaciju od Fonda za zdravstvo Područni ured Subotica, gdje je osiguran. Međutim, oba liječnička povjerenstva, i prvostupanjsko i drugostupanjsko povjerenstvo su ga odbili pozivajući se na poremećaj od koga je bolovao (opsesija pranjem ruku). Naveo je da je redoviti student i da pije određenu vrstu medikamenata preventivno. Zaštitnik građana prvo ga je poučio da ima pravo zahtijevati izradu pismenog rješenja, na koje ima pravo žalbe. Dalje ga je upoznao s odredbama članka 11. Sporazuma između Savezne Republike Jugoslavije i Bosne i Hercegovine o socijalnom osiguranju, kojim odredbama je propisano da osoba koja ispunjava uvjete za pravo na davanje u naturi prema pravnim propisima jedne države ugovornice, ima pravo na zdravstvenu zaštitu od strane nositelja njegova prebivališta ili boravišta, određenu u pogledu opsega, vrste i načina pružanja, prema pravnim propisima koji važe za tog nositelja, kao da je kod njega osigurano, a u trajanju određenom pravnim propisima koji vrijede za nadležnost nositelja na čiji teret se zaštita pruža, pod uvjetom da ima prebivalište u drugoj državi ugovornici ili boravište, ali kao diplomata ili zaposleni u veleposlanstvima ili konzulatu, a njegovo

stanje zahtijeva hitno pružanje zdravstvene zaštite, a osoba nije otišla u cilju liječenja u tu državu ugovornicu. Sama činjenica da je građanin A. Č. otišao u Tuzlu da bi redovito pohađao studij dovoljna je osnova da mu se prizna pravo za naknadu u naturi. Zaštitnik građana ispitao je građanina A. Č. posjeduje li neku vrst isprava u BiH. S obzirom na to da A. Č. ima osobnu iskaznicu u BiH, on i po ovoj osnovi ima pravo na naknadu troškova. O ovom predmetu obaviješten je Područni ured RFZO Subotica, dok su zaštitniku građana dopisom odgovorili da su sredstva za liječenje A. Č. refundirani nadležnima u Federaciji BiH.“

Zaštitniku građana se dana 27. 08. 2018. godine obratio građanin G. B. iz Subotice, navodeći da je osoba s invaliditetom, te da mu je noga kraća, da mu je Zdravstveno povjerenstvo Republičkog Fonda za zdravstveno osiguranje Područnog ureda Subotica odobrilo nabavu cipele visine 8 cm, imajući u vidu da mu ovakva vrsta ortopedskog pomagala pripada temeljem njegove povijesti bolesti i liječničke dijagnoze. Od zaposlenih u RFZO Područni ured Subotica, upućen je da s liste ovlaštenih proizvođača navedenih ortopedskih pomagala ima pravo izabrati jednog proizvođača i naručiti izradu cipele. Zaštitnik građana uputio ga je da stupi u kontakt s nekim proizvođačem izvan Subotice, jer je prethodno provjerio da se u Subotici ova pomagala više ne proizvode. Sam je kontaktirao nekoliko proizvođača iz Beograda i Novog Sada telefonskim putem, međutim, dobivao je odgovore da svi oni proizvode tipska ortopedska pomagala visine 4 cm i da ne rade po narudžbi. Nakon ovih odgovora ponovno se obratio zaštitniku građana, koji je obavio razgovor s nadležnima u Područnom uredu RFZO Subotica, gdje mu je predloženo da oni nemaju pravo upućivati na odabir proizvođača, međutim, pribavio je listu ovlaštenih proizvođača. Nakon što je kontaktirao sve proizvođače s liste, građanin G. B. obaviješten je da postoji jedan proizvođač u Beogradu, koji ova pomagala izrađuje po narudžbi i dostavio mu je njegov kontakt. Također mu je prema RFZO Područni ured Subotica izrađen zahtjev za plaćanje putnih troškova, imajući u vidu da je izrada cipele visine 8 cm odobrena od strane Zdravstvenog povjerenstva Republičkog Fonda za zdravstveno osiguranje Područnog ureda Subotica, a on to svoje pravo ne može ostvariti u Subotici i to iz razloga što se cipela ne proizvodi u Subotici. Razlog za odlazak u Beograd jest što za izradu ovog pomagala proizvođač mora uzeti mjere osobno od naručitelja. U odgovoru koji je građanin G. B. primio od RFZO Područni ured Subotica, navedeno je da se u svezi ostvarivanja prava na medicinsko-tehnička pomagala izvan područja matičnog područnog ureda RFZO ne priznaju troškovi putovanja ni unaprijed prije nabave pomagala izvan područja matičnog područnog ureda RFZO, ni kasnije nakon nabave pomagala, te da troškovi putovanja padaju na njegov teret, bez obzira na njegov socijalno-materijalni status. Nakon što je razmotrio navode iz odgovora, zaštitnik građana je donio zaključak da je potrebno podnijeti pritužbu stvarno nadležnom zaštitniku građana Republike Srbije. Ovo iz razloga, jer je smatrao da postoji osnovana sumnja da navedeno tijelo uprave krši prava građanina G. B. na potpunu zdravstvenu zaštitu, koji je uslijed svog invaliditeta primoran nabavljati ovakvu specifičnu vrstu pomagala, a objektivno je spriječen to učiniti na području Grada gdje je osiguran, s toga nije sporno da nabava ovog pomagala izaziva i troškove putovanja.

K. V. se obratio uredu zaštitnika građana s problemom da je preuzeo Rješenje RFZO Područnog ureda za Sjeverno-bački okrug, kojim se ne odobrava njegov zahtjev za naknadno izdavanje obrasca potvrde o pravu na davanja u naturi pružena od 24. 10. 2017. do 27. 10. 2017. za vrijeme privremenog boravka u Mađarskoj – obrazac SRB/HUN 111, po Sporazumu između Republike Srbije i Mađarske o socijalnoj sigurnosti. Naime, ocjenom Drugostupanjskog liječničkog povjerenstva nije odobren njegov zahtjev za naknadno izdavanje obrasca potvrde o pravu na davanja u naturi pružena u razdoblju od 24. 10. 2017. do 27. 10. 2017. godine za vrijeme privremenog boravka u Mađarskoj-obrazac SRB/HUN 111. Područni ured je službenim putem od Doma zdravlja Subotica pribavio izvadak iz njegovog elektroničkog zdravstvenog kartona. Povjerenstvo je utvrdilo da je u Mađarskoj njemu pružena hitna medicinska pomoć, ali u trenutku odlaska u Mađarsku on je bolovao od bolesti za koje je potrebno duže liječenje ili stalni liječnički nadzor, odnosno da se nalazio u stanju koje bi ubrzo po dolaska u inozemstvu zahtijevalo dulje liječenje ili stalni liječnički nadzor, odnosno da se nalazio u stanju koje bi ubrzo po dolasku u inozemstvo zahtijevalo dulje liječenje odnosno smještaj u stacionarnu ustanovu. Uvidom u izvadak iz ZK DZ Subotica, broj xx zaključeno je da je bolovao od povišenog krvnog tlaka i poremećaja metabolizma masti, odnosno od stanja koja zahtijevaju liječnički nadzor i liječenje. Naime, po članku 65. stavak 1. Zakona o zdravstvenom osiguranju, pravo na korištenje zdravstvene zaštite u inozemstvu na teret sredstava obveznog zdravstvenog osiguranja, osigurana osoba ima ako je prije njegova odlaska u inozemstvo utvrđeno da ne boluje, odnosno da nije bolovao od kroničnih bolesti u akutnoj fazi u posljednjih 12

mjeseci, za koje je potrebno dulje ili stalno liječenje, odnosno da se osigurana osoba ne nalazi u stanju koje bi ubrzo po dolasku u inozemstvo zahtijevalo dulje liječenje odnosno smještaj u stacionarnu zdravstvenu ustanovu. Podnositelju pritužbe pružili smo pravnu pomoć, odnosno upoznali smo ga s pravilnom primjenom članka 65. stavak 1. Zakona o zdravstvenom osiguranju upoznali ga s pravima pacijenata u situaciji kada se u inozemstvu dogodi hitna intervencija, kako i na koji način inozemne osiguravajuće institucije pokreću postupak naplate svojih usluga na imovini osiguranika Republike Srbije, odnosno na koji način može sukladno Sporazumu između Republike Srbije i Mađarske o socijalnoj sigurnosti ostvariti pravo na naknadu kao osiguranik Republike Srbije.

Znatni broj građana, 98, obraćalo se zaštitniku građana Grada Subotice i po pitanjima iz području mirovinskog invalidskog osiguranja, najčešće po pitanju zakonskog roka za donošenja rješenja, dugotrajnog važenja privremenog rješenja o umirovljenju, priznanja prava na dodatak za tuđu njegu i pomoć druge osobe. Također, građani su se često obraćali za savjete u svezi ostvarivanja prava na starosnu mirovinu, na invalidsku mirovinu, kao i obiteljsku mirovinu.

Pritužbom na rad u zgradi od javnog značaja gdje su smještene tri institucije koje su veoma bitne za život i rad osoba s invaliditetom i to: Republički Fond za zdravstveno osiguranje Područni ured Subotica, Republički fond za mirovinsko i invalidsko osiguranje Područni ured Subotica i Nacionalna služba za zapošljavanje Područni ured Subotica obratila se zaštitniku građana Udruga „Centar za pravi život“ Subotica dana 24. 05. 2018. godine. U pritužbi je navedeno da je prije gotovo dvije i pol godine platforma za osobe s invaliditetom koja se nalazi na ulazu u predmetnu zgradu popravljena, te da su postavljeni zaštitni stupovi da štite platformu od udaraca automobila. Međutim, već nakon sedam dana zaštitni stup i platforma su ponovno oštećeni. U odgovoru Udruzi koji je dostavljen 18. 07. 2018. godine, od strane Ravnateljstva Republičkog Fonda za mirovinsko i invalidsko osiguranje navedeno je da popravak platforme nisu mogli izvršiti sve dok Grad Subotica ne osigura novu zaštitu za platformu. Kako je Grad Subotica osigurao novu zaštitu za platformu, dalje se u odgovoru navodi da će se popravci platforme pristupiti nakon potpisivanja ugovora za nabavu održavanja i popravaka platformi za osobe sa invaliditetom, koja je objavljena i čije će se otvaranje izvršiti 25. 07. 2018. godine. Zaštitnik građana Grada Subotice obavijestio je Udrugu o prethodno poduzetim radnjama vezanih za postavljanje zaštite platforme, koje je u nadležnosti grada. Zaštitnik građana Grada Subotice je odmah po saznanju o ovom problemu obavijestio menadžera Grada Subotice i nadležne iz JP Za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje Grada Subotice. Na sastanku zaštitnika građana i njegovog zamjenika s menadžerom Grada Subotice, direktorom JP Za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje i njegovim suradnicima dana 13. 03. 2018. godine donesen je zaključak da se zaštita platforme postavi bez odgađanja, u što kraćem roku. Po nalogu nadležnih zaštita je postavljena u ožujku 2018. godine. Udruga se međutim s pritužbom obratila zaštitniku građana Grada Subotice u svibnju 2018. godine, a protiv navedenih republičkih tijela, smatrajući da od kada je zaštita platforme postavljena, više nema smetnji ista tijela inicirati popravak, te da je Grad Subotica svoje obveze u pogledu zaštite ispunio odmah po saznanju za ovaj problem. Razmatrajući navode ove pritužbe, imajući u vidu da se radi o stvarnoj nadležnosti zaštitnika građana Republike Srbije pritužba je proslijeđena nadležnom zaštitniku građana na dalje postupanje. Popravak platforme izvršena je u rujnu 2018. godine, a stanje platformi, njihovo održavanje i popravak na ulazima u zgrade državnih tijela u Republici Srbiji, na primjeru Subotice, prikazano je u posebnom Izvješću zaštitnika građana Republike Srbije za 2018. godinu.

Pitanja u svezi zakonskog nasljeđivanja, oporučnog nasljeđivanja, mogućnosti prijenosa prava vlasništva na nekretninama za života, su vrlo česta pitanja, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnih sredstava ne znaju same rješavati probleme iz ovog područja. Imali smo 50 obraćanja.

Problemi obiteljske prirode su česta pitanja i imali smo 79 obraćanja – koji smo riješili savjetom. To su predmeti u svezi održavanja roditelja, punoljetne djece, bračnog i izvanbračnog druga i dalje rodbine, kao i nasilje u obitelji je problem s kojima su se obraćali građani. Upoznali smo osobe koje su nam se obratile s pravima i obvezama iz Obiteljskoga zakona, a u slučaju potrebe uputili smo ih na daljnju nadležnost Centra za socijalni rad, Policijske uprave i pravosuđa, ukoliko smo nailazili na problem obiteljskog nasilja. Nakon što su se građani obraćali zaštitniku građana s ovakvim problemima, zaštitnik građana je sukladno odredbama Sporazuma o suradnji u provedbi zaštitne žrtava nasilja u obitelji i žena u partnerskim odnosima na području Grada Subotice, dostavljao prijave protiv nasilja Centru za socijalni rad na postupanje.

U području socijalne skrbi imali smo 104 predstavke. Strankama smo pomogli u pisanju žalbi, popunjavanju raznih formulara, osiguranju potrebne dokumentacije za ostvarivanje ovih prava. U više slučajeva smo intervenirali i kod Crvenog križa i kod Centra za socijalni rad, da bi se osigurala pomoć u vidu paketa za socijalno ugrožene sugrađane. Ovim putem navedenim organizacijama i zahvaljujemo na suradnji i poštovanju preporuke zaštitnika građana, jer su na naš prijedlog uvijek pozitivno odgovarali i pružali pomoć ovim ljudima.

Osobna stanja građana - 170 predmeta. U ovim predmetima najčešće se radi o raseljenim osobama s Kosova, za koje smo postali jedna vrst servisa kod pribavljanja osobnih dokumenata, odnosno izvadaka iz MKR i uvjerenja o državljanstvu. Također se radi i o predmetima ispravka ili usuglašavanja ovih dokumenata, jer su vrlo neuredni i neprecizni, pa naši sugrađani prilikom dobivanja novih osobnih dokumenata, novih osobnih iskaznica i putovnica (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 uvijek besplatan za stranke, mnogo pridonosi rješavanju osobnih stanja ovih osoba. Problem koji se javlja ove godine je upis djece rođenih u državama, najčešće Njemačke, Belgije i Francuske, čiji roditelji su vraćeni u Republiku Srbiju, a djeca nemaju međunarodni upis u matice, već samo potvrdu iz bolnice da su ondje rođeni. U ovim slučajevima obraćamo se za međunarodnu pravnu pomoć pri Ministarstvu Pravde, koje na naš zahtjev za ove osobe pribavlja originalne dokumente. Postupak je složen i dugotrajan. Također, radili smo i na izvanparničnim predmetima utvrđenja vremena i mjesta rođenja za „pravno nevidljive osobe“.

U području obrazovanja imali smo 5 predmeta. Roditelji učenika obratili su nam se u pet slučajeva, smatrajući da su obrazovni djelatnici, odnosno nastavnici ili profesori u svom radu povrijedili prava njihove djece. Ovi slučajevi riješeni su savjetom, odnosno naši sugrađani su upućeni na Prosvjetnu inspekciju.

Građani su se u velikom broju obraćali i s predstavkama protiv poslovnih banaka, kao i mobilnih operatora. Najčešće su to bile predstavke, kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uvjetima mijenjane kamatne stope na kredite. U ovim slučajevima građani su upućivani da se sukladno Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS“, br. 36/2011 i 139/2014) pritužbom obrate centrali banke, i ovlaštenom posredniku Narodne banke Srbije, koji je prema navedenom Zakonu, ovlašten vršiti nadzor nad njegovom primjenom, te izvršiti kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja da banka posluje na štetu klijenta.

Što se tiče operatora mobilne telefonije, građani su poučavani da kontrolu i nadzor nad radom operatora sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama („Sl. glasnik RS“, br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014), vrši Republička agencija za elektroničke komunikacije, kao i inspekcija za elektroničke komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.

Građanka R. M. iz Subotice obratila se zaštitniku građana dana 24. 04. 2018. godine, jer su joj u banci gdje ima opunomoćenje na računu njenog ujaka rekli da se ona ne može odreći opunomoćenja za podizanje novca na deviznom računu njenog ujaka. Ujak joj je nepokretan, ne javlja se na telefon, a u banci su joj rekli da on mora doći u banku da povuče opunomoćenje. Zaštitnik građana uputio je građanku da se obrati javnom bilježniku, koji izlazi na lice mjesta, gdje vrši ovjeru izjave o povlačenju opunomoćenja.

Opća slika obraćanja građana u 2018. godini vezanih za mobilnu telefoniju jest da u dosta slučajeva treće osobe uvjere stare, lakovjerne osobe da zaključe ugovor s operatorom, a od tih osoba uzimaju telefonske aparate, uz obećanje da će im nadoknaditi troškove, međutim, to ne učine. Na žalost, osobe koje su se obraćale nisu bile lišene poslovne sposobnosti, tako da nisu mogle ostvarivati zaštitu sudskim putem, zbog zablude ili prevare.

Iz području uprave 4 predmeta, ovdje se misli na pitanja iz području eksproprijacije, odnosno pitanja u svezi otvaranja ulica i prolaza jer se razvitkom urbane sredine u mjesnim zajednicama stvara usko grlo u komunikaciji, odnosno izgradnji cesta.

Javne službe i javna poduzeća – 103 predmeta

Kao što se može vidjeti iz tabličnog prikaza strukture i statistike primljenih predstavi, to su građani koji nam se obraćaju u slučajevima kada nije započet ili je u tijeku postupak pred nadležnom upravnom službom ili javnim poduzećem. Sukladno principu dobre uprave, građani budu upućeni koja su njihova prava i na koji se način trebaju obratiti ovim službama.

Vlasnici dječjeg zabavnog parka, koji unatrag 10 godina uzimaju u najam prostor – parkiralište ispred Dvorane sportova u Subotici, obratili su se zaštitniku građana dana 5. 02. 2018. godine, s molbom da posreduje između njih kao zakupnika i JKP „Stadion“ kao najmoprimca, jer su imali problem s prijemom kod direktora, oko dogovora vezanog za produljenje najma. Došli su u Suboticu, a da su se prethodno najavili, zakazali su telefonskim putem termin međutim, rečeno im je da su „zakasnili“ za novi ugovor i da ih direktor ne želi primiti. U javnom poduzeću im je rečeno da oni nisu jedini koji bi željeli unajmiti predmetni prostor. Tvrdili su da do sada nisu imali problema i da su produžavali ugovore bez problema. Oni nemaju problem da i drugi subjekti budu zakupnici predmetnog prostora. Nakon što je zaštitnik građana kontaktirao direktora javnog poduzeća i pojasnio o čemu se radi, građani, vlasnici dječjeg zabavnog parka, primljeni su kod direktora, gdje im je objašnjeno da će se sukladno propisima raspisati javni oglas za izdavanje javne površine za zabavni park, i to 15. 02. 2018. godine, te da imaju pravo da se na isti oglas jave.

Imovinsko-pravno područje - 42 predmeta. Ovo su predmeti kada sugrađani traže savjete u prometu nekretnina, odnosima upisane imovine u Katastru, pitanja darova, doživotnog održavanja, plodouživanja, najma. Ove stranke se za rješenje nastalog problema upućuju kod odvjetnika ili javnog bilježnika.

Građanin T. U. iz Subotice dana 1. 08. 2018. godine obratio se zaštitniku građana, navodeći da je 27 godina zakupnik poslovnog prostora čiji je vlasnik Grad Subotica, i da je sada iskrsnuo problem, jer mu je u Službi za poslovne prostore, Tajništva za imovinsko pravne poslove Gradske uprave Grada Subotice rečeno da mu neće produžiti ugovor, jer kao zakupnik nije pravodobno podnio molbu za produženje najma. O ovome je istoga dana zaprimio i izvadak iz Zapisnika Povjerenstva za poslovni prostor. U izvatku iz zapisnika navedeno je da mu je istekao rok za obnovu ugovora, jer nije pravodobno podnio molbu za produljenje istog, te je u zaključku navedeno da se zakupniku daje rok od 30 dana od dana primitka Izvatka iz zapisnika, da poslovni prostor isprazni od stvari i osoba te da isti preda Gradu Subotici putem Službe za poslovne prostore Gradske uprave Grada Subotice. Zaštitnik građana razmotrio je spise predmeta kako bi građaninu dao savjet kako da riješi ovu pravnu situaciju. Ugovor o najmu između građanina U. T., kao poduzetnika i gradonačelnika Grada Subotice zaključen je dana 10. 04. 2014. godine. Trajanje najma definirano je odredbama članka 6. Ugovora o najmu, u kojima je navedeno da se poslovni prostor izdaje na određeno vrijeme počevši od 23. 08. 2013. godine, na razdoblje od 5 godina. U odredbama članka 18. Ugovora, navedeno je da je zakupnik izjavio da je upoznat s odredbama Odluke o davanju u najam poslovnih prostora Grada Subotice i da prihvaća sve ostale uvjete davanja u najam predmetnog poslovnog prostora. Odredbama članka 20. Odluke o najmu poslovnih prostora Grada Subotice predviđeno je da najam poslovnog prostora prestaje istekom vremena na koje je poslovi prostor dan u najam. Dalje je predviđeno da ukoliko je zakupnik poslovnog prostora, koji je uredno podmirivao obvezu plaćanja najamnine zainteresiran nastaviti s najmom predmetnog poslovnog prostora, može tražiti produljenje ugovora o najmu, najranije 3 mjeseca, a najkasnije mjesec dana prije isteka ugovora o najmu, u kom slučaju o zahtjevu za produljenje najma, odnosno o davanju u najam poslovnog prostora neposrednom pogodbom odlučuje gradonačelnik, na prijedlog Povjerenstva za poslovni prostor, sukladno članku 58. ove odluke. Imajući u vidu navedeno, zaštitnik građana je konstatirao da je zakupnik propustio u roku predviđenom odredbama članka 20. Odluke o davanju u najam poslovnih prostora Grada Subotice zatražiti produljenje najma. Međutim, imajući u vidu da je zakupnik savjestan zakupnik, koji je u istom prostoru 27 godina, da je uredno podmirivao svoje obveze, da ga je prema njegovim riječima do kašnjenja dovela zabluda, jer je držao da je ugovor zaključen 10. 04. 2014. godine, kako i stoji, da je zaključen na razdoblje od 5 godina, te nije obraćao pažnju na datum iz odredbe koja određuje trajanje ugovora, da je on u predmetnom poslovnom prostoru suzakupnik u ¼ dijela prostora, koji prostor dijeli s još dva poduzetnika, a svi obavljaju istu djelatnost i imaju iznimnu višedesetljetnu suradnju, zaštitnik građana je građaninu T. U. sastavio molbu za produljenje korištenja prostora. U narednom razdoblju, u rujnu 2018. godine, razmotrena je molba, građaninu je produljeno korištenje poslovnog prostora, a nakon toga je formalno pravno, putem javne dražbe, imenovani ostvario pravo najma i zaključio novi ugovor o najmu.

Područje stanovanja i održavanja zgrada kolektivnog stanovanja - 18 obraćanja. Ovdje spadaju savjeti, na koji način uz pomoć grada, odnosno koja prava pruža grad u ovom području. U 2018. godini više upravitelja stambenih zgrada kolektivnog stanovanja obraćali su se s raznim pitanjima

vezanim za upravljanje zgradom i pitanjima vezanim za primjenu Zakona o stanovanju i održavanju zgrada. Stupanjem na snagu ovoga zakona unesene su brojne novosti, među ostalim, i mogućnost angažiranja profesionalnih upravitelja pa su se građani obraćali i po pitanjima kako da odaberu profesionalnog upravitelja, komu da se obrate u slučaju da smatraju da neki upravitelj krši propise, a nisu dio većine u skupštini zgrade i po raznim drugim pitanjima vezanim za međusobne odnose stanara, kako se utvrđuje visina etažne nadoknade, kada imaju pravo na kreditiranje investicijskoga održavanja, itd.

Upravitelj stambene zgrade, građanin M. P. iz Subotice dana 14. 05. 2018. godine obratio se zaštitniku građana jer ima problem s jednim stanom u kojem je još prije 25 godina preminuo vlasnik stana Đ. T. Prema njegovim saznanjima, ostavinski postupak nije vođen, a u njegov stan se uselila neka žena, misli bespravno, skriva se, samo noću izlazi iz stana, živi bez struje u stanu, u stanu se širi smrad. Nikada nije platila etažnu nadoknadu. Zaštitnik građana je upravitelju pribavio izvadak iz matice umrlih za vlasnika stana Đ. T. i sastavio upravitelju zgrade, građaninu M. P., podnesak, obavijest Osnovnom sudu u Subotici radi pokretanja ostavinskog postupka, a zbog potrebe rješavanja problema sa nezakonitim stanovanjem u zgradi u kojoj je upravitelj. Dana 20. 09. 2018. godine upravitelj zgrade je obavijestio zaštitnika građana da je dobio obavijest od suda da je Đ. T. imao sklopljen ugovor o doživotnom izdržavanju s osobom koja je uselila u predmetni stan. S obzirom na spornu situaciju, upravitelju zgrade predložen je postupak medijacije – mirnog rješavanja spora.

Zaštitniku građana se dana 7. 09. 2018. godine obratila građanka E. L. iz Subotice, navodeći da u stambenoj zgradi gdje je upraviteljica, postoji stan gdje je prije 7 dana preminuo vlasnik i stanar stana br. 21. Nađen je 7 dana nakon smrti, kada su na lice mjesta izašli Hitna pomoć, policija i vatrogasci. Do dana obraćanja zaštitniku građana ona nije uspjela saznati je li preminuli imao nasljednike. Stan je prljav, računi stižu na njegovo ime. Građanka je upućena da obavijesti Osnovni sud radi pokretanja ostavinskog postupka, ali također da pokrene i izvanparnični postupak, radi postavljanja privremenog zastupnika koji bi do okončanja ostavinskog postupka, a imajući u vidu hitnost, upravljao imovinom pokojnika, pa samim tim i raspolagao predmetnim stanom.

Građanin M. P., upravitelj stambene zgrade, obratio se zaštitniku građana dana 14. 06. 2018. godine, navodeći da kada su kiše u zgradi, u podrumu dolazi do izlivanja atmosferskih voda, nakupe se fekalije i šire se neprijatni mirisi u cijeloj zgradi. Obratio se dispečerima iz JKP „Vodovod i kanalizacija“ i oni su mu rekli da se radi o gelegunji na javnoj površini, gdje je ulična šahta, koja se kada pada lišće začepi. Građanin je upućen da podnese zahtjev za očevid komunalnom inspektoru, koji bi trebao utvrditi postoje li uvjeti da se drvo izvadi ili da se naredi izvanredno orezivanje, ukoliko bi se utvrdilo da ovaj problem nastaje zbog opadanja lišća u šahtu s ovog drveta.

Zaštitniku građana se dana 6. 08. 2018. godine obratio građanin P. B., upravitelj zgrade, koji je u svom obraćanju naveo da smatra da postoji problem zagađenja fekalnom vodom u velikom radijusu oko „interne kanalizacije“ susjedne višekatnice, a time i šahte gdje je smješten vodomjer njihove zgrade. Smatra da do svega dolazi zbog neispravnih internih kanalizacija i nepropisno izgrađene šahte, gdje se nalazi vodomjer, jer nije hidroizoliran. U ovisnosti o tomu gdje se nalazi šahta s vodomjerom, građanin je upućen da se najprije sa zahtjevom obrati komunalnom inspektoru sa zahtjevom za očevid. Komunalni inspektor izvršio je očevid i utvrdio da se radi o vodomjernom skloništu susjedne zgrade, koje sukladno odredbama Odluke o opskrbi vodom („Sl. list Grada Subotice“, br. 24/2014, 14/2015 i 5/2018) potrošači održavaju vodomjerno sklonište o svom trošku i brinu se da ono bude suho, čisto, uredno i uvijek pristupačno za vršenje poslova iz djelatnosti vršitelja komunalne djelatnosti. Komunalni inspektor je obavio razgovor i s profesionalnim upraviteljem susjedne zgrade, koji je izjavio da je kanalizacijska šahta te zgrade ispravna i propisno izgrađena, te ne postoji mogućnost da je ona razlog prepunjenosti vodomjerne šahte ispred objekta građanina P. B., podnositelja predstavke. Građaninu P. B. je predložena mogućnost iniciranja postupka medijacije - mirnog rješavanja spora, ukoliko smatra da je situacija između njegove i susjedne zgrade sporna.

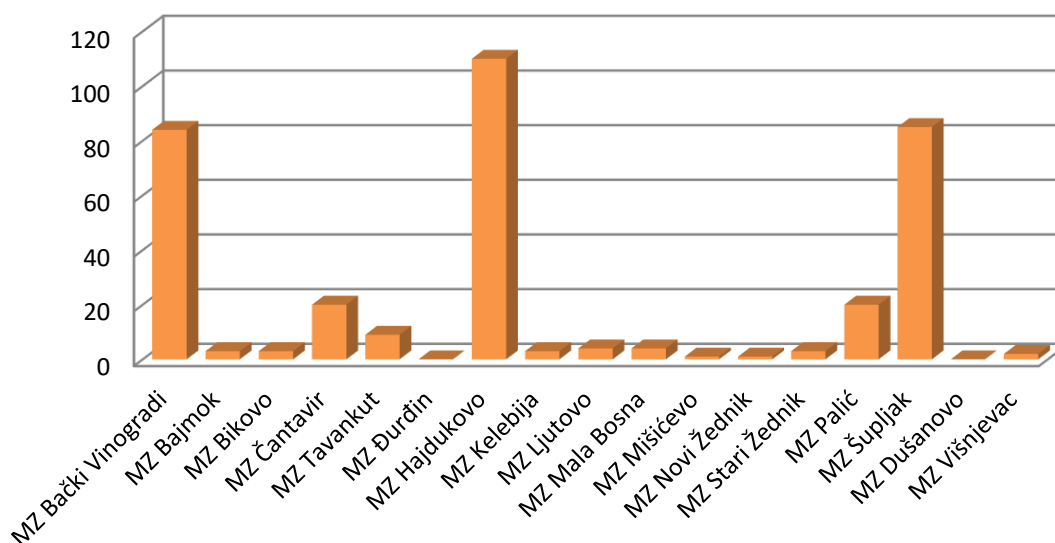
Predstavke koje možemo svrstati u odnosu prema sudovima, odnosno sudskom izvršenju, bilo ih je 101. U ovim predmetima najvažnije je da nam se sugrađani obrate na vrijeme, odnosno u roku kada mogu uložiti prigovor, po našem savjetu, ili na osnovanost potraživanja ili najčešće na zastarjelost. Osim ovakvih predmeta bilo je predmeta koji su pravomoćno 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. Ovdje se susrećemo često i s tzv. „teškim strankama“ kojima je vrlo teško objasniti nadležnost lokalnog zaštitnika građana, strankama koje su

uvjerene u loš rad sudova, korumpiranost, te da im je konačnim i pravomoćnim odlukama sudova nanesena velika nepravda. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da osobito u ovim predmetima treba paziti na nadležnost zaštitnika građana i razdvojiti kontrolnu funkciju zaštitnika građana od pravosudnih tijela kao posebnih tijela vlasti u državi.

I ove godine bavili smo se i predmetima zaštite potrošača i to 3 predmeta u kojima smo uspjeli posredovati u korist naših sugrađana.

RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 352 obraćanja

OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



Smatramo da je rad u prigradskim mjesnim zajednicama vrlo značajan. Ovakav prijem građana ured obavlja od 2013. godine. Mislimo da ovakvim radom pokazujemo da grad brine i o svojim sugrađanima iz prigradskih mjesnih zajednica i oni u svom mjestu stanovanja mogu ostvariti svoja prava. Završno s ovim izvještajnim razdobljem primljeno je ukupno 352 građana.

Uzurpacija zemljišta na području mjesnih zajednica od strane privatnih osoba je vrlo česta pojava, i tražena je pomoć našeg ureda u vraćanju u posjed ovih čestica. Građani su se javljali u jednom razdoblju kada su neki izvršitelji krenuli u prisilnu naplatu duga na socijalnoj pomoći, te je ured tu pružao pravnu podršku pišući odgovarajuće prigovore da Zakon ne dopušta prisilno izvršenje na ovoj vrsti pomoći. Zakonom o ozakonjenju objekata, zakonodavac je uveo novi sustav u svezi legalizacije objekata koji se pokreće rješenjem građevinskog inspektora i to s nalogom da se izvrši rušenje protuzakonito podignutog objekata. Kod većine građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti trebaju li u stvarnosti treba porušiti objekt ili se ipak dopušta legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako sa pravnom procedurom, tako i s njihovim pravima i obvezama koja proistječu iz novog Zakona. Većina njih je kontaktiralo Ured zaštitnika građana u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negdje ne pogriješe i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspješno završili legalizaciju svojih objekata. Tijekom postupka pojavili su i drugi pravni problemi, primjera radi oko uknjižbe legaliziranog objekta, pribavljanje suglasnosti suvlasnika, Ured je u svim situacijama upoznao stanke s pravima i obvezama iz danog slučaja. Prilikom pokretanja postupka legalizacije građanima se pojavio i problem oko konverzije građevinskog zemljišta. S obzirom na to da je preduvjet za legalizaciju izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali uredu zaštitnika građana s pitanjem što znači za njih konverzija, kakva prava i obveze proistječu iz izvršene konverzije i uopće oko pojma konverzije je bilo puno pitanja. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo s pojmom konverzije s prednostima i problemima koji proistječu iz neizvršene konverzije. Tijekom postupka

legalizacije građani koji su već došli do izvjesnog stupnja pribavljanja dokumenata vrlo često su nailazili na problem da se kuća koja je nelegalno građena dijelom nalazi na javnoj površini, ulici, odnosno na tuđoj nekretnini. U ovim situacijama Ured je pružao pravnu pomoć u pribavljanju potrebnih dokumenata i iznalaženjem pravnih postupaka s kojima osoba koja legalizira objekt s uspjehom može izvršiti ovaj postupak i sklapanjem nagodbe, pribavljanjem rješenja, zaključenjem kupoprodajnog ugovora, odnosno putem tužbe može riješiti ovaj imovinsko-pravni problem, bez kojeg je legalizacija objekta nemoguća. Povodom legalizacije objekata puno problema je iskrsnulo oko vlasništva čestica. Naime, u izvjesnim mjesnim zajednicama nekadašnja Općina je tijekom pedesetih i šezdesetih godina prošloga stoljeća besplatno dijelila čestice građanima, s tim da ova rješenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljištu što je potrebno za uknjižbu. U ovim situacijama Ured zaštitnika građana je putem Povijesnog arhiva pribavljao originale ovih rješenja, kao i u suradnji s tijelima i Gradskim pravobraniteljstvo radio na uknjižbi ovih nekretnina, jer se stranke nisu snalazile u ovoj složenoj situaciji. Naime, propust je nastao kod nekadašnje Općine, odnosno općinskih službi iz 1950. i 1960, jer su sastavljali takve dokumente koji nisu bili podobni za uknjižbu, a stanovništvo koje je neuko nije znalo provesti ova rješenja i na taj način njihova imovinska prava su bila dovedena u pitanje i nisu postali punopravni vlasnici ovih čestica i trpjeli su materijalnu štetu zbog toga.

Više građana se obratilo Uredu s problemom u svezi naknade štete putem osiguravajućih društava. Naime, ovisno o polici osiguranja kao i o protokolu u osiguravajućim društvima, naplata potraživanja ide nekad usporeno i otežano. U ovim situacijama Ured je, sastavljajući razne dopise, upućujući stranke na pravne postupke pomogao građanima u ostvarivanju svojih prava.

Porezna uprava je nekoliko puta putem javne dražbe nekretnine krenula u naplatu poreznog duga, te su se građani obraćali za savjet kako i na koji način mogu isplatiti svoj dug, eventualno otpisati kamatu, staviti prigovor zastarjelosti, odnosno informirali su se da u postupku javne dražbe koja pravna sredstva stoje im na raspolaganju.

I ove godine više građana se obraćalo Uredu zaštitnika građana s problemom da Republička porezna uprava, Područni ured Subotica i nakon isplate duga doprinosa MIO fondu i dalje obustavlja razmjerni dio mirovine. Ured u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu umirovljenicima i građanima na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji s Poreznom upravom, odnosno s republičkim zaštitnikom, ukoliko Porezna uprava u zakonskom roku ne donese rješenje o ostvarivanju prava stranke.

Imali smo više obraćanja s problemom da građani kupoprodajne ugovore nisu proveli u Katastar nekretnina, čak više godina, te su komunalna javna poduzeća krenula u naplatu svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavača. U ovim slučajevima uputili smo stranke kako i na koji način mogu ostvariti svoja prava, odnosno na koji način mogu urediti ove odnose i na koji način mogu s javnim poduzećima anulirati dugove koji nisu oni prouzrokovali. Zbog nastanka štete na elektrouređajima i to koja je nastala putem električne energije više građana se obratilo radi davanja pravnog savjeta 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.

Masovnim uvođenjem vodovodne mreže, primjera radi u mjesnoj zajednici „Palić“, u velikom broju su se javljali građani s raznim problemima u operativnoj provedbi priključenja na ovu mrežu. Primjera radi, problemi oko suvlasništva na nekretninama, problemi oko pribavljanja suglasnosti za uvođenje ove instalacije, kao i problemi u slučaju kada se netko od vlasnika nalazi na nepoznatom mjestu. Ovisno o konkretnim problemima, uputili smo građane na najučinkovitiji postupak kojim mogu ostvariti svoja prava i biti korisnici ove komunalne usluge.

Porezna uprava redovito šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Građani su se masovno javljali nakon uručjenja ovih opomena s pitanjima koja prava imaju nakon primljene opomene, teče li im zakonska kamata na glavicu, mogu li ući u reprogram, mogu li tražiti obročnu isplatu, što je sa zastarjelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti dugovani porez a da se ne pokrene postupak prisilne naplate. Ovisno o konkretnim predmetima, izvršili smo uvid u potrebne dokumente, rješenja, opomene i druge akte, te savetovali stranke o tomu koje zakonske mogućnosti im stoje na raspolaganju u slučaju isplate dugovanog poreza. U području poreza na imovinu puno stranaka se obratilo s problemom da im je čestica, odnosno dvorište veće od 1000 m², te je po Gradskoj Odluci u ovim slučajevima porez na imovinu znatno veći. U kontaktu s

Lokalnom poreznom upravom postignuto je rješenje da građani koji žive na obodu naselja imaju mogućnost promijeniti kulturu zemljišta, te da po toj osnovi smanje porez na imovinu koji je po njihovu dojamu bio irealno visok. Nadalje, u mjesnim zajednicama građanstvo se u velikom broju obraćalo Uredu, vrlo često zbog pitanja u svezi poreza na imovinu, načina otplate poreznog duga, zastare poreza i poreznog duga kao i reprograma istog. Pojavljivali su se problemi oko neažurnih ili pogrešnih adresa. Naime, stranke zbog ovih problema nisu primale rješenja o porezu na imovinu. U ovim situacijama izravno smo ispravljali, korigirali adrese s Lokalnom poreznom administracijom i na ovaj način građani su pravilno i na vrijeme primali aktualna rješenja o porezu na imovinu.

Pitanja su bila česta i u svezi ostvarivanja prava na starosnu, prijevremenu i invalidsku mirovinu, osobito od kada je za žene pomaknuta duljina staža osiguranja i godine života za stjecanje pune starosne mirovine.

U svezi držanja domaćih životinja, redovito se postavljalo pitanje koliko domaćih životinja građanstvo može držati u urbanoj sredini, odnosno u konkretnoj zoni u kojoj žive, a svaka izmjena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Vađenje drveta na javnim površinama zbog opasnosti za građanstvo, odnosno bolesti istoga, vrlo je česta pojava s kojom se stranke obraćaju nadležnoj inspekciji. U ovim slučajevima šutnja administracije, odnosno nepostupanje u rokovima koje predviđa Zakon o općem upravnom postupku je razlog zbog čega se građani obraćaju uredu. Problemi su uglavnom operativne prirode, odnosno inspekcija redovito izdaje rješenja o vađenju drveta, međutim, u području izvršavanja ovog rješenja postoje razni problemi, koje nadležno poduzeće treba riješiti. Nakon obraćanja našega Ureda s upitom za razlog za prekoračenje rokova, nadležna tijela su uvijek izvršila sporno rješenje nadležne inspekcije.

Pitanja u situaciji razvoda braka su vrlo česta, osobito kada jedan od bračnih parova živi u inozemstvu, kao učestali problem se pojavljuje smještaj djece. Principi, odnosno pravila oko smještaja djece i diobe zajedničke imovine se pojavljuju kao simptomatična pitanja za građane koji se nađu u ovoj situaciji. Obiteljski problemi u svjetlu novih zakonskih rješenja su isto vrlo aktualni i građanstvo se redovito obraća uredu s ovim problemima, kao i u svezi razvoda braka, smještaja djece, prava i obveza oko viđenja maloljetne djece, kao i oduzimanja djece u smislu Obiteljskog zakona i Pravilnika o hraniteljstvu i u svezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad. Česta su bila pitanja u svezi plaćanja alimentacije za djecu, s tim da poslije punoljetnosti, odnosno ponavljanja godine i napuštanja fakulteta, mogu izgubiti ova prava, te su to bila pitanja koja su više puta bila postavljena. Sve više i više se pojavljuju problemi s obvezom izdržavanja rodbine. Osiromašeni članovi obitelji vrlo često traže zakonske odredbe koje obvezuju rodbinu koja je u obvezi izdržavati ih. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona konkretno obavještavamo i dajemo konkretne upute koja su osobe obvezne izdržavati osiromašenog člana obitelji i na koji način može ostvariti to svoje pravo.

Pitanja u svezi prava na ostvarivanje na tuđu njegu i pomoć, oporučnog nasljeđivanja i u svezi prava i obveze izdržavanja srodnika su zanimala građanstvo kao i prava na naknadu troškova pokapanja.

Pravni problemi u svezi konkuriranja na stipendiju za učenike i studente se ciklično pojavljuju u razdoblju raspisanih natječaja.

Često je traženo da upoznamo stranku s postupkom lišavanja poslovne sposobnosti malodobnih i punoljetnih osoba kao ostvarivanje prava na nasljeđe u ostavinskom postupku.

Više građana se obraćalo Uredu u svezi svojih prava i obveza iz izvanbračne zajednice, odnosno informirali su se kako mogu ostvariti svoja imovinska prava proisteklih iz ovih zajednica.

Česta su pitanja u svezi smještaja starijih osoba u domove za stare. Naime, nemoćne osobe vrlo često trebaju biti smještene u ove domove, a njihova suglasnost je preduvjet za smještaj. Javljali su se i slučajevi kada osobe koje su već smještene u dom prijavljuju vlasnike domova da se nehumano ponašaju prema njima, odnosno s raznim drugim imovinsko-pravnim problemima. Ovisno o konkretnom slučaju, kontaktiran je Centar za socijalni rad, upućeni u MUP, tužiteljstvo, odnosno obavještavali smo i obitelj koja je u nekim slučajevima izvan Srbije, sa zahtjevom da pomognu svom starom rođaku.

S obzirom na to da dio građanstva godinama živi bez mirovinskog i zdravstvenog osiguranja stariji sugrađani su se pojavljivali s pitanjima što se događa s njihovim zdravstvenom osiguranjem ukoliko su napunili 65 godina života. Upoznali smo ih s odredbama važećih zakona da nakon 65 godina života zdravstveno osiguranje ima svaki građanin Republike Srbije.

Vrlo česta su pitanja u svezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom izdržavanju uopćeno, jer stanovništvo na selu vrlo često sklapa ovaj ugovor, imajući u vidu da se ovaj pravni institut koristi da bi osigurali sebi materijalnu sigurnost za starost, međutim, često samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem zbog osiromašenja davatelja izdržavanja, te često se pojavljuju problemi i oko raskida ugovora o doživotnom izdržavanju i stariji sugrađani postavljaju puno pitanja u svezi razrješenja ovog pravnog odnosa.

Nadalje, pojavljuju se pitanja u svezi raznih ugovora iz nasljednog prava, izvršavanje ugovora koji su sklopljeni s javnim poduzećima (Vodovod, Suboticaplin, Toplana, itd.). Stjecanja prava temeljem nezaposlenosti, stjecanje zdravstvenog osiguranja malodobnih osoba u situaciji kada su roditelji nezaposleni, problemi oko gubljenja zdravstvene zaštite su isto bila česta pitanja.

Tijekom prošle godine je vršena eksproprijacija zemljišta oko Paličkog i Ludoškog jezera, te su se građani masovno javljali s pitanjima koja su to njihova prava, je li rješenje o eksproprijaciji obvezno, koja prava imaju ukoliko nisu zadovoljni s iznosom naknade koja se nudi za eksproprijiranu nekretninu i što znači oduzimanje preostalog dijela nekretnine. Ovisno o konkretnim predmetima, stranke su detaljno upoznate s odredbama važećih zakona sa mogućnošću izjavljivanja žalbe, s tim da su istodobno upoznati da je Zakon o eksproprijaciji propis koji se izvršava, te se nakon pravomoćnosti rješenja zemljište oduzima i naknada se plaća u Zakonom predviđenom postupku.

Građanstvo često postavlja pitanje nadležnosti Građevinske inspekcije i Komunalne inspekcije. Naime, rješavajući svoje probleme, odnosno u situaciji kada treba prijaviti konkretni komunalni, odnosno građevinski problem, vrlo često im je nejasno kojem se tijelu trebaju obratiti. U ovim situacijama nakon upoznavanja s konkretnim činjeničnim stanjem upoznajemo građanina detaljno s nadležnostima i jedne i druge inspekcije.

Pitanja u svezi susjedskih odnosa redovito se pojavljuju i to u svezi pravnih mogućnosti i pravila postavljanja ograda između susjeda, zajedničke međe, septičke jame, ometanja posjeda, obveza vađenja drveća, nadalje gradnje i praznjenja septičke jame i drugih spornih odnosa u svezi nedoumice kad treba pribaviti građevinsku dozvolu, za koje objekte, redovito je zanimalo građanstvo. Imali smo puno pitanja iz području građevinarstva i primjene urbanističkih planova, jer su to pitanja koja intenzivno interesiraju stanovništvo.

Širenjem grada, odnosno građenjem na obodu grada, vrlo često su nam se postavljala pitanja da stanovnici ovih regija prilaze svojim kućama na ulici koja je u prirodi u privatnom vlasništvu. S obzirom na to da je to pitanje ozbiljan problem za njih, pokušalo se s raznim uzurpacijama i drugim nasilnim metodama za korištenje nekretnine u javne svrhe. Stranke su upućene na pravilni postupak, odnosno upoznati su s odredbama Zakona o eksproprijaciji s mogućnošću odricanja od dijela nekretnine koja pripada ulici s tim da su upozoreni da nasilne metode ne rješavaju konkretne imovinske-pravne odnose.

Iz područja poljoprivrede tražena je pomoć oko sastavljanja zahtjeva za poticaj poljoprivrednika. U svezi poljoprivredne štete puno građana je tražilo pravni savjet, kao i oko problematike izdavanja u najam poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovane najamnine poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, pitanja u svezi zastarjelosti potraživanja, a pojavila su se i pitanja u svezi pravnog statusa gospodarstva. Prava prvenstva najma zemljišta kod susjeda, oko principa podjele zajedničke imovine, načina i postupka premjera čestice, cijepanje čestice kao i rada Katastra kao i novih rješenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obveza u odnosu na njihove čestice, kao i prava i skidanje tereta sa nekretnina. Bila su i pitanja u svezi korištenja kolske ceste u privatnom vlasništvu, plodouživanja i brisanja ovog tereta s nekretnina. Pitanja u svezi prekategORIZACIJE poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u svezi formiranja ulice u selu, stjecanja i promjene kućnog broja puno puta su predstavljali problem koji je bio teško rješiv za građane.

Mladi ljudi koji rade razne djelatnosti, imaju svoje inovacije, često postavljaju pitanja u svezi intelektualnog vlasništva, zaštite iste, i način eksploatacije tog vlasništva. Zavisno od konkretne situacije uputili smo ih na konkretne institucije koje se bave zaštitom intelektualnog vlasništva.

Iz području radnih odnosa često su postavljana pitanja u svezi otkaza radnog odnosa, mogućnosti naplate zaostale zarade potraživanja i drugih potraživanja od poslodavca.

Dosta česta su bila pitanja iz nadležnosti Gradske uprave, Tajništva lokalne porezne administracije, te dobrom suradnjom s ovim Tajništvom vrlo često smo provjeravali postoji li dug za konkretnog poreznog obveznika, osobito kod starijih osoba, koje nisu bile u mogućnosti u izravnoj komunikaciji s Poreznom upravom prekontrolirati svoje stanje duga, odnosno doći u Ured Gradske

uprave. Vrlo česta su bila pitanja u svezi tumačenja samog rješenja za utvrđivanje poreza, pa nakon obrazloženja građani su došli do saznanja da li samo za svoju nekretninu plaćaju porez i da nema „nepravičnih“ rješenja, a kad je postojala pogreška Porezna služba je odmah izvršila ispravak takvog Rješenja.

Pitanja u svezi mogućnosti stjecanja socijalne pomoći, gubitka prava na ovu pomoć su predstavljala pitanja s kojima su se često obraćali građani uredu. Računi za ekologiju u prigradskim mjesnim zajednicama isto su često predstavljali problem za građanstvo.

Postupak kupnje i principi postupka javne dražbe nekretnine su se pojavili ove godine, naime građanstvo se zainteresiralo za ovu vrst kupnje. Posebno su postavljala pitanja u svezi postojanja raznih tereta na nekretnini, primjera radi plodouživanja, zabrane otuđenja, itd. U svakom konkretnom predmetu stranku smo upoznali s principima javne dražbe i s pozitivno pravnim propisima koji reguliraju ovo područje. Nadalje, neuke stranke više puta su postavljale pitanja kako da se ponašaju u situaciji kad u sudskom, odnosno izvršnom postupku, odnosno tijekom trajanja ovih postupaka mijenjaju svoju adresu. Osobito smo ih upozorili da o promjeni adrese obvezno moraju obavijestiti tijelo koje vodi postupak, jer neprimanje pošte, odnosno pismena samo im može nanijeti štetu, jer neprimanjem pošte njihovo obavješćavanje se vrši na oglasnoj ploči i više ne mogu pratiti postupak u kojem bi trebali sudjelovati.

Tijekom 2018. godine više građana se obratilo Uredu, koji su zbog raznih razloga bili nezadovoljni, sa željom da svoju nekretninu daruju gradu i pitali su za proceduru kako mogu to uraditi. Naime, nekima je porez za imovinu ili su druge dažbine i naknade toliko visoke, da po njihovim riječima cijela nekretnina nema vrijednost ovih dažbina. Oni su upućeni sukladno pozitivnim propisima na tijelo s kojim mogu riješiti ovu vrst dara.

Pitanja u svezi buke od ugostiteljskih objekata, plaćanja računa Elektro distribuciji i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju su redovita pitanja građana. Građani su se masovno javili Uredu, uvijek nakon primitka opomene za plaćanje dugovanih obveza kao poreza na imovinu, naknade za zaštitu okoliša, naplate reprograma poreznog duga, itd.

Mladi su se Uredu često obraćali s pitanjem uračunavaju li se volonterski rad, odnosno radno iskustvo u civilnom sektoru u radno iskustvo. Ovisno o konkretnom slučaju, upoznali smo građane koja prava imaju iz Zakona o volontiranju i koja prava im pružaju drugi pozitivni propisi.

U području naknade štete imali smo stranke koje su pretrpjele štetu zbog nastanka prometne nezgode pa su se informirale u svezi svojih prava, kao i postupka naknade ove štete. Građani su više puta tražili da im Ured protumači složenije odluke i rješenja gradskih služba, da bi znali ostvariti svoja prava odnosno izvršiti svoje obveze.

Također, izdvajamo jedan od najtežih predmeta koji smo radili u prošloj godini, a na zahtjev mjesne zajednice „Mirgeš“. Naime, u centru sela postoji Peić križ koji je podignut još 1880. godine, a vlasnik „Duda marketa“ je isti ogradio žičanom ogradom i spriječio vjernike da slobodno mogu pristupiti križu. Zbog neriješenih imovinsko pravnih odnosa između „Duda marketa“ i DP Ljutova koje je u stečaju, teško je bilo utvrditi bilo kakvu diobu ili je predložiti. Vlasnica „Duda marketa“ je tvrdila da je ogradu podigao njen otac, pa iako smo razmišljali i kaznenom gonjenju i imali potporu Osnovnog javnog tužiteljstva u Subotici, odustali smo od toga. Stečajni upravitelj, odnosno u ovom slučaju povjerenik Agencija za stečaje nije želio pokrenuti bilo kakav postupak za povredu prava suvlasništva, jer stečajni postupak nije bio u toj fazi prodaje stečajne imovine, a vlasnica „Duda marketa“ i njen otac nisu željeli mirnim putem pomaknuti ogradu. Tek na insistiranje zaštitnika građana i neformalnim utvrđivanjem od strane geodeta zaposlenih u Javnom poduzeću za ceste, urbanizam i stanovanje, pomaknuli su ogradu tako da je pristup Peić križu sada slobodan i vjernici mogu slobodno ostvariti svoja vjerska prava.

BESPLATNA PRAVNA POMOĆ

Ured zaštitnika građana je i u 2018. godini nastavio uspješno provoditi Projekt besplatne pravne pomoći. Ovaj Projekt se provodi u suradnji s Odvjetničkom komorom u Subotici temeljem zaključenog Sporazuma iz 2011. godine. Sporazumom su preuzeti već utvrđeni uvjeti i osnovi za pružanje besplatnog pravnog zastupanja koji su određeni u Pravilniku Odvjetničke komore Vojvodine, formulari kao i već postojeća organizacija. Samim Pravilnikom utvrđeni su kriteriji koji posebno pomažu naše siromašne sugrađane, nezaposlene i socijalno ekonomski ugrožene osobe,

kojima je put do ostvarenja sudske zaštite otežan. Naglašavam da sve potrebne potvrde ili uvjerenja koja se podnose uz zahtjev su oslobođene pristojba, osim usluge RGZ Katastar nekretnina, tako da je ovo prava pomoć za siromašne. S obzirom na to da su to najčešće predmeti Osnovnog suda u Subotici, isti u ovim predmetima odlaže ili oslobađa stranke od dospelih sudskih pristojba do okončanja ovakvih predmeta. U 2018. godini primili smo 32 zahtjeva za pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Naglašavamo da je ova odvjetnička usluga potpuno besplatna za sugrađane i da Grad ne sudjeluje finansijskim sredstvima. Zaštitnik građana i ovaj put zahvaljuje svim kolegama odvjetnicima koji su sudjelovali u ovome Projektu.

POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE

Ovdje bismo posebno izdvojili naš rad na obilježavanju Dana ljudskih prava.

I ove godine, odnosno 2018. godine, obilježavanje Dana ljudskih prava smo posvetili i fokus usmjerili ka angažiranju srednjoškolske mladeži kroz raspisani natječaj za literarne sastave na temu iz područja ljudskih prava. Na literarni natječaj smo dobili 66 radova, imali smo dvije teme: „Razumjeti, a ne suditi“ i „Otići ili ostati“. Naši srednjoškolci su se iznimno potrudili i angažirali u svojim sastavima. Čitajući ove radove bilo je jasno koliko mladi ljudi osjećaju pravdu, odnosno nepravdu koja ih okružuje, koliko žele promjene i koliko zamjeraju nama starijima što im ne osiguravamo sigurniju budućnost. Najbolje radove smo nagradili novčano, za svaki rad na jeziku nacionalnih manjina koje imaju pravu na uporabu službenog jezika u gradu. Prva nagrada je bila 8.000,00 dinara, druga 6.000, a treća nagrada je bila 4.000,00 dinara. U organizaciji su nam pomogli kako profesori, članovi povjerenstva tako i predsjednik Skupštine grada. Prvonagrađeni radovi su pročitani u skromnoj svečanosti, a svi nagrađeni radovi postavljeni su na internetsku stranicu grada, a ukoliko netko želi pročitati i ostale radove, može se obratiti Uredu jer su radovi primani putem e-maila i sačuvani su. Ove godine su prvi put svi sudionici natječaja dobili zahvalnice za sudjelovanje i skromne prigodne darove.

MEDIJACIJA

U 2014. godini predstavnici Ureda zaštitnika građana su sudjelovali na Osnovnoj obuci za medijatore koje su organizirali Partneri za demokratske promjene Srbija i stekli Certifikat o završenoj obuci. Također, postali smo članovi Udruge građana „Nacionalno udruženje medijatora Srbije“.

Medijacija je prije svega alternativno rješavanje sporova. Medijacija je proces u kome građani na brz, učinkovit i jeftin način mogu riješiti konflikte do kojih neminovno dolaze u međusobnim odnosima.

Primjena medijacije zabilježena je još u starom vijeku. Od sumerske civilizacije preko srednjeg vijeka sve do današnjeg dana dolazi do razvitka institucije medijacije. Danas je često prakticirana metoda rješavanja sukoba u različitim područjima društvenog života, u mnogim zemljama svijeta.

Medijacija je postupak rješavanja spora između dvije ili više strana uz pomoć medijatora – posrednika. Uloga medijatora je podržati strane u sporu da pronađu obostrano prihvatljivo rješenje poticanjem pozitivne komunikacije i atmosfere konstruktivnog rješavanja problema.

Medijator ne daje pravne savjete, nema ulogu sudca ili arbitra, niti donosi odluku kojom se spor rješava. Odgovornost donošenja odluke i postizanja sporazuma je isključivo na stranama u sporu. Nijedna od strana ne može biti primorana na prihvaćanje rješenja koja joj ne odgovaraju. Strane su slobodne angažirati pravnog zastupnika i s njim se savjetovati tijekom postupka medijacije i prije potpisivanja sporazuma. Svaka strana u sporu ulazi u postupak medijacije u dobroj vjeri i spremna je pružiti svoj puni doprinos mirnom rješenju spora. Medijacija je postupak koji je zatvoren za javnost i koji je povjerljiv. Medijator je ovlašten prekinuti postupak medijacije ukoliko smatra da dalje vođenje postupka nije svrsishodno. Također, i strane su ovlaštene da u svakom trenutku mogu odustati od daljnjeg sudjelovanja u postupku medijacije.

Postupak medijacije kao mirno rješavanje sukoba za strane znači sljedeće prednosti: brža je od suđenja, smanjuje troškove, povjerljivost, daje priliku stranama da govore, uspostavlja prekinute odnose, protivnici postaju suradnici, strane u sporu donose konačnu odluku, eliminira neizvjesnost i štiti sve strane od rizika gubitka spora - svi dobivaju.

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

Ova usluga našim sugrađanima je također besplatna.

Tijekom 2016. godine zamjenica zaštitnika građana je pohađala osnovnu obuku za medijaciju, stekla dozvolu za posredovanje, upisana u Registar posrednika, a Ured zaštitnika građana Grada Subotice od tada ima tri licencirana medijatora.

Medijacije su održavane u Uredu zaštitnika građana Grada Subotice, a po zahtjevu i pozivu građana medijatori tijekom 2016. godine su po prvi put izašli u prigradske mjesne zajednice gdje su održali sesiju posredništva, što predstavlja novost u odnosu na prethodne godine.

Tijekom 2017. godine medijatori su pohađali specijalizirane obuke za posrednika u sporovima obiteljske medijacije i sporovima iz području zlostavljanja na radu (mobing).

U odnosu na 2018. godinu primjećuje se tendencija rasta broja zainteresiranih građana za rješavanje sukoba putem postupka posredovanja u svim područjima gdje strane u sporu mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, a osobito u imovinskim, gospodarskim, obiteljskim, potrošačkim, radnim sporovima i susjedskim odnosima.

Medijatori su tijekom 2018. godine pohađali specijaliziranu obuku iz području rješavanja gospodarskih sporova i iz području medijacije u SAD i regiji.

U 2018. godini imali smo ukupno 58 zahtjeva građana za rješavanje sukoba putem posredovanja, od kojih su u 26 predmeta strane inicirale rješavanje sukoba putem medijacije.

U pripremnoj fazi medijacije četiri predmeta su uspješno riješena, od kojih su tri predmeta vezana za susjedski spor i jedan predmet za isplatu.

V. S., vlasnik dva skladišta u zajedničkom dvorištu, tražio je suglasnost za samostalni vodovodni priključak na postojećoj mreži. Bez potpisivanja sporazuma o pristupanju, u fazi pripreme medijacije, korisnici usluga čiji su objekti u okviru kućnog vijeća već bili priključeni na javni vodovod i javnu kanalizaciju dali su ovjerenu pismenu suglasnost.

U ostala dva susjedska predmeta sam čin telefonskog poziva je bio je dovoljan da potakne susjede da izvrše predmet medijacije, odnosno da susjed otkloni šut sa zida koji se nalazi na zajedničkoj međi, a u drugom predmetu susjed je prestao cijepati drva u ranim jutarnjim satima i prestao je buditi neposrednu okolinu u ranu zoru.

Predmet medijacije radi isplate je također uspješno riješen u fazi pripreme. Kupac je za kupnju nekretnine u Pačiru temeljem predugovora isplatio prodavaču kaparu. Kupac je tijekom ljeta koristio istu nekretninu, sređivao dvorište, a s obzirom na to da dokumenti u svezi kuće nisu bili sređeni, on je odustao od kupnje iste i tražio povrat kapare. Temeljem međusobnih dogovora prodavač je vratio pola iznosa kapare u fazi pripreme posredovanja.

Zaključeno je ukupno 13 sporazuma o pristupanju posredovanja.

Od Osnovnog suda u Subotici zaprimili smo dva predmeta, jedan predmet radi pokušaja mirnog rješavanja obiteljskih odnosa i podjele bračne tekovine, a drugi predmet radi poništenja ugovora zbog povrede prava prvenstva kupovine.

U predmetu podjele bračne tekovine, strane i njihovi opunomoćenici potpisali su Sporazum o pristupanju medijaciji, postupak medijacije je započet, a na drugoj sesiji tužiteljica i njen opunomoćenik su se usmenim putem izjasnili da odustaju od daljnje provedbe postupka jer se njihovi stavovi nisu približili poravnanju. Jedna strana je imala odvjetnika, druga strana je upozorena na pravo na odvjetnika, ali niti je željela odvjetnika, niti je željela nastavak medijacije.

U drugom sudskom predmetu dostavljena su dva tužbena zahtjeva, radi djelomičnog raskida ili poništenja ugovora i radi poništenja ugovora zbog povrede prava prvenstva kupovine. Strane u nazočnosti svojih opunomoćenika su se suglasile da će u svezi oba tužbena zahtjeva voditi jedan postupak medijacije, koji je uspješno okončan usmenim sporazumom stranaka nakon čega su strane povukle svoje tužbe. Obe strane su imale opunomoćenike – odvjetnike.

Kabinet gradonačelnika uputio nam je dva predmeta.

Postupak mirnog rješavanja susjedskih odnosa - dogovora oko spornih pitanja u svezi s načinom korištenja, upravljanja i investiranja stambeno-poslovnog objekta u pansionski objekt. Do sada je održano tri sesije medijacije, strane u postupku su postignule usmeni sporazum, dok je na posljednjoj sesiji pročitao tekst sporazuma i strane su se suglasile da će tekst sporazuma dostaviti

medijatorima, te da će isti ovjeriti kod javnog bilježnika. Strane u postupku imale su opunomoćenike – odvjetnike, s tim da je opunomoćenik strane koja je podnijela peticiju Gradu Subotici, tijekom postupka obavijestio medijatore da su mu njegove stranke otkazale punomoć

U drugom predmetu inicijator medijacije je bio građanin K. S., a druga strana zastupnik Grada Subotice, Gradsko pravobraniteljstvo. Strane u postupku su postigle sporazum i potpisali isti sporazum o isplati naknade za korištenje građevinskog zemljišta u vlasništvu Grada Subotice koje je građanin K. S. koristio za poljoprivrednu proizvodnju bez pravne osnove. Predmet je uspješno rešen u postupku posredovanja.

Imali smo dva obraćanja iz radnih odnosa, u svezi težine posla koju obavlja zaposleni i u svezi povezivanja radnog staža.

U prvom predmetu strane se odazvale pozivu, rukovoditelj javnog poduzeća i zaposleni su se dogovorili da će postojeći sukob riješiti unutar tvrtke.

U drugom predmetu, druga strana - rukovoditelj institucije, jedne osnovne škole, nije se odazvao pozivu, tako da se postupak posredovanja nije mogao ni započeti.

Održana je medijacija u svezi inhumacije i ekshumacije posmrtnih ostataka pok. I. Ž. Posmrtni ostatci pokojnog I. Ž. su preneseni u obiteljsku grobnicu I. D. bez pribavljenih suglasnosti od svih živih potomaka iz prave loze pok. I. D. Spor je nastao pošto jedan od potomaka nije dao naknadnu suglasnost za inhumaciju i ostao pri stavu da se pok. I. Ž. izmesti iz obiteljske grobnice I. D. Medijacija je okončana izjavom inicijatora medijacije da odustaje od daljnje provedbe posredovanja.

Najveći broj predmeta medijacije predstavljaju susjedski sporovi. Sukobi se odnose na prokišnjavanje stropa od susjeda u stambenoj zgradi, uređenje korištenja zajedničkog dvorišta, sastavljanja kućnog reda, pribavljanja suglasnosti stanara kao uvjet za priključenje na javni vodovod i javnu kanalizacijsku mrežu objekta ostalih stanara u zajedničkom dvorištu.

Nadalje, postupci medijacija bili su inicirani zbog uređenja susjednog zida, zbog sagrađene garaže na međi na kojoj se nalazi terasa s pogledom u dvorište susjeda, zbog dogovora oko korištenja podruma u stambenoj zgradi bez Upravitelja zgrade.

U zadnjem predmetu strane su upućene Komunalnoj inspekciji, da bi naložio zgradi da u roku izabere Upravitelja zgrade.

Građani se obraćali u svezi održavanja i orezivanja žive ograde i tuje. Vodili smo postupak posredovanja u sporu oko davanja suglasnosti radi odobrenja rekonstrukcije objekta i razdvajanja u dva posebna stambena dijela između dva susjeda. Obe strane su angažirale opunomoćenike u predmetu, a oštećeni je angažirao vještaka građevinske struke – statičara, da procjeni štetu i donese nalaz temeljem kojega će odrediti odštetni zahtjev i njegovu visinu, te bi nakon toga razmotrili davanje suglasnosti za rekonstrukciju objekta. Strane su se suglasile da nazoče prilikom dolaska vještaka. Jedna strana je tijekom postupka medijacije odustala od daljnjeg postupka i obavijestila medijatore da će spor riješiti sudskim putem.

U predmetima medijacije o razvrgnuću zajedničke imovine – isplate nasljedstva, nije postojao dogovor između strana pa se postupak medijacije nije mogao pokrenuti.

Inicirana je medijacija oko odgađanja hipotekarnog izvršenja, ali je bila bezuspješna jer druga strana nije bila zainteresirana, kao i u predmetu isplate naknade štete, u kojoj su štetu prčinili susjedski psi koji su zaklali susjedovu perad.

U imovinskopravnim odnosima - isplate suvlasništva, postupak medijacije je započet ali nakon prve sesije jedna strana je odustala od daljnje provedbe medijacije jer je u međuvremenu angažirala odvjetnika te je obavijestila medijatore da će poslušati savjet odvjetnika radi daljnjega postupanja.

Medijacije su obavljene u komedijaciji.

Prosječno vrijeme trajanja postupka medijacije je 1-3 mjeseca. Da bi stranke došle do zajedničkog rješenja i zaključile sporazum o rješavanju spora posredovanjem, bilo je potrebno održati od jedne do četiri sesije, u ovisnosti o složenosti sukoba. Prosječni broj održanih sastanka je dva. Sesije odnosno sastanci su pojedinačno trajali oko 45 minuta do najviše 60 minuta. U obavljenim medijacijama sudjelovale su od dvije do šest strana u postupku. Strane uglavnom samostalno sudjeluju u postupcima medijacije bez opunomoćenika, ali postoji tendencija povećanja broja medijacije u kojima strane zastupa odvjetnik, što predstavlja novost u odnosu na prethodne godine.

Zaštitnik građana Grada Subotice

U 2018. godini, u više od polovice od ukupnoga broja medijacija, opunomoćenici - odvjetnici su zastupali strane u postupcima mirnog rješavanja sporova. U ovim predmetima strane brže dolaze do sporazuma, jer im je u interesu da se što prije nagode, jer svaka strana sama snosi troškove odvjetnika. Nazočnost odvjetnika u medijacijama pruža strankama visok stupanj stručne zaštite njihovih interesa.

U 2018. godini imali smo ukupno 26 predmeta u kojoj su strane inicirale medijaciju i to u sljedećim odnosima i broju:

- 14 susjedskih odnosa
- 3 imovinskih odnosa
- 3 isplata
- 2 radna odnosa
- 1 inhumacija- ekshumacija
- 1 iseljenje
- 1 obligacijski odnos
- 1 obiteljski odnos.

Najviše predmeta smo imali iz području sporova iz susjedskih odnosa, kao i prošle godine. Postupak posredovanja je doista učinkovit i koristan kod susjedskih odnosa, jer osim toga što sukobljene strane zajednički rješavaju glavni predmet spora, pomaže stranama da poprave poremećene susjedske odnose. Pozitivno je u 2018. godini da su zaposleni u Tajništvu za inspeksijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice, kada su im se građani obraćali sa zahtjevom za očevid, nakon izvršenih očevida, kada se radilo o susjedskim odnosima, upućivali građane da pokrenu postupak medijacije.

Tijekom postupka medijacije uglavnom smo vodili zajedničke sesije, ali radi prevladavanja teškoća u komunikaciji kao i zbog motiviranja druge strane da prihvati medijaciju nekada je bilo poželjno voditi odvojene sesije. Vodili smo odvojene sesije po potrebi ili po zahtjevu stranke.

SURADNJA S MEDIJIMA

Suradnja i podrška medija veoma je značajna i potrebna u radu zaštitnika građana. Naš Ured ima iznimno dobru suradnju s lokalnim medijima, pa čak i na republičkoj razini. „Pannon televizija“ je pratila naš rad obilaska prigradskih mjesnih zajednica, isti promicala i dano je više intervjua u području specifičnih problema prigradskih mjesnih zajednica. Davani su intervjui i lokalnim radijskim postajama, kako u nekim pojedinačnim predmetima tako i o našem radu, o odnosima sa strankama, građanima i riješenim predmetima. Smatramo da i dalje uživamo potporu medija koji prati rad našega Ureda.

FINANCIJSKA SREDSTVA

Sredstva za financiranje rada Ureda zaštitnika građana osiguravaju se u proračunu grada. Ured zaštitnika građana je u 2013. godini prešao s indirektnog korisnika proračunskog sredstava na direktnog korisnika, u cilju smanjenja troškova ureda, a to nije utjecalo na samostalnost i neovisnost ureda. Ovdje moramo istaknuti da je subotički Ured jedan od rijetkih ureda lokalnih zaštitnika građana koji je u svemu uređen na zakonit način.

Odobrena proračunska sredstva su utrošena na funkcioniranje samoga Ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenih. Financijskim planom za 2018. godinu za rad ureda je odobreno ukupno 12.773.000,00 dinara.

Izvršenje sredstava proračuna grada Subotica za troškove funkcioniranja Ureda zaštitnika građana Subotica za 2018. godinu

Red. broj	Vrsta rashoda	Planirano	Ostvareno
1.	Plaće na temelju cijene rada - zaštitnik građana	5.895.000,00	5.367.387,69

Zaštitnik građana Grada Subotice

2.	Dodatak za vrijeme provedeno na radu (minuli rad) - zaštitnik građana	627.000,00	477.110,37
3.	Naknada zarade za vrijeme privremene spriječenosti za rad do 30 dana uslijed bolesti - zaštitnik građana	100.000,00	80.154,94
4.	Naknada zarade za vrijeme odsust. s rada na dan praznika (blagdana) koji je neradni dan, godišnjeg odmora, plaćenog odsustva, vojne vježbe i odazivanja na poziv državnog tijela - zaštitnik građana	1.178.000,00	1.120.537,25
5.	Doprinos za mirovinsko i invalidsko osiguranje - zaštitnik građana	922.000,00	845.557,71
6.	Doprinos za zdravstveno osiguranje - zaštitnik građana	378.000,00	362.885,19
7.	Doprinos za nezaposlenost - zaštitnik građana	75.000,00	52.847,33
8.	Pokloni za djecu zaposlenih - zaštitnik građana	20.000,00	19.000,00
9.	Naknade troškova za prijevoz na posao i s posla - zaštitnik građana	120.000,00	96.026,68
10.	Usluge mobilnog telefona - zaštitnik građana	190.000,00	161.432,90
11.	Najam ostalog prostora - zaštitnik građana	1.000,00	0,00
12.	Troškovi smještaja na službenom putu - zaštitnik građana	178.000,00	49.335,30
13.	Troškovi dnevnica za službeni put u inozemstvo - zaštitnik građana	5.000,00	0,00
14.	Troškovi prijevoza za službeni put u inozemstvo (avion, autobus, voz i sl.) - zaštitnik građana	5.000,00	0,00
15.	Troškovi smještaja na službenom putu u inozemstvo - zaštitnik građana	5.000,00	0,00
16.	Kotizacija za seminare - zaštitnik građana	111.000,00	35.700,00
17.	Usluge vještačenja - zaštitnik građana	385.000,00	97.710,00
18.	Ostale stručne usluge - zaštitnik građana	17.000,00	0,00
19.	Ugostiteljske usluge - zaštitnik građana	50.000,00	17.600,00
20.	Reprezentacija - zaštitnik građana	60.000,00	28.836,00
21.	Darovi - zaštitnik građana	70.000,00	64.285,65
22.	Ostale opće usluge - zaštitnik građana	95.000,00	1.040,00
23.	Uredski materijal - zaštitnik građana	366.000,00	307.021,20
24.	Stručna literatura za redovite potrebe zaposlenih - zaštitnik građana	146.000,00	123.150,00
25.	Potrošni materijal - zaštitnik građana	13.000,00	9.900,00
26.	Ost. dotacije po zakonu - zaštitnik građana	914.000,00	890.713,35
27.	Dotacije ostalim neprofitnim institucijama - zaštitnik građana	20.000,00	18.000,00
28.	Ostali porezi - zaštitnik građana	10.000,00	0,00
29.	Ostale naknade štete - zaštitnik građana	400.000,00	0,00
30.	Namještaj - zaštitnik građana	40.000,00	38.998,00
31.	Računalna oprema - zaštitnik građana	377.000,00	372.000,00
	SVEGA :	12.773.000,00	10.637.229,56

ZAKLJUČAK

U razdoblju koje obrađuje ovaj izvješće od 01. siječnja 2018. do 31. prosinca 2018., broj obraćanja građana zaštitniku građana je na istoj razini kao i 2017. godine. U 2018. godini stavljen je naglasak na preveniranje problema, a u postupcima kontrole kontrolirani subjekti javne službe grada, gradska uprava i javna poduzeća su već nakon primljene pritužbe, bez odgađanja, uklanjali nedostatke i pogreške u radu.

Ono što bi istaknuli kao iznimno značajno, jest da je postupak medijacije sve aktualniji, kao alternativni vid mirnog rješavanja spora, te da su nam predmeti upućivani i od strane Osnovnog suda, kada su već bile podnesene tužbe. U Kabinetu gradonačelnika, Tajništvu za inspekcijsko nadzorne

Zaštitnik građana Grada Subotice

poslove, Gradske uprave Grada Subotice također su, kada tijekom očevida utvrde da se radi o sporu koji bi mogao završiti na sudu, građane najprije upućivali u Ured zaštitnika građana radi pokušaja mirnog rješavanja spora medijacijom.

Značajni broj građana, sve češće i kroz neformalne i interesno formirane grupe obraća se zaštitniku građana sa zahtjevima koji baš i nisu u nadležnosti zaštitnika građana (uređenje ulica, objekata i sl.), ali u suradnji s nadležnim institucijama pokušavamo i tu pomoći. Jasno je da institucija lokalnog zaštitnika građana postoji u svijesti velikog broja građana Subotice koji samostalno i preko zaštitnika građana aktivno sudjeluju u rješavanju problema koje smatraju važnim za njihov život.

Sumirajući, i 2018. godinu obilježila je visoka razina kooperativnosti kontroliranih subjekata sa zaštitnikom građana i njegovim suradnicima, kao i spremnost da se rješavanju problema građana pristupa od strane svih čimbenika u lokalnoj samoupravi, bez odgađanja, te da se građani nikada ne ostavljaju bez ponuđenog rješenja problema.

Ove Godišnje izvješće su zajednički sastavili zaštitnik građana sa zamjenicama Erikom Tóth Szalai i Ljiljanom Vuković Simić.

Subotica, 20. 03. 2019.

ZAŠTITNIK GRAĐANA
GRADA SUBOTICE

Zlatko Marosiuk
dipl. pravnik

STRUKTURA I STATISTIKA***PRITUŽBE***

		Primljeno	Riješeno	U postupku
Javna poduzeća i ustanove	JKP „Toplana“	2	2	
	JKP „Vodovod i kanalizacija“	8	8	
	JP za gospodarenje cestama	1	1	
	Centar za socijalni rad	8	8	
	JKP „Čistoća i zelenilo“	1	1	
	JKP „Suboticatrans“	1	1	
	JKP „Dimnjačar“	1	1	
	PU „Naša radost“	1	1	
Tijela uprave i inspekcijske službe	Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove	11	11	
	Tajništvo lokalne porezne administracije	1	1	
	Tajništvo za građevinarstvo	1	1	
	MZ „Pješčara“	1	1	
	Vijeće za zdravstvo i Povjerenstvo za predstavke	5	5	
Dostavljeni državnim tijelima	Zaštitniku građana	8	8	
	Pokrajinskom ombudsmanu	3	3	
UKUPNO		53	53	

Zaštitnik građana Grada Subotice

PREDSTAVKE

		Primljeno	Način rješavanja		U postupku
			Savjet	Postupanje	
Zdravstveno		18	16	2	
Osobna stanja građana		170	170	0	
Građansko pravo		103	101	2	
Socijalna skrb		104	96	8	
Radna pitanja		117	117	0	
Umirovljenička pitanja		98	88	10	
Obrazovanje		5	5	0	
Uprava		4	4	0	
Imovinsko pravo		42	42	0	
Nasljedno		50	50	0	
Stambeno		18	18	0	
Medijacija		58	58	0	
Lišavanje poslovne sposobnosti		2	2	0	
Obligacijsko pravo		45	42	3	
Obiteljski odnos		79	79	0	
Sudsko		101	101	0	
Javne službe i javna poduzeća	- Tajništvo za insp. nadzor.	20	20	0	
	- Građevinska inspekcija – legalizacija	17	17	0	
	- Tajništvo za društvene djel.	5	5	0	
	- Povijesni arhiv	1	1	0	
	- Zaštita spomenika	1	1	0	
	- JP putevi i urb. planiranje	6	6	0	
	- JKP „Subotička toplana“	6	6	0	
	- JKP „Čistoća“	3	3	0	
	- Elektrovojvodina	14	12	2	
	- Nac. služba za zapošljavanje	3	3	0	
	- PU „Naša radost“	3	2	1	
	- JKP „Vodovod i kanalizacija“	19	18	1	
	- JKP „Dimnjačar“	6	4	2	
	- JKP „Suboticatrans“	4	4	0	
	- JP „Vode Vojvodine“	692	692	0	
Dostavljeno povjereniku za zaštitu podataka		1	1	0	
Dostavljeno zaštitniku građana RS		3	3	0	
Inspekcija rada		1	1	0	
Porez		56	54	2	
Javni servis - RTV		8	8	0	
Prosvjetna inspekcija		1	1	0	
Zaštita potrošača		3	3	0	
Tržišna inspekcija		3	3	0	
Inspekcija za ceste		1	1	0	
Katastar		8	8	0	
Komunalni problem		20	18	2	
Intelektualno vlasništvo		1	1	0	
Osobe s invaliditetom		1	1	0	
Nasilje u obitelji		10	10	0	
Poljoprivreda		2	2	0	
Razno		29	29	0	

Zaštitnik građana Grada Subotice

Nenadležan	30	30	0	
BPZ	32	32	0	
UKUPNO	2024	1989	35	

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA

Mjesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	84
MZ Bajmak	3
MZ Bikovo	3
MZ Čantavir	20
MZ Tavankut	9
MZ Đurđin	/
MZ Hajdukovo	110
MZ Kelebija	3
MZ Mirgeš	4
MZ Mala Bosna	4
MZ Mišićevo	1
MZ Novi Žednik	1
MZ Žednik	3
MZ Palić	20
MZ Šupljak	85
MZ Dušanovo	/
MZ Višnjevac	2
UKUPNO	352

SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Pritužbe	53
Predstavke	2024
Predmeti u mjesnim zajednicama	352
UKUPNO	2429