

Broj: O.02-35-04/19
Datum: 20.03.2019.

GODIŠNJI IZVEŠTAJ

ZA 2018. GODINU

UVOD

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

Kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice počela je sa radom dana 16.06.2006. godine. Kroz ovaj period prošla je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usaglašavanje sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. U Službenom glasniku RS 47/2018 objavljuje je Zakon o izmenama i dopunama Zakona o lokalnoj samoupravi u kojima se menja naziv „zaštitnik građana“ u naziv „lokalni ombudsman“, te nam predstoji normativno uređenje rada kancelarije zaštitnika građana sa ovom zakonskom izmenom.

U kancelariji su tokom 2018. godine radili zaštitnik građana, Marosiuk Zlatko i zamenice zaštitnika građana Tot Salai Erika i Vuković Simić Ljiljana.

Izveštaj koji je sačinjen za 2018. godinu sadrži naročito broj i strukturu pritužbi, obraćanja-predstavke, opštu ocenu rada organa uprave sa stanovišta primene propisa, uočene propuste i preporuke zanjihovo otklanjanje. Izveštaj obuhvata probleme koji su bili prisutni u protekloj godini i nastavlja praksu da se prikazuju pojedini predmeti na kojima je rađeno. Pored statističkih podataka u izveštaju se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta koje smo vodili u protekloj godini sa konačnim stavom, koje smo zauzeli, da li upućivanjem preporuke i davanjem objašnjenja, odnosno da li je postupak još uvek u toku. Mnogi problemi na koji su nam građani ukazivali u prethodnom periodu, postoje i danas.

Problemi na koje su građani Subotice ukazivali svojim obraćanjima zaštitniku građana u 2018. godini bili su brojni i raznovrsni i odnosili su se između ostalog na ne donošenje rešenja po zahtevu stranke, ne odgovaranje na dopise stranaka, dužinu trajanja postupka pred organima, na visinu računa JKP, komunalno opremanje ulica, problem držanja domaćih životinja, problem buke zbog rada ugostiteljskih objekata, ukidanje subvencija za plaćanje stambeno – komunalnih usluga, problem pasa lutalica i sl.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u oblastima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvataju oblast „dobre uprave“, odnosno poštovanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Zaštitnik građana je u toku 2018. godine primio i određeni broj usmenih obraćanja koje su se odnosile na rodnu ravnopravnost i aktivno je uzimao učešća u rešavanju svih kako organizacionih tako i pojedinačnih problema kroz saradnju, kako sa nadležnim institucijama, tako i sa organizacijama koje se bave i promovišu rodnu ravnopravnost. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina kancelarija zaštitnika građana je bila posebno angažovana u nekoliko predmeta rešavanja uočenih i nastalih problema, naročito službene upotrebe jezika. Zamenica zaštitnika građana, Tot Salai Erika u kancelariji određena za rad i odnose sa nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Za sada ne smatramo da u kancelariji, odnosno organizaciji zaštitnika

građana, treba imenovati posebnog zamenika za zaštitu prava nacionalnih manjina, ali ukoliko se vremenom to pokaže kao potreba, pristupićemo potrebnim izmenama normativnih akata, koji uređuju rad zaštitnika građana i ove izmene predložiti Skupštini Grada.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

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

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

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

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

U procesu koji je još sedamdesetih godina 20. veka započeo pred Ujedinjenim nacijama, pojedini „lokalni ombudsmeni“ značajno su doprineli i širenju institucije ombudsmana na svim nivoima vlasti. Prvi međunarodni dokument u vezi sa institucijama za zaštitu ljudskih prava na nivou Ujedinjenih Nacija – Smernice za

funkcionisanje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unapređenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Ženevi. U njihovom formulisanju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmeni. U sličnom procesu pred Savetom Evrope, Komitet ministara je u svojoj Preporuci R(85)13 o instituciji ombudsmana još 1985. godine (i u kasnijim dokumentima) predložio vladama država članica da uvažavaju mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou.

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

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Kancelarija zaštitnika građana radi na osnovu Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), a na osnovu člana 97. stav 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07) i na osnovu člana 33. stav 1. tačka 6. i člana 99. stav 3. i 5. Statuta Grada Subotice („Službeni list Opštine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, br. 46/11 i 15/13). Kancelarija je smeštena na adresi Trg slobode 1, I.sprat, kancelarije 132 – 135. Na dan 31.12.2018. godine u kancelariji pored zaštitnika građana i dve njegove zamenice zaposlena su i dva izvršioca. Kancelarija je jedna od bolje opremljenih kancelarija zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i podrškom za prijem stranaka i savremeni rad.

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

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

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

Zaštitnik građana obavlja sledeće poslove: prima i ispituje pritužbe, koje se odnose na povredu ljudskih prava od organa lokalne samouprave, postupa po sopstvenoj inicijativi u svakom slučaju gde postoji sumnja da organ lokalne samouprave čini povrede ljudskih prava, prati primenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na teritoriji lokalne samouprave, prikuplja informacije iz različitih izvora o tome da li organ primenjuje zakon i druge propise iz oblasti ljudskih prava, sastavlja godišnji izveštaj o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primeni načela nediskriminacije od organa, vrši periodične preglede i rada organa lokalne samouprave, ostvaruje

neposrednu saradnju sa republičkim organima i deluje kao posrednik između područnih organa državne uprave i nosilaca javnih ovlašćenja iz delokruga Republike Srbije i građana na teritoriji grada, inicira pokretanje krivičnih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih organa u slučaju kršenja ljudskih prava od organa lokalne samouprave, organizuje i učestvuje u organizaciji i pripremi savetovanja o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije, inicira i podstiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim oblastima života, sarađuje i razmenjuje iskustva sa drugim institucijama zaštitnika građana i ombudsmana i drugim organima i organizacijama koje se bave zaštitom i unapređenjem ljudskih prava u zemlji i inostranstvu, sarađuje sa medijima, posreduje u mirnom rešavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na teritoriji grada, ima pravo da prisustvuje svim sednicama Skupštine i njenih tela i ima pravo da učestvuje u skupštinskoj raspravi kada se raspravlja o pitanjima iz njegove nadležnosti, daje inicijativu za pokretanje postupka ocene ustavnosti i zakonitosti pred Ustavnim sudom i predlaže nadležnim organima donošenje novih i promenu postojećih propisa i drugih akata iz njihove nadležnosti, obavlja druge poslove u skladu sa zakonom i propisima Grada.

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

Rok za podnošenje pritužbe je jedna godina od dana učinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari. Zaštitnik građana je dužan da po pritužbi postupi (odluči o započinjanju postupka ili o odbacivanju pritužbe), u roku od 3 dana od dana podnošenja pritužbe. Usvajanjem Kodeksa dobre uprave ("Službeni list grada Subotice", broj 06/18) data je mogućnost zaštitniku građana da i pre učinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može da pokrene postupak i samim tim otkloni povredu prava građana.

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

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

Ako pritužba ispunjava uslove za postupanje, zaštitnik građana donosi odluku o pokretanju istrage i o tome obaveštava podnosioca predstavke i organ uprave na čiji se rad pritužba odnosi. Odlukom o zaštitniku građana propisani su slučajevi kada će zaštitnik građana odbaciti pritužbu. Ako ne sadrži lične podatke podnosioca, ako ne

sadrži naziv organa na čiji se rad odnosi, ako ne sadrži opis povrede prava, ako ne sadrži činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu, ako ne sadrži podatke koja su pravna sredstva iskorišćena, ako je podneta po isteku propisanog roka, ako nisu iscrpljena sva druga pravna sredstva za otklanjanje povrede i ako je reč o ponovljenoj pritužbi.

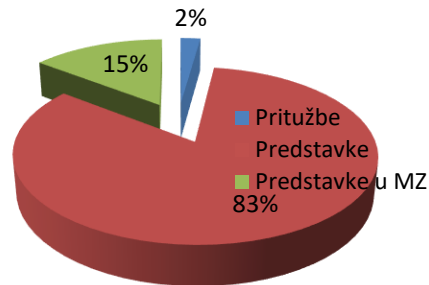
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja organa, zaštitnik građana o tome obaveštava podnosioca pritužbe i organ uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povređeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost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

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

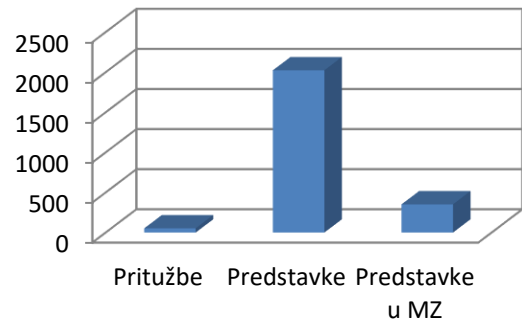
Zaštitnik građana ne može da pomogne ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog veća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku i Gradonačelnika,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

BROJ I STRUKTURA PREDMETA

PREDMETI U 2018. GODINI
procentualni prikaz



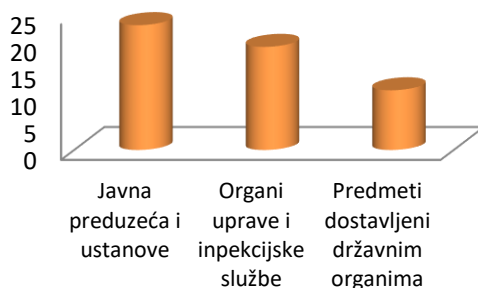
PREDMETI U 2018. GODINI
brojčani prikaz



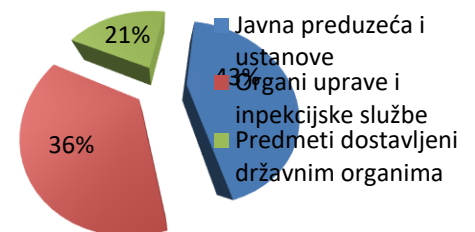
Kancelarija zaštitnika građana počela je sa radom 16.06.2006. godine. Do 31.12.2018. godine zaštitniku građana obratilo se 21.532 građana, odnosno u 2018. godini 2.429. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podeliti na rad po pritužbama građana iz stvarne nadležnosti, određene Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I UPRAVNIH ORGANA GRADA – 53 PRITUŽBI

PRITUŽBE
brojčani prikaz



PRITUŽBE
procentualni prikaz

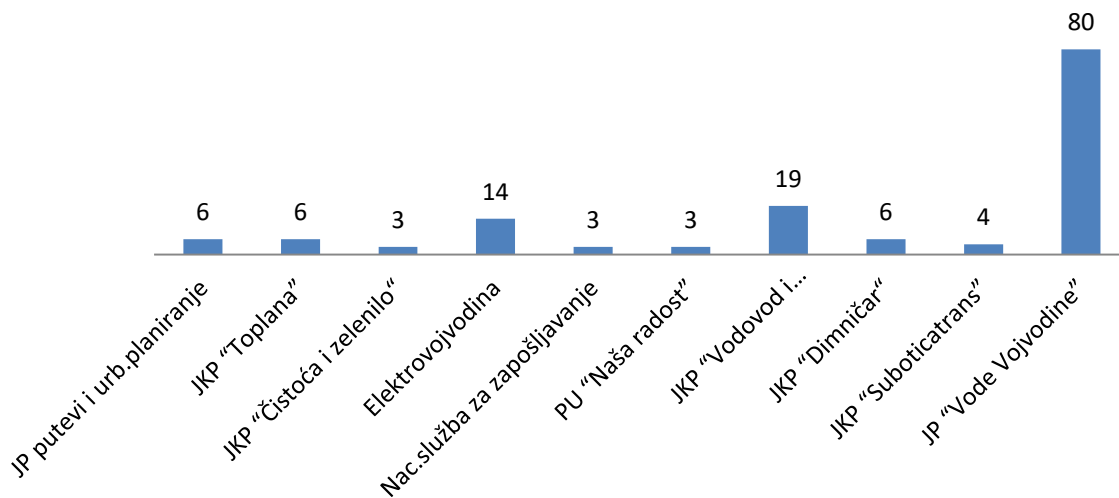


Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podneli 1069 pismenih pritužbi na rad upravnih organa grada i javnih službi, a u toku 2018. godine 53 pritužbi. Sve upravne službe i javna preduzeća su se u Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice utvrđenom roku od 15 dana izjasnila o pritužbi.

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

- JKP "TOPLANA" - 2,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 8,
- JP za upravljanje putevima i urbanističko planiranje - 1,
- Centar za socijalni rad - 8,
- PU Naša radost - 1,
- Suboticatrans - 1,
- JKP "Čistoća i zelenilo" - 1,
- JKP „Dimničar“ - 1

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA brojčani prikaz



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

J.S. podnosioc pritužbe se žalio na rad JKP "Subotička toplana" sa opisom povrede prava da JKP neosnovano traži naplatu duga po opomeni. U odgovoru na pritužbu utvrđeno je da podnosioc pritužbe nije platio dug koji je predmet opomene, te je podnet predlog za izvršenje na osnovu verodostojne isprave protiv podnosioca pritužbe. Ovi postupci su završeni izmirenjem duga od strane podnosioca. Dug koji je predmet opomene obuhvatio je i deo duga po zaduženju za 2013. godinu, a kako ova dugovanja nisu evidentirana kao isplaćena, a podnosioc pritužbe je tvrdio da je dug isplaćen. Podnosioc pritužbe je upućen da pruži dokaz o isplati navedenog duga i da isti dostavi ovom preduzeću.

H.I. iz Subotice podnela je pritužbu na rad JKP „Subotička toplana u vezi sa isporukom toplotne energije, jer već dugi niz godina živi u zgradi „zaštićenog stanovanja“ u ulici AMT. Stan joj je dodeljen na korišćenje, odnosno u zakup od strane RF PIO kao penzionerki koja nije imala rešeno stambeno pitanje. Već nekoliko godina unazad pojedini stanovi u zgradi imaju velikih problema sa grejanjem jer je sistem grejanja u zgradi dotrajalo, a takođe poseban problem predstavlja i to što se zgrada nalazi na „kraju sistema“, i time sva prjavština iz sistema završava u samoj zgradi,

tj. u toplotnoj instalaciji. Pošto je sam sistem grejanja unutar zgrade AMT problematičan, kancelarija je lično kontaktirala predstavnike vlasnika, odnosno upravljača sistemom, te je rukovodstvo Gerontološkog centra preduzeo korake radi rešavanja sistemskog problema.

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneto je 8 pritužbi

E.E. se dana 06.06.2018. obratio sa pritužbom na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ sa opisom povrede prava da pošto mu je vodomer pukao usled smrzavanja, a kod zamene vodomera isti je pokazao enormnu visoku potrošnju vode. Pošto je vodomer bio u kvaru ne može isti da pokazuje tačnu potrošnju, te je tražio od Vodovoda da uproseči ovu drastičnu potrošnju vode koju je iskazao vodomer. U svom izjašnjenju o pritužbi JKP se izjasnio da je registrovana potrošnja od 190 m³ što je višestruko uvećana potrošnja u odnosu na prethodne mesece. Razlog za prekomernu potrošnju je bio nekontrolisano izlivanje vode na delu interne vodovodne instalacije i to zbog smrzavanja vodmera. Nakon razmatranja pritužbe, Komisija je zaključila da nema nikakvih dokaza, niti okolnosti koje bi bitno uticale na to da se promeni prvobitna odluka, odnosno da se smanji potrošnja vode. Komisija je naglasila da za smrzavanje vodomera koje nastalo kao posledica nebrige korisnika usluga, i za to JKP ne snosi nikakvu odgovornost. Takođe je naznačeno da je stanje od 287 m³ na brojčaniku skinutog vodomera (do kog stanja je obračunata potrošnja) svojim potpisom na računu o skidanju i zameni vodomera dana 10.03.2018. potvrdio podnosilac prigovora. Stanje na brojčaniku vodomera tom prilikom korisnik usluga nije osporio. Iz ovih razloga Komisija za rešavanje reklamacija je utvrdila da ne postoji pravni osnov za izmenu računa. Kancelarija zaštitnika građana dana 16.07.2018. donela je Mišljenje sa kojim se konstatuje da je JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica izvršilo povredu prava podnosioca pritužbe, jer je fakturisalo uslugu „odvođenja i prečišćavanja“ u visini od 190m³ otpadnih voda za obračunski period 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 obračunski period od 01.03.2018. do 31.03.2018. u delu kojem je fakturisana usluga „odvođenja i prečišćavanja“ 190m³ otpadne vode. Primenom člana 31. Odluke o javnoj kanalizaciji („Sl. list Grada Subotice“, broj 29/15, 38/15, 42/15 i 5/18) i člana 47. Odluke o snabdevanju vodom („Sl. list Grada Subotice“, broj 24/14, 14/15, i 5/18) odnosno na osnovu poslednjeg uporedivod obračunskog perioda, JKP treba da utvrdi količinu ispuštenih otpadnih voda i da na taj način obračuna podnosiocu pritužbe uslugu „odvođenja i prečišćavanja“ otpadnih voda. Prilikom razmatranja ovog slučaja uzet je u obzir sledeći pravni okvir. Član 15. Zakona o obligacionim 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 vrednosti davanja prema kojem u zasnivanju dvostranih ugovora, strane polaze od načela jednake vrednosti uzajamnih davanja. Tačka 2. stav 2. člana 12. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 62/2014 i 6/2016-dr zakon) sadrži da izdati račun treba da sadrži podatak o pruženoj usluzi. Član 31. Odluke o javnoj kanalizaciji („Službeni list Grada Subotice“, broj 29/2015, 38/2015, 42/2015, i 5/2018) prema kojem korisnik usluge je dužan da ovlašćenom preduzeću plaća cenu za odvođenje i prečišćavanje otpadnih voda, koja se obračunava prema m³ odvedenih otpadnih voda. Član 47. Odluke o snabdevanju vodom („Službeni list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) prema kojem potrošnja vode se naplaćuje prema količini izmerenim vodomrom, a izuzetno prema proceni. Član 48. Odluke o snabdevanju vodom („Službeni list Grada Subotice“, broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) prema kojem potrošač ima pravo da traži

ispitivanje ispravnosti vodomera – vanredni pregled, ukoliko posumnja u tehničku ispravnost vodomera. Član 32. Zakona o metrologiji (“Službeni glasnik RS”, broj 15/2016) prema kojem u slučaju sumnje u ispravnost merila zainteresovano lice može tražiti od Direkcije vanredni pregled merila i Direkcija izdaje izveštaj o izvršenom pregledu merila. Imajući u vidu gore navedno može se konstatovati da je dana 10.03.2018.godine izvršena zamena vodomera jer usled smrzavanja vodomera nastala prekomerna potrošnja, odnosno nekontrolisano izlivanje vode na delu interne vodovodne instalacije u Subotici, ulici Z.J., kod podnosioca pritužbe E.E. Kancelarija zaštitnika građana je izvršila uvid u radni nalog JKP od 09.03.2018, u izjavu dežurnih radnika, u izvod iz kataloga proizvođača vodomera “Insa” AD Zemun kao i u račun o skidanju vodomera. Stanje od 287 m³ na brojčaniku skinutog vodomera, svojim potpisom na računu o skidanju i zameni vodomera dana 10.03.2018. godine potvrdio zakupac stana, podnosioca pritužbe. Stanje na brojčaniku vodomera tom prilikom korisnik usluga nije osporio i nije zatražio vanredni pregled vodomera zbog postojanja sumnje u tehničku ispravnost merila. Potrošač ima pravo da ukoliko sumnja u ispravnost vodomera, zahteva vanredni pregled istog. U konkretnom slučaju potrošač nije podneo zahtev za vanredno ispitivanje vodomera, prema tome ne postoji pravni osnov za osporavanje količine ispuštene vode. Ispitivanje tehničke ispravnosti vodomera nije u nadležnosti Zaštitnika građana Grada Subotice, a ovu vrstu kontrole po članu 32. Zakona o metrologiji vrši isključivo ovlašćena institucija – Direkcija, na osnovu čijeg nalaza – izveštaja se vrši, eventualno revidiranje potrošnje vode a po osnovu neispravnosti vodomera. Međutim, pošto u ovom slučaju radi se o smrzavanju vodomera i zbog toga je došlo do nekontrolisanog izlivanja vode u većoj količini na delu interne vodovodne instalacije, činjenica je da JKP ovu količinu vode nije odvodilo, niti prečišćavalo. Prema tome usluga koja nije izvršena ne može biti ni naplaćena. Sledstveno tome JKP će poništiti svoj račun u osporenom delu i uzevši u obzir prethodni uporedivi period, sniziti svoj račun u delu za “odvođenje i prečišćavanje” 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 do povećanja potrošnje na adresi ulica ZJ u Subotica u obračunskom periodu od 01.03.2018. do 31.03.2018. god. došlo je bez ikakvog uticaja vršioca komunalnih usluga i to zbog smrzavanja vodomera izazvanog nebrigom korisnika usluga, što ne osporava ni podnosilac pritužbe. Nepobitno je utvrđeno da je zbog smrzavanja vodomera u predmetnom periodu nekontrolisano iscurilo 190 m³ vode, koja je količina obračunata u skladu sa članom 47 Odluke o snabdevanju vodom. Naknada za ispuštenu vodu je obračunata u skladu sa članom 32. stav 1. tačka 2. Odluke o javnoj kanalizaciji i smatraju da je ova usluga u celosti izvršena. Ovo se potvrđuje time da u Subotici postoji opšti sistem kanisanja atmosfere i ostale podzemne vode koje ulaze u kolektorski sistem kojim se odvođe do postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda. Imajući u vidu da je po stanovištu JKP ovo preduzeće nije odgovorno za povećanu potrošnju, a da je količina vode i otpadnih voda obračunata u skladu sa propisima izjavili su da nisu u mogućnosti da postupe po preporuci kancelarije, te ostaju pri odluci da je račun za korisnika usluge E.E. sa matičnim brojem xx izdat za obračunski period od 01.03.2018. do 31.03.2018.godine ispravan. Podnosioc pritužbe nije bio zadovoljan sa odgovorom JKP „Vodovod i kanalizacija“, te je pokrenuo postupak radi zaštite svojih prava u sudskom postupku.

S.S. je dana 28.05.2018. podneo pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ sa opisom povrede prava da isto preduzeće je naplatilo tuđi dug za vodu i da namerava prinudno ga naplatiti, naime zakupac poslovnog prostora je korisnik komunalne

usluge koji je bio uredno i prijavljen kao korisnik. Njegov zahtev da se ovaj propust ispravi više puta odbijen. Zaštitnik građana Grada Subotice je dana 21.06.2018. donelo Mišljenje, da je JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica (u daljem tekstu: JKP) izvršilo povredu prava podnosioca pritužbe, jer je nepravilno primenilo član 64. Odluke o snabdevanju vodom ("Sl.list Grada Subotice", broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) pošto je vlasniku poslovnog prostora, S.S. iz Subotice, ulica Š. bez postojanja pravnog osnova utvrdio dug za neplaćenu uslugu – korišćenje vode za period od 19.04.2017. do 17.05.2018.god., nadalje, za eventualni dug za period od 9.08.2015. do 19.04.2018. može isključivo tereti potrošača koji je bio prijavljen kao korisnik usluge, te s toga isti dug ne može se prebaciti na vlasnika poslovnog prostora.

Upućena je preporuka da JKP "Vodovod i kanalizacija" postupi u skladu sa članom 64. Odluke o snabdevanju vodom ("Sl.list Grada Subotice", broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) i da na osnovu ovih odredbi otpiše utvrđeni dug za podnosioca pritužbe. Pošto član 64. Odluke o snabdevanju vodom, normativno ne razrađuje sve životne situacije, predloženo je JKP da ovu odredbu dopuni i detaljnije obradi prava i obaveze davaoca usluge i potrošača u slučaju odjave korišćenja usluga. Kancelarija zaštitnika građana dana 24.05.2018. obratila se JKP radi izjašnjenja po pritužbi. Dana 01.06.2018. JKP je dostavilo izjašnjenje na pritužbu u kojem je navedeno da u lokalu na adresi TJK u Subotici, pod matičnim brojem xxx u evidenciji JKP, kao korisnik komunalnih usluga od 19.04.2017. vodi se S.S. Od 19.08.2015. do 19.04.2017. korisnik usluga u predmetnom lokalu je bila P.N. preduzetnik, a u periodu od 19.08.2015. korisnik usluga je bio takođe S.S., koji je i vlasnik lokala. Vlasnik svoj lokal redovno izdaje u zakup različitim zakupcima, ali o tome ne obaveštava JKP, što je suprotno članu 64. Odluke o snabdevanju 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 izuzetak naveden je period od 19.08.2015. do 19.04.2017. kada je nadležnoj službi prijavljeno da lokal kao zakupac koristi P.N. preduzetnik, te se u tom periodu računi za isporučenu uslugu izdavani na njeno ime. Opomena pod brojem 31/3016-237 koja je izdata na ime S.S. dana 17.05.2018.god. na dugovanje u iznosu od 82.176,86 din, odnosi se na svo neplaćeno potraživanje za izvršene komunalne usluge do 31.03.2018.godine, sa uplatama do 15.05.2018.godine. Podnosiocu pritužbe dostavljen je odgovor JKP u vezi njegove pritužbe, a on je dana 11.06.2018. izjavio da nije zadovoljan odgovorom nadležnog organa, te moli kancelariju da da svoje mišljenje u skladu sa Odlukom Zaštitnika građana Grada Subotice. Prilikom razmatranja ovog slučaja, uzet je u obzir sledeći pravni okvir: Član 64. Odluke o snabdevanju vodom ("Sl.list Grada Subotice", broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) uređuje način odjave korišćenja usluge i to na način da potrošač je dužan da odjavi korišćenje usluge ukoliko trajno prestaje da koristi stambene, odnosno poslovne prostorije zbog otuđenja ili iseljenja iz istih. Potrošač je dužan vršiocu komunalne delatnosti da dostavi pismeni otkaz, najkasnije 15 dana od dana nastale promene. Stim da pismeni otkaz treba da sadrži ime i prezime, JMBG i adresu dotadašnjeg potrošača; ime i prezime, JMBG i adresu novog potrošača; dokaz o prenosu vlasništva, odnosno prava korišćenja; kao i broj i adresu obračunskog mesta. Međutim, do dostavljanja pismenog otkaza za sve obaveze korišćenja usluge odgovoran je dotadašnji potrošač. Imajući u vidu gore navedeno može se konstatovati da je nadležno JKP nepravilno, odnosno pogrešno primenio član 64. Odluke o snabdevanju vodom ("Sl.list Grada Subotice", broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018), jer ne poseduje pismenu odjavu korisnika usluge – potrošača P.N., prema tome JKP je bez valjanog pravnog osnova odredio S.S. (vlasnika posl. prostora) za korisnika usluge, i to suprotno gore

navedenom članu Odluke o snabdevanju vodom. Zbog nepravilne primene člana 64. Odluke, predložena je mera kao u dispozitivu Mišljenja. Dana 07.08.2018. JKP je prihvatio Mišljenje i preporuku kancelarije zaštitnika građana u celosti te su izvršili izmenu u svojoj evidenciji, a podnosiocu pritužbe otklonjena je povreda prava.

J.M. je dana 29.05.2018. podneo pritužbu na rad JKP „Vodovod i kanalizacija“ sa opisom povrede prava sa 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, podnosioca pritužbe JM, te su istu proknjižili i ne postoji više sporni dug odnosno otkonjena je povreda prava podnosioca pritužbe.

L.L. je podneo pritužbu iz razloga što je vodomer pokazivao ogromnu količinu potrošnje vode za mesec novembar 2017.godine, a nadležna komisija JKP je odbila njegovu žalbu. Iako je vodomer pokazao potrošnju od 125.915,32 dinara. Nakon sprovedenog postupka zaštitnik građana je doneo svoje mišljenje da je odbijanjem žalbe, odnosno reklamacije na sporni račun JKP povredilo pravo podnosioca pritužbe, te preporuku da JKP postupi u skladu sa članom 49. Odluke o snabdevanju vodom i da utvrdi potrošnju na osnovu poslednjeg uporedivog obračunskog perioda, kada je vodomer ispravno prikazivao stanje. U ovom predmetu JKP je prihvatio Mišljenje i preporuku zaštitnika građana i postupio u skladu sa tim.

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

Građanin P.N. je podneo pritužbu zbog nenormalno velikog računa za period kada mu je voda bila isključena i to za period preko 6 godina. Pošto je građanin P.N. angažovao advokata, postupak je obustavljen jer zaštitnik građana ne vodi postupke protiv JKP-a, u kojima su angažovani advokati u sudskom sporu.

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

Zaštitnik građana se takođe bavio i opštim pitanjima normativnog uređenja Odluke o snabdevanju vodom, a naročito na osnovu iskustva iz pojedinih predmeta. Naše mišljenje je da zbog nekontrolisanog izlivanja vode u većoj količini na delu interne vodovodne instalacije, a ovu količinu vode JKP kroz svoj sistem ne odvodi niti prečišćava, a u skladu sa cenovnikom naplate, da ove odredbe normativnog akta treba menjati jer ova usluga nije izvršena i ne može biti naplaćena, te da se ovakva naplata mora vršiti na osnovu poslednjeg uporedivog obračunskog perioda. Takođe smatramo da bez obzira na obaveze potrošača da odjavi korišćenje usluge, kod zakupodavnih odnosa se dešava, da kada se zakupac menja, a ne reguliše se putem otkaza, njegov potrošački status JKP teško može da utvrdi stvarnog potrošača,

odnosno kada utvrdi potraživanje, isto je već zastarelo, te smo predložili da se utvrdi solidarna odgovornost vlasnika nekretnine za dugove zakupca nekretnine.

Protiv Centra za socijalni rad pokrenuto je 8 pritužbi

Sugrađanka K.E. je podnela pritužbu protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice, jer joj nije isplaćena uvećana novčana socijalna pomoć u mesecu februaru 2018 godine. Tokom postupka utvrđeno je da za mesec februar podnosilac pritužbe nije dostavila potrebnu dokumentaciju, već da je tužbu za poveravanje mlt.deteta, odnosno jednog člana porodice dostavila naknadno, te joj novčana socijalna pomoć za tog člana porodice nije obračunata i pošto 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 podneo pritužbu iz razloga što 23 godina ne prima socijalnu zaštitu. Centar se izjasnio da uvidom u bazu podataka imenovani nikada nije ni podnosio zahtev za ostvarivanje prava na novčanu socijalnu pomoć. Postupak je obustavljen.

K.R. je podnela pritužbu kao staratelj B.P.J. jer joj je oduzeto pravo raspolaganja penzijom, a bez ikakvog rešenja. U vođenju postupka utvrđeno je da će se propust otkloniti i da će se ovlastiti staratelj da podiže određene iznose sa penzije šticećenice.

J.M. je podnela pritužbu zbog ćutanja administracije a na njen zahtev za jednokratnu novčanu pomoć. Nakon pokrenutog postupka jednokratna novčana pomoć je isplaćena po njenom zahtevu I time je postupak okončan.

B.J. se takođe žalio na ćutanje administracije za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć za kupovinu ogreva, međutim isti je odbijen rešenjem Centra za socijalni rad. Zaštitnik građana je smatrao da je pritužba za ćutanje administracije je neosnovana, a odluku Centra za socijalni rad o odbijanju zahteva nije ni ispitivao jer je ista u nadležnosti Centra.

Podnosilac pritužbe K.J. dana 22.03.2018. podneo pritužbu na rad nadležnog Centra za socijalni rad zbog povrede njenih prava, odnosno da je Centar bez njene saglasnosti kao privremenog staratelja penziju njenog oca V.F. u celosti usmerio na naknadu smeštaja u ustanovu u kojoj je on smešten. Dat je pravni savet i pomoć u sastavljanju žalbe na ovu nezakonitu odluku Centra. Nadležni Centar na osnovu žalbe izmenio svoje prvostepeno Rešenje i privremeni staratelj i dalje u celosti raspolaže sa penzijom svog oca i otklonjena je povreda prava podnosioca pritužbe.

H.DŽ i S.S. su podnale pritužbu jer im se odobrena novčana socijalna pomoć ne isplaćuje. U toku postupka je utvrđeno da imenovane nisu u skladu sa svojim obavezama prijavile nastale promene u materijalnim primanjima, te su za više godina dobijale novčanu socijalnu pomoć, te u skladu sa članom 105. Zakona o socijalnoj zaštiti je utvrđeno da su naneli štetu koju su dužne I da nadoknade, a pošto na novčanoj socijalnoj pomoći nema prinudnog izvršenja, nadležno Ministarstvo obustavlja ove isplate I na ovaj način nadoknađuje nanetu štetu.

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

Protiv JP za upravljanje puteima, urbanističko planiranje i stanovanje Subotica građanin Z.L. iz Subotice je dana 5.02.2018. godine podneo pritužbu u vezi zabrane saobraćaja za kamione teže od 7 tona, u njegovoj ulici, a koju je tražio i to postavljanjem saobraćajnog znaka. Saopšteno mu je da nema ugovora o tekućem regulisanju saobraćaja te zato ne može da se postavi znak. Nezadovoljan je, jer ima saznanja da je znak u paralelnoj ulici bez problema postavljen. U odgovoru JP za upravljanje putevima, urbanističko planiranje i stanovanje Subotica zaštitniku građana, navedeno je da je uvidom u projekat tehničke regulacije saobraćaja na teritoriji Grada Subotice utvrđeno da je na predmetnoj lokaciji potrebno postaviti zahtevanu vertikalnu saobraćajnu signalizaciju. S obzirom da je u toku javna nabavka za predmetne radove, zahtevana vertikalna saobraćajna signalizacija će biti postavljena po okončanju postupka javne nabavke i otpočinjanju radova po ovom ugovoru.

Protiv JKP "Čistoća i zelenilo" pokrenute su 1 pritužbe

M.V. je podnela pritužbu protiv JKP „Čistoća i zelenilo“ jer smatra da na adresi na kojuž živi nije tačno utvrđen broj korisnika usluge, a JKP se izjasnio da su promene u računima izvršene na osnovu molbe i zahteva suvlasnika na predmetnom objektu, a takođe da je i terenskom kontrolom utvrđen stvarni broj korisnika, te da se na navedenoj adresi računi za izvršene usluge odvoženja otpada uredno izmiruju. Podnosiocu pritužbe je dat rok od 15 dana da se izjasni na utvrđene navode, takođe joj je izjašnjenje JKP-a dostaljeno i elektronskim putem na šta se podnosilac pritužbe nije izjasnila i postupak je obustavljen.

Protiv JKP "Dimničar" je podneta 1 pritužba

G.S. je dana 05.06.2018. podneo pritužbu protiv JKP „Dimničar“ sa opisom povrede prava da mu nije uplaćen beneficirani staž PIO osiguranja u Fond za određeni period. Nadležno JKP 18.06.2018.godine je dalo svoje izjašnjenje na podnetu pritužbu, te je obavestio Kancelariju da je kompletna dokumentacija za imenovanog dostavljena nadležnom PIO osiguranju, te da za G.S. ne postoji više povreda prava.

Protiv JP “Subotica trans” pokrenuta je 1 pritužba

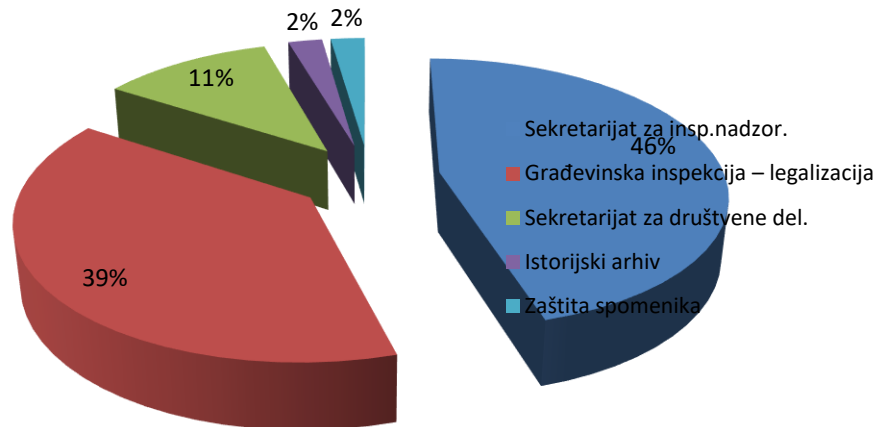
Građanka I.S. iz Subotice obratila se dana 11.01.2018. godine sa pritužbom protiv JP „Suboticatrans” preduzeća za prevoz putnika u gradskom i prigradskom saobraćaju, jer je nezadovoljna uslugom prevoza. Više puta se povredila, poslednji put je slomila jedno rebro. Smatra da je to usled nestručne vožnje vozača autobusa, i protivi se zbog cene karte. U odgovoru javnog preduzeća navedeno je da prilikom raspoređivanja lica na poslove vozača autobusa, Prevoznik vodi računa da isti obavezno ispunjavaju zahtevane posebne uslove, odnosno da poseduju položenu „D.” kategoriju, koja je preduslov za upravljanje autobusom, kao i uverenje o zdravstvenoj sposobnosti i sposobnosti za upravljanje motornim vozilom (lekarsko uverenje). Pre angažovanja lica kao vozača autobusa, svaki kandidat prolazi kroz praktičnu i teorijsku obuku i proveru znanja, što podrazumeva izlazak na probnu vožnju i proveru poznavanja propisa o bezbednosti saobraćaja. Tek nakon toga komisija odlučuje da li kandidat poseduje potrebna znanja i sposobnosti za obavljanje poslova vozača autobusa. Osim navedenog, svaki kandidat prolazi obuku u vezi bezbednosti i zdravlja na radu, kao i protivpožarne zaštite, a Prevoznik periodično organizuje i dodatno stručno usavršavanje, u pogledu etike i integriteta, načina komunikacije i sličnih tema posebno usmerenih na unapređenje kvaliteta usluge prevoza putnika. Uzimajući u obzir da se radi o javnom prevozu, Prevoznik kao odgovoran izvršilac komunalne usluge itekako vodi računa o stručnosti i obučenosti lica koja obavljaju poslove vozača autobusa, kao i o njihovoj motivisanosti za rad. Prevoznik je rezimirao odgovor objašnjavajući da su vozači u javnom prevozu izloženi stresu, jer se suočavaju sa velikim zahtevima, što je jedan od razloga zbog koga se posao vozača autobusa nalazi na spisku poslova na kojima se staž računa sa uvećanim trajanjem (beneficirani radni staž), a s obzirom da su odgovorni za putnike od kojih se očekuje visok stepen samouverenosti i stručnosti. Ove činjenice i okolnosti Prevoznik itekako uzima u obzir prilikom angažovanja lica na ove poslove.

Zaštitnik građana je sumirajući navode iz odgovora Prevoznika zaključio da su isti nesporni, te da prevoznik čini sve u skladu sa pozitivno pravnim propisima po kojima postupa da pruži kvalitetnu uslugu prevoza građanima Subotice. Međutim, ono na šta vrlo teško sam prevoznik objektivno može da utiče je nedostatak vozača autobusa, kako u Subotici, tako i šire. Na teritoriji grada Subotice živi dosta lica sa dvojnim državljanstvima Republike Srbije i Republike Mađarske, i Republike Srbije i Republike Hrvatske, te ta lica odlaze da rade u zemlje Evropske Unije, kako bi ostvarili veće zarade. Takođe prevoznik ne može da utiče i na zakonom propisanu dužinu obuke za vozače autobusa, i u odnosu na ovu problematiku, činjenica je se Prevoznik može naći u vremenskom vakumu, dok se novi vozači ne obuču, a isto tako ne postoje garancije da će nakon završenog obrazovanja želeti da se zaposle baš kao vozači u ovom javnom preduzeću. Zaštitnik građana smatra da je problem potrebno sagledati što pre, na svim nivoima, i stvoriti prilike da se u fazama počne rešavati ovaj problem.

Protiv Predškolske ustanove „Naša radost” pokrenuta je 1 pritužba

B.S. je pokrenuo postupak, jer je još 2017 godine, u aprilu mesecu podneo zahtev za upis u jaslice mlt. deteta, a dete neće biti primljeno jer nema mesta u ustanovi. Nakon pokretanja postupka dete je odmah primljeno u ustanovu i odgovarajući objekat, sa čime su se saglasili i roditelji i postupak je uspešno okončan.

ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Građani su u 2018. godini podneli ukupno 19 pritužbi na rad organa uprave, inspeksijskih službi i ustanove

Protiv nadležnih gradskih organa podnete su pritužbe protiv:

- Sekretarijat za inspeksijsko-nadzorne poslove 11,
- Sekretarijat lokalne poreske administracije 1,
- Sekretarijat za građevinarstvo 1,
- MZ „Peščara“ 1,
- Savet za zdravlje 5,

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

Podnosioc pritužbe M.K. obratila se kancelariji sa pritužbom na rad Službe za inspeksijsko nadzorne poslove, sa opisom povrede da se u više navrata obraćala inspekciji da bi se uklonio koren drveta, koji se nalazi na javnoj površini i nanosi štetu njenoj kući. Čutanje administracije je predstavljalo problem zbog čega je ona bila nezadovoljna. Gradska uprava u odgovoru na pritužbu je dala izjašnjenje da je rešenje o orezivanju i vađenju stabla izdato na vreme, međutim isto rešenje nije izvršeno. Međutim, nakon prijema pritužbe izvršena je kontrola sprovođenja rešenja na licu mesta i konstatovano je da radovi nisu izvršeni. U komunikaciji sa nadležnim JKP došli su do saznanja da isto nije izvršeno, jer je neophodno isključenje struje od strane Elektrodistribucije da bi se izvršilo rešenje, ali u vrlo kratkom roku dogovor je postignut i radovi iz rešenja su izvršeni u celosti.

J.P. podnosioc pritužbe se žalila na rad Sekretarijata za inspeksijsko nadzorne poslove zbog ćutanja administracije. Naime, zahtev za uviđaj je predat 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 sa tačnim koordinatama kritičnih tačaka na poljskom

putu, te posle dobijanja ovih podataka naložice se vlasnicima uspostavljanje prethodnog stanja, ukoliko je došlo do odoravanja površine puta. U slučaju da u datom roku oni ne budu izvršili naloženu radnju inspekcija će podneti zahteve za pokretanje prekršajnih postupaka protiv ovih lica. Stranka je prihvatila obrazloženje Inspekcije.

Podnosioc pritužbe V.E. dana 24.05.2018. podnela je pritužbu na rad Građevinske inspekcije sa opisom povrede prava da je dana 21.03.2018. prijavila nelegalnu gradnju, međutim ista gradnja nije zaustavljena niti je dobila ikakvo obaveštenje o stanju predmeta. Služba za inspekcijsko nadzorne poslove kancelariji zaštitnika građana je dostavila izjašnjenje da je nakon podnošenja pritužbe građevinski inspektor odmah doneo rešenje o dovođenju u prvobitno stanje rekonstruisanog dela objekta, odnosno uklanjanje dograđenog dela objekta, te da je o ovim rešenjima obaveštena i stranka, koja je bila zadovoljna sa ishodom pritužbe.

Dana 26.03.2018. obratila se podnosilac pritužbe A.Š. sa pritužbom na rad Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove, sa opisom povrede da na adresi Z.J. više stanara imaju nelegalizovane objekte, isti su prijavljeni građevinskoj inspekciji, međutim Inspekcija ništa nije preduzela. Nakon zaprimljene pritužbe, Služba za inspekcijsko nadzorne poslove je izjavila da prilikom izvršenog uviđaja na licu mesta je utvrđeno da u zajedničkom dvorištu u ulici Z.J. se nalazi bespravno sagrađeni objekat dimenzije 3x5 koja garaža je sagrađena pre donošenja Zakona o ozakonjenju, odnosno ista je bila vidljiva na satelitskom snimku, te ima pravo na ozakonjenje. Građevinski inspektor je shodno svojim nadležnostima popisao isti objekat i u upravnom postupku pokrenutim protiv J.A. doneo rešenje za uklanjanje objekta – garaže i isto rešenje je prosledio Sekretarijatu za građevinarstvo kako bi isti organ doneo rešenje o ozakonjenju ili isto odbio. Dok se postupak ozakonjenja (legalizacije) ne završi pravosnažno, rešenje Građevinske inspekcije se ne izvršava, sve shodno Zakonu. Podnosioc pritužbe je u celosti informisan o svojim pravima i mogućnostima odnosno sa odredbama Zakona o ozakonjenju objekata.

Građanka G.M. iz Subotice podnela je pritužbu dana 22.10.2018. godine, zaštitniku građana protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice iz razloga što je doneto rešenje o uklanjanju zida sklonom urušavanju 2015. godine, a rešenje do dana podnošenja pritužbe nije izvršeno. Pritužba je upućena Službi za inspekcijsko nadzorne poslove na izjašnjenje. Nakon podnete pritužbe izvršena je kontrola na licu mesta dana 5.11.2018. godine, kada je utvrđeno da su uklonjeni delovi zida skloni urušavanju, čime je otklonjena opasnost, kao i dalje vođenje upravnog postupka. O okončanom postupku obaveštena je građanka G.M., te je postupak po njenoj pritužbi kod zaštitnika građana okončan, imajući u vidu da su otklonjeni nedostaci u toku samog postupka pred zaštitnikom građana.

Protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice pritužbu je dana 10.09.2018. godine podnela građanka T.S. iz Subotice, navodeći da se od maja 2017 godine uporno obraća komunalnom inspektor radi orezivanja grana lipe i vrbe, koje se nalaze na javnoj površini na uglu ulica Nađ Imrea i Srednje. Smatra da isto drveće ovako neorezano pravi štetu, prija joj oluke i moka joj je zid. Do dana podnošenja pritužbe niko nije reagovao. Napomenula je da grane lipe leže na telefonskim kablovima, te ponekad dolazi do prekida telefonske linije. Komunalni inspektor je

dana 29.08.2018. godine izvršio uviđaj, gde je utvrđeno da se na javnoj površini nalazi jedno stablo lipe i jedno stablo vrbe. Istovremeno je konstatnovano da su stabla bila zdrava, bez vidljivih znakova oštećenja i da trenutno ne postoje uslovi za postupanje, odnosno izdavanje rešenja za orezivanje ili vađenje stabla. Dana 17.09.2018. godine, po podnetoj pritužbi protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove, ponovo je izvršen uviđaj na predmetnoj adresi, kada je utvrđeno da su se stabla razgranala, da grane ulaze u objekat, dodirujući zid prozore i krov objekta. U daljem postpanju komunalni inspektor izdao je reše nje 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 preduzetom komunalni inspektor je obavestio i stranku.

Dana 6.03.2018.godine zaštitniku građana obratila se I.S. iz Subotice, zbog „ćutanja administracije„. Građanka je dana 9.03.2017. godine pod brojem IV-10/I-031-10-15/2017 podnela komunalnom inspektoru Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice zahtev za uviđaj, i do dana podnošenja pritužbe nije dobila nikakav odgovor. Problem koji je prijavila su dva suva stabla, koja su se nalazila na javnoj površini. Komunalni inspektor je dana 20.03.2018. godine izvršio uviđaj. Na licu mesta je utvrđeno da su tačne tvrdnje stranke i da se na predmetnoj adresi pored jednog zdravog stabla jelke, na javnoj površini nalazi i jedno stablo bora, koje je počelo da se suši, verovatno zbog nestručnog orezivanja. Dalje je konstatovano da predmetna adresa nije bila u redovnom programu orezivanja za 2017. godinu, pa zato nije bilo uslova za postupanje, a da će se u najskorije vreme nakon formiranja komisije izdati rešenje za vađenje bolesnog, odnosno suvog stabla.

Građanin Z.L. iz Subotice protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Sekretarijata za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice podneo je pritužbu zaštitniku građana dana 12.03.2018. godine. On se žalio na nepostupanje građevinskih inspektora. Trvдио je da streha komšijskog objekta prelazi vazdušno zamišljenu međnu liniju i zadire u njegov posed, te mu nije jasno, kako je objekat mogao da dobije građevinsku dozvolu, kada je građen na parceli, koja je predviđena za javni park, i to 80 cm od njegove međe, te da je u komšijskom dvorištu otvorena teretana i da kroz prozore koji gledaju u njegovo dvorište dopire buka. Građevinski inspektor izvršio je uviđaj na licu mesta i nezvaničnih podataka iz Republičkog katastra utvrdio je da se radi o legalnom objektu, preuzetim iz zemljišnih knjiga. Na licu mesta je utvrđeno da su pet komada mansardnih krovnih prozora stvarno izgrađeni na krovnoj ravni okrenutoj prema dvorištu suseda, odnosno gledaju u dvorište građanina Z.L. Vizuelnim pregledom utvrđeno je da krovna streha objekta u potkrovlju prelazi zamišljenu međnu liniju. Kako bi se utvrdilo da li je za izgradnju prozora i balkona kao i takve strehe izdata 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 obavestio zaštitnika građana da je dobio pismeni odgovor, sa kojim je zadovoljan, tako da je dalje vođenje postupka obustavljeno.

Građanka M.B. iz Subotice podnela je pritužbu protiv Službe za inspekcijsko nadzorne poslove Sekretarijata 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 negde u avgustu 2017. godine.

Radi se o novoizgrađenoj fabrici plastike u centru jednog subotičkog naselja, nedaleko od vrtića i škole. Smatra da tu nešto nije u redu sa građevinskom dozvolom, i ne shvata kako je moguće da se podigne fabrika 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. Rekonstruisani i dograđeni objekat je izgrađen sa građevinskom dozvolom. Dana 8.09.2017. godine izvršen je uviđaj na licu mesta, gde je konstatovano da je u rekonstruisanom objektu započeto korišćenje objekta bez upotrebne dozvole, te da je u toku tehnički prijem objekta. Investitoru je rešenjem pod brojem IV-10/I-354-141/2017 od 8.09.2017. godine naloženo da pribavi upotrebnu dozvolu u roku od 30 dana, što ako ne učini, doneće se rešenje o zabrani korišćenja objekta. Nakon isteka roka po rešenju, izvršen je kontroni nadzor, te je konstatovano da investitor i dalje koristi objekat bez upotrebne dozvole, te je 16.10.2017. godine doneto rešenje o zabrani korišćenja objekta. Dana 1.12.2017. godine investitoru je izdata upotrebna dozvola, dok je rešenje postalo pravosnažno 16.12.2017. godine. Imajući u vidu da je upotrebna dozvola pribavljena, postupak je obustavljen po službenoj dužnosti. U odgovoru zaštitniku građana građevinski inspektor je naveo da se građanka M.B. nikakda nije obratila građevinskom inspektoru, niti pismeno, niti usmeno, niti je bilo kada bila stranka u postupku. Postupci su sprovedeni po prijavi mesne zajednice i po službenoj dužnosti. Zaštitnik građana je nakon dostavljenog odgovora građanki pritužiteljici predočio da u zahtevu za uviđaj mora da opredeli da želi da stekne svojstvo stranke u upravnom postupku.

K.J. je dana 17.04.2018.godine pokrenuo pritužbu zbog „ćutanja administracije“ jer je podneo zahtev za uviđaj 21.03.2017.godine i do dana podnošenja pritužbe nije dobio nikakav odgovor. U svom izjašnjenju Sekretarijat za inspekcijsko nadzorne poslove je izvestio Zaštitnika građana Grada Subotice o svim preduzetim radnjama po osnovu podnetog zahteva za uviđaj, a u ovom predmetu se javio stari problem, odnosno da podnosilac zahteva za uviđaj nije naznačio da želi da bude stranka u postupku, tako da nadležan Sekretarijat nije imao obavezu da podnosioca pritužbe obaveštava o preduzetim radnjama. Izjašnjenje inspektora je dostavljeno podnosiocu pritužbe i time je postupak okončan.

P.K. je pokrenuo postupak protiv nadležnog sekretarijata zbog ćutanja administracije. Predmet je rešen kao napred naveden primer.

Protiv Sekretarijata za građevinarstvo imali smo 1 predmet

Dana 09.10.2018. godine S.R. je podnela pritužbu protiv Sekretarijata za građevinarstvo, zbog izdate građevinske dozvole za objekat na kojem je predviđeno građenje otvora na zidu koji se naslanja na parcelu u vlasništvu S.R., te je investitor prema takvoj građevinskoj dozvoli ostavio otvore za staklene prizme za koji podnosilac pritužbe smatra da su nedopustivi i da nisu usklađeni sa zakonskom regulativom i urbanističkim planom grada Subotice. Nadležni Sekretarijat se izjasnio da nije osnovana pritužba i da su staklene prizme u građevinarstvu dopuštene i u skladu sa urbanističkim planovima i zakonskom regulativom u oblasti građenje. Podnosilac pritužbe nije bio zadovoljan odgovorom nadležnog Sekretarijata, a zaštitnik građana je zatražio mišljenje ovlašćenog sudskog veštaka građevinske struke da li su staklene prizme otvori ili zid i sudski veštak 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 Sekretarijata lokalne poreske administracije podneta je 1 pritužba

Sekretarijatu lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice dana 14.09.2018. godine obratila se građanka J.K. iz Starog Žednika sa usmenom molbom da je upute kako da podnese zahtev za povrat naknade za uređenje građevinskog zemljišta. Nakon što su joj pregledali dokumentaciju, objasnili su joj da ne mogu da prime predmetni zahtev iz razloga što u dokumentaciji nije imala dokaz – uplatnicu, iz koje se vidi da je svojevremeno plaćena naknada za korišćenje građevinskog zemljišta. Nakon ovog obraćanja Sekretarijatu lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice, građanka se obratila zaštitniku građana sa molbom da joj pojasni gde bi mogla da nađe dokaz o uplati ako nema uplatnicu. Naglasila je da su joj u vrlo kratkom roku umrli svekar, svekrva i muž, i da se seća da je predmetnu naknadu uplatio svekar, koji je tada bio vlasnik nepokretnosti na koju se naknada odnosi. Zaštitnik građana je posredujući uputio službenika lokalne poreske administracije, imajući u vidu da se građanka sećala datuma kada je naknada uplaćena, da dokaz o uplati pribavi službenim putem iz baze podataka Uprave za trezor. Nakon što je službenik pribavio dokaz o uplati službenim putem iz Uprave za trezor, građanki je sačinjena molba za povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta, koju je predala lokalnoj poreskoj administraciji, sa priloženim dokazima, izvodom iz Uprave za trezor Ministarstva finansija Republike Srbije, kopijom predračuna izdatog od JP Direkcija za izgradnju Grada Subotice, kopijom ugovora sa JP Direkcija za izgradnju grada Subotice, kopijom izvoda iz MKU, kopijom rešenja o nasleđivanju iza pokojnog muža, kopijom ugovora o doživotnom izdržavanju. Molba i priloženi dokazi su odmah po prijemu razmotreni i građanki je priznato pravo na povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta.

Protiv MZ „Peščara“ podneta je 1 pritužba

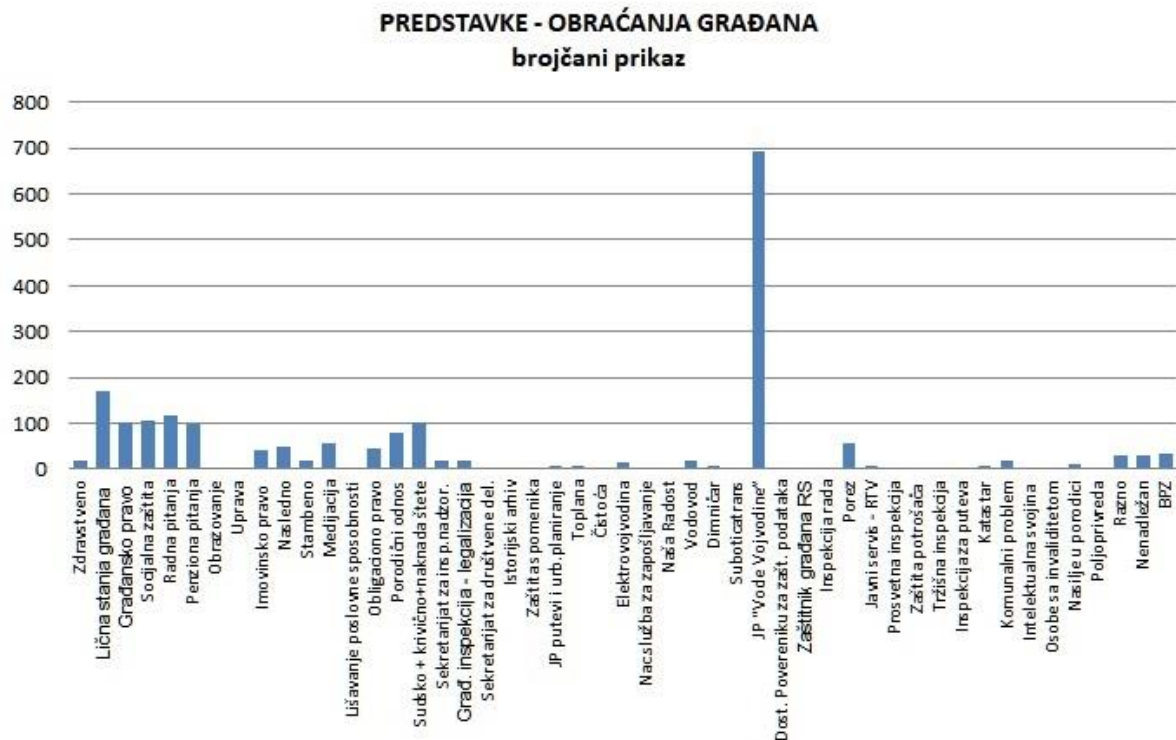
Podnosilac pritužbe R.I. se žalio na rad MZ „Peščara“ zbog ćutanja administracije jer je dana 04.04.2018. predao pismeni zahtev, a do 12.06.2018.godine nije dobio nikakav odgovor. Nakon zaprimljene pritužbe MZ „Peščara“ je uputila pismeni odgovor podnosiocu pritužbe, s time je propust otklonjen.

Protiv Saveta za zdravlje S.J. je podneo 5 pritužbi

Građanin S.J. je podneo 5 pritužbi protiv Saveta za zdravlje. 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 prosleđeno je zbog nenadležnosti 8 pritužbi, a Pokrajinskom ombudsmanu 3.

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



Pravni okvir delovanja u značajnoj meri utiče na mogućnost ostvarivanja specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica, očekuju od institucije Zaštitnika građana. Priroda institucije Zaštitnika građana dozvoljava široku lepezu mogućnosti njegovog delovanja. Shodno članu 17. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice, zaštitnik građana ostvaruje neposrednu saradnju sa Republičkim organima i deluje kao posrednik između podučnih organa državne uprave i nosilaca javnih ovlašćenja iz delokruga Republike Srbije i građana na teritorije 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 predstave – obraćanje građana.

Građani se obraćaju zaštitniku građana iz svih oblasti prava. Iz ovih obraćanja, da li usmenim ili pismenim putem Zaštitnik građana Grada Subotice može da odgovori svojoj obavezi o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na teritoriji grada Subotice.

Znači, ovakvim načinom rada iza svake ocene ili mišljenja o poštovanju ili nepoštovanju ljudskih prava postoji obraćanje građana putem predstavke.

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

Na žalost, kao i u prethodnim godišnjim izveštajima i oceni o stanju ljudskih prava u gradu Subotica, možemo reći da je najugroženije od svih ljudskih prava, pravo na rad. Obratilo nam se 117 sugrađana sa raznim pitanjima iz radnih odnosa. Ostvarili smo dobru saradnju sa Inspekcijom rada, naročito u predmetima zaštite trudnica i porodilja gde Inspekcija na upućivanje od strane Kancelarije odmah reaguje i donosi privremena rešenja o vraćanju na posao. Imali smo dosta primera i neisplaćenih zarada i doprinosa, naročito kod firmi koje imaju sedište registrovanu u Beogradu, a obavljaju poslove na teritoriji grada Subotice. To su najčešće firme koje se bave obezbeđenjem, kako privrednih objekata tako i ustanova u gradu.

Izdvojili bismo sledeći predmet: „Dana 17.09.2018. obratio se podnosioc pritužbe Š.A., profesor osnovne škole sa opisom povrede na rad nekoliko osnovnih škola, i to zbog toga što se pogrešno obračunava njegova naknada plate za vreme provedeno na godišnjem odmoru, jer muse uzima prosek plate u periodu u prethodna 3 meseca i smatra da mu je na ovaj način naneta šteta. Kancelarija se obratila nadležnoj školskoj inspekciji sa zahtevom da se potvrdi stav Kancelarije u tome da se u ovom slučaju primenjuje Poseban kolektivni ugovor za zaposlene u osnovnim i srednjim školama i domovima učenika („Sl. Gl RS“, broj 21/15), i to član 23., koji uređuje da zaposleni imaju pravo na naknadu plate u visini koja se obračunava i isplaćuje prema odredbama Zakona o radu, za vreme provedeno na godišnjem odmoru. Zakon o radu, u članu 114. određuje da zaposleni ima pravo na naknadu zarade u visini prosečne zarade u prethodnih 12 meseci za vreme provedeno na godišnjem odmoru. Prema tome, po stanovištu kancelarije, dotična škola pogrešno obračunava naknadu za period kad je podnosioc pritužbe na godišnjem odmoru. Nadležna inspekcija je u svom odgovoru potvrdila stanovište kancelarije i navela da se obračun naknade zarade obračunava u skladu sa članovima iz propisa koji su navedeni u dopisu. Podnosioc pritužbe je obavešten o pravnom stanovištu kancelarije i nadležne inspekcije, te mu je predat i pismeni stav nadležnog organa.“

Ovaj godišnji izveštaj Zaštitnika građana je u osnovi netačan zbog toga što smo protiv JP „Vode Vojvodine“ uspeali da zavedemo 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 uspeali administrativno da vodimo ove predmete. Problem je nastao kada je izmenjen Zakon o vodama i nadležnost za naplatu naknade za odvođnjavanje je sa Poreske uprave prešla na JP „Vode Vojvodine“. Nadležnost je prešla 01.01.2017.godine, a uz rešenja o utvrđivanju naknade za april-decembar 2018 godine JP „Vode Vojvodine“ je obavestilo građane da postoji dug iz prethodnog perioda. U ovom obaveštenju nije bila naznačena ni osnovica ni kamata, već samo ukupan iznos duga iz prethodnog perioda. Uz obaveštenje građanima je dostavljano i uputstvo o plaćanju. Kancelarija je sastavila kratko uputstvo o načinu podnošenja prigovora kao i sam prigovor, kako po osnovanosti tako i po visini. Naročito smo imali puno stranaka u prigradskim mesnim zajednicama gde smo dnevno popunjavali sa našim sugrađanima i po 120

do 150 ovakvih prigovora. Organizovali smo i sastanak sa predstavnicima JP „Vode Vojvodine“ na kojem je bio prisutan i predstavnik Pokrajinskog ombudsmana na kojem sastanku je utvrđeno da je puno pogrešnih obaveštenja o dugu, kako po osnovu promene vlasništva, tako po osnovu plaćene naknade, odnosno netačnost visine utvrđenoga duga, a tako i po osnovu eventualne zastarelosti. Utvrđeno je da ovakva neurednost podataka potiče iz problema što je JP „Vode Vojvodine“ preuzelo podatke od Poreske uprave bez mogućnosti ispitivanja tačnosti podataka. Takođe je dogovoreno da se razdvoje stara potraživanja koje je vodila Poreska 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 po osnovu naknade za odvodnjavanje na osnovu rešenja Poreske uprave, koje je izvršna isprava, ne mogu naplatiti prinudnim putem, jer JP „Vode Vojvodine“ nemaju aktivnu legitimaciju da na osnovu rešenja Poreske uprave sprovode prinudno izvršenje.

U oblasti poreskog prava, odnosno obaveza, sugrađani su nam se obratili u 56 predmeta. Pitanja su bila oko nepoznavanja sistema naplate poreza, problema oko promena vlasnika nepokretnosti, izmene površine nepokretnosti koja predstavlja osnovicu za razrez poreza, kao i oko plaćanja poreza kod suvlasnika. Kod svih ovih slučajeva kancelarija je davala odgovore na postavljena pitanja. Odnos problema je bio i kod poljoprivrednika koji su bili u reprogramu dugova, koji su često izlazili iz tog reprograma, zbog nemogućnosti plaćanja dospelih obaveza odnosno rata, te su vrlo često postavljena pitanja oko mogućnosti plaćanja zaostalih dospelih rata. U situacijama kada je Poreska uprava masovno izdavala opomene poreskim obveznicima, građani-poreski obveznici masovno su se obraćali našoj kancelariji sa raznim pitanjima, odnosno postojalo je nerazumevanje samih opomena, kao i sistema funkcionisanja naplate poreske uprave. U ovim slučajevima dajemo odgovore građanima na njihova pitanja, upoznajemo ih sa propisima, naročito iz oblasti zastarelosti, mogućnosti otpisa kamate i na druga njihova prava i obaveze.

Podnosioc predstavke E.E. se obratila kancealriji zaštitnika građana da joj je rešenjem Poreske uprave Filijala Subotica, kao poreskom obvezniku pripisana obaveza doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje iza preminulog supruga, te joj je utvrđena obustava 1/3 dela mesečnog iznosa njene penzije u ukupnom iznosu od 139.724,00 din. Naime, dana 22.08.2018. Poreska uprava filijala Subotica je vršila storno zaduženje PIO osiguranja poljoprivrednika bivšeg obveznika E.A., bivšeg stanovnika B.V. u iznosu od 139.714,00 i isti u celosti pripisala E.E., supruzi bivšeg osiguranika bez pravno valjanog obrazloženja. Pošto je rešenje nadležnog organa nejasano i nerazumljivo bez navođenja pravnog osnova za utvrđenje ovakve obaveze novom obvezniku odnosno podnosiocu pritužbe, dat je savet da podnese žalbu na sporno rešenje. Nadalje, u rešenju se koriste poresko knjigovodstveni pojmovi „storno zaduživanje doprinosa i pripisivanje istih“, bez da se pruži obrazloženje nekoj stranci šta to u konkretnom predmetu znači, a rešava o poreskoj obavezi, odnosno o utvrđivanju doprinosa za PIO osiguranje poljoprivrednika, a pri tome ne utvrđuje na razumljiv način šta je pravni osnov podnosioca pritužbe, nadalje od kojeg datuma se utvrđuje sporna obaveza, odnosno od kojeg datuma se obračunava kamata na glavicu, što su bitni osnovni elementi dispozitiva Rešenja sa kojim se utvrđuje neka poreska obaveza. U ovoj pravnoj situaciji kancelarija je pružila pravnu podršku podnosioca pritužbu, ukazala na zakonske odredbe, koje se primenjuju na konkretan slučaj i pružila elemente za podnošenje žalbe na osporeno rešenje. Na osnovu podnete žalbe drugostepeni organ je poništio osporeno rešenje. Postupak se nastavlja prema uputstvu drugostepenog organa.

Predstavkom protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice dana 14.09.2018. godine obratila se građanka J.K. iz Starog Žednika sa usmenom molbom da je upute kako da podnese zahtev za povrat naknade za uređenje građevinskog zemljišta. Nakon što su joj pregledali dokumentaciju, objasnili su joj da ne mogu da prime predmetni zahtev iz razloga što u dokumentaciji nije imala dokaz – uplatnicu, iz koje se vidi da je svojevremeno plaćena naknada za korišćenje građevinskog zemljišta. Nakon ovog obraćanja Sekretarijatu lokalne poreske administracije Gradske uprave Grada Subotice, građanka se obratila zaštitniku građana sa molbom da joj pojasni gde bi mogla da nađe dokaz o uplati ako nema uplatnicu. Naglasila je da su joj u vrlo kratkom roku umrli svekar, svekrva i muž, i da se seća da je predmetnu naknadu uplatio svekar, koji je tada bio vlasnik nepokretnosti na koju se naknada odnosi. Zaštitnik građana je posredujući uputio službenika lokalne poreske administracije, imajući u vidu da se građanka sećala datuma kada je naknada uplaćena, da dokaz o uplati pribavi službenim putem iz baze podataka Uprave za trezor. Nakon što je službenik pribavio dokaz o uplati službenim putem iz Uprave za trezor, građanki je sačinjena molba za povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta, koju je predala lokalnoj poreskoj administraciji, sa priloženim dokazima, izvodom iz Uprave za trezor Ministarstva finansija Republike Srbije, kopijom predračuna izdatog od JP „Direkcija za izgradnju Grada Subotice“, kopijom ugovora sa JP „Direkcija za izgradnju grada Subotice“, kopijom izvoda iz MKU, kopijom rešenja o nasleđivanju iza pokojnog muža, kopijom ugovora o doživotnom izdržavanju. Molba i priloženi dokazi su odmah po prijemu razmotreni i građanki je priznato pravo na povrat naknade za uređivanje građevinskog zemljišta.

Iz oblasti zdravstvenog osiguranja obratilo nam se 18 sugrađana i to najčešće zbog nemogućnosti overe zdravstvene knjižice nezaposlenima i poljoprivrednicima zbog, kako smo već naveli, postojanja duga po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja, i to vrlo često deci zaposlenih, kojima poslodavac nije uplaćivao doprinose po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja. Na osnovu Mišljenja Zaštitnika građana Republike Srbije da deca moraju imati zdravstveno osiguranje, ovi predmeti su rešeni. Saradnja sa Filijalom u Subotici je i ove godine bila izuzetno dobra.

Izdvojili bismo sledeće 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. maja bio primljen u Univerzitetski klinički centar zbog napada slepog creva. Hitno je operisan, i nakon toga je zatražio refundaciju sredstava za operaciju od Fonda za zdravstvo Filijala Subotica, gde je osiguran, međutim obe Lekarske komisije i prvostepena i drugostepena Komisija su ga odbile pozivajući se na poremećaj od koga je bolovao (opsesija pranjem ruku). Naveo je da je redovan student i da pije određenu vrstu medikamenata preventivno. Zaštitnik građana prvo ga je poučio da ima pravo da zahteva izradu pisanog rešenja, na koje ima pravo žalbe. Dalje ga je upoznao sa odredbama člana 11. Sporazuma između Savezne Republike Jugoslavije i Bosne i Hercegovine o socijalnom osiguranju, kojim odredbama je propisano da lice koje ispunjava uslove za pravo na davanje u naturi prema pravnim propisima jedne države ugovornice, ima pravo na zdravstvenu zaštitu od strane nosioca njegovog prebivališta ili boravišta, određenu u pogledu obima, vrste i načina pružanja, prema pravnim propisima koji važe za tog nosioca, kao da je kod njega osigurano, a u trajanju određenom pravnim propisima koji važe za nadležnost nosioca na čiji teret se zaštita pruža, pod uslovom da ima prebivalište u drugoj državi

ugovornici ili boravište, ali kao diplomata ili zaposleni u ambasadama ili konzulatu, a njegovo stanje zahteva hitno pružanje zdravstvene zaštite, a lice nije otišlo u cilju lečenja u tu državu ugovornicu. Sama činjenica da je građanin A.Č. otišao u Tuzlu da bi redovno pohađao studije dovoljan je osnov da mu se prizna pravo za naknadu u naturi. Zaštitnik građana ispitao je građanina A.Č. da li poseduje neku vrstu isprava u BiH. Pošto A.Č. ima ličnu kartu u BiH, on i po ovom osnovu ima pravo na naknadu troškova. O ovom predmetu obaveštena je Filijala RFZO Subotica, dok su zaštitniku građana dopisom odgovorili da su sredstva za lečenje A.Č. refindirani nadležnima u Federaciji BiH.“

Zaštitniku građana se dana 27.08.2018. godine obratio građanin G.B. iz Subotice, navodeći da je osoba sa invaliditetom, te da mu je noga kraća, da mu je Zdravstvena komisija Republičkog Fonda za zdravstveno osiguranje Filijale Subotica odobrila nabavku cipele visine 8 cm, imajući u vidu da mu ovakva vrsta ortopedskog pomagala pripada na osnovu njegove istorije bolesti i lekarske dijagnoze. Od zaposlenih u RFZO Filijala Subotica, upućen je da sa liste ovlašćenih proizvođača navedenih ortopedskih pomagala ima pravo da izabere jednog proizvođača i da naruči izradu cipele. Zaštitnik građana uputio ga je da stupi u kontakt sa nekim proizvođačem van Subotice, jer je prethodno proverio da se u Subotici ova pomagala više ne proizvode. Sam je kontaktirao nekoliko proizvođača iz Beograda i Novog Sada telefonskim putem, međutim dobijao je odgovore da svi oni proizvode tipska ortopedska pomagala visine 4 cm i da ne rade po narudžbi. Nakon ovih odgovora ponovo se obratio zaštitniku građana, koji je obavio razgovor sa nadležnima u Filijali RFZO Subotica, gde mu je predloženo da oni nemaju pravo da upućuju na odabir proizvođača, međutim pribavio je listu ovlašćenih proizvođača. Nakon što je kontaktirao sve proizvođače sa liste, građanin G.B. obavešten je da postoji jedan proizvođač u Beogradu, koji ova pomagala izrađuje po narudžbi i dostavio mu je njegov kontakt. Takođe mu je prema RFZO Filijala Subotica izrađen zahtev za plaćanje putnih troškova, imajući u vidu da je izrada cipele visine 8 cm odobrena od strane Zdravstvene komisije Republičkog Fonda za zdravstveno osiguranje Filijale Subotica, a on to svoje pravo ne može da ostvari u Subotici i to iz razloga što se cipela ne proizvodi u Subotici. Razlog za odlazak u Beograd jeste što za izradu ovog pomagala proizvođač mora uzeti mere lično od naručioca. U odgovoru koji je građanin G.B. primio od RFZO Filijala Subotica, navedeno je da se u vezi ostvarivanja prava na medicinsko-tehnička pomagala van područja matične filijale RFZO ne priznaju troškovi putovanja ni unapred pre nabavke pomagala van područja matične filijale RFZO, ni kasnije nakon nabavke 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 doneo zaključak da je potrebno podneti pritužbu stvarno nadležnom Zaštitniku građana Republike Srbije. Ovo iz razloga, jer je smatrao da postoji osnovana sumnja da navedeni organ uprave krši prava građanina G.B. na potpunu zdravstvenu zaštitu, koji usled je usled svog invaliditeta primoran da nabavlja ovakvu specifičnu vrstu pomagala, a objektivno je sprečen da to učini na području Grada gde je osiguran, s toga nije sporno da nabavka ovog pomagala izaziva i troškove putovanja.

K.V. se obratio kancelariji zaštitnika građana sa problemom da je preuzeo Rešenje RFZO Filijale za Severnobački okrug, kojim se ne odobrava njegov zahtev za naknadno izdavanje obrasca potvrde o pravu na davanja u naturi pružena od 24.10.2017.g. do 27.10.2017. za vreme privremenog boravka u Mađarskoj – obrazac SRB/HUN 111, po Sporazumu između Republike Srbije i Mađarske o socijalnoj

sigurnosti. Naime, ocenom Drugostepene lekarske komisije nije odobren njegov zahtev za naknadno izdavanje obrasca potvrde o pravu na davanja u naturi pružena u periodu od 24.10.2017.god. do 27.10.2017. god. za vreme privremenog boravka u Mađarskoj-obrazac SRB/HUN 111. Filijala je službenim putem od Doma zdravlja Subotica pribavila izvod iz njegovog elektrokardnog zdravstvenog kartona. Komisija je utvrdila da je u Mađarskoj njemu pružena hitna medicinska pomoć, ali u trenutku odlaska u Mađarsku on je bolovao od obolenja za koje je potrebno duže lečenje ili stalni lekarski nadzor, odnosno da se nalazio u stanju koje bi ubrzo po dolaska u inostranstvu zahtevalo duže lečenje ili stalni lekarski nadzor, odnosno da se nalazio u stanju koje bi ubrzo po dolasku u inostranstvu zahtevalo duže lečenje odnosno smeštaj u stacionarnu ustanovu. Uvidom u izvod iz ZK DZ Subotica, broj xx zaključeno je da je bolovao od povišenog krvnog pritiska i poremećaja metabolizma masti, odnosno od stanja koja zahtevaju lekarski nadzor i lečenje. Naime, po članu 65. stav 1. Zakona o zdravstvenom osiguranju, pravo na korišćenje zdravstvene zaštite u inostranstvu na teret sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja osigurano lice ima ako je pre njegovog odlaska u inostranstvo utvrđeno da ne boluje, odnosno da nije bolovao od hroničnih bolesti u akutnoj fazi u poslednjih 12 meseci, za koje je potrebno duže ili stalno lečenje, odnosno da se osigurano lice ne nalazi u stanju koje bi ubrzo po dolasku u inostranstvu zahtevalo duže lečenje odnosno smeštaj u stacionarnu zdravstvenu ustanovu. Podnosiocu pritužbe pružili smo pravnu pomoć, odnosno upoznali smo ga sa pravilnom primenom člana 65. stav 1. Zakona o zdravstvenom osiguranju upoznali ga sa pravima pacijenata u situaciji kad u inostranstvu se desi hitna intervencija, kako i na koji način inostrane osiguravajuće institucije pokreću postupak naplate svojih usluga na imovini osiguranika Republike Srbije, odnosno na koji način može u skladu Sporazum između Republike Srbije i Mađarske o socijalnoj sigurnosti ostvariti pravo na naknadu kao osiguranik Republike Srbije.

Znatan broj građana, 98, obraćalo se Zaštitniku građana Grada Subotice i po pitanjima iz oblasti penzijskog invalidskog osiguranja, najčešće po pitanju zakonskog roka za donošenja rešenja, dugotrajnog važenja privremenog rešenja o penzionisanju, priznanja prava na dodatak za tuđu negu i pomoć drugog lica. Takođe, građani su se često obraćali za savete u vezi ostvarivanja prava na starosnu penziju, na invalidsku penziju, kao i porodičnu penziju.

Pritužbom na rad u zgradi od javnog značaja gde su smeštene tri institucije koje su veoma bitne za život i rad osoba sa invaliditetom i to: Republički Fond za zdravstveno osiguranje Filijala Subotica, Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje Filijala Subotica i Nacionalna služba za zapošljavanje Filijala Subotica obratilo se zaštitniku građana Udruženje „Centar za pravi život, Subotica dana 24.05.2018. godine. U pritužbi je navedeno da je pre gotovo dve i po godine platforma za osobe sa invaliditetom koja se nalazi na ulazu u predmetnu zgradu popravljena, te da su postavljeni zaštitni stubovi da štite platformu od udaraca automobila, međutim već nakon sedam dana zaštitni stub i platforma su ponovo oštećeni. U odgovoru Udruženju koji je dostavljen 18.07.2018. godine, od strane Direkcije Republičkog Fonda za penzijsko i invalidsko osiguranje navedeno je da popravku platforme nisu mogli da izvrše sve dok Grad Subotica ne obezbedi novu zaštitu za platformu. Kako je Grad Subotica obezbedio novu zaštitu za platformu, dalje se u odgovoru navodi da će se popravci platforme pristupiti nakon potpisivanja ugovora za nabavku održavanja i popravki platformi za osobe sa invaliditetom, koja je objavljena i čije će se otvaranje izvršiti 25.07.2018. godine. Zaštitnik građana Grada Subotice obavestio je Udruženje o prethodno preduzetim radnjama vezanih za postavljanje zaštite platforme, koje je u

nadležnosti grada. Zaštitnik građana Grada Subotice je odmah po saznanju o ovom problemu obavestio Menadžera Grada Subotice i nadležne iz JP Za upravljanje putevima, urbanističko planiranje i stanovanje Grada Subotice. Na sastanku zaštitnika građana i njegovog zamenika sa Menadžerom Grada Subotice, direktorom JP Za upravljanje putevima, urbanističko planiranje i stanovanje i njegovim saradnicima dana 13.03.2018. godine donet je zaključak da se zaštita platforme postavi bez odlaganja, u što kraćem roku. Po nalogu nadležnih zaštita je postavljena u martu 2018. godine. Udruženje se međutim sa pritužbom obratilo Zaštitniku građana Grada Subotice u maju 2018. godine, a protiv navedenih republičkih organa, smatrajući da od kada je zaštita platforme postavljena, više nema smetnji da isti organi iniciraju popravku, te da je Grad Subotica svoje obaveze 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 prosleđena nadležnom zaštitniku građana na dalje postupanje. Popravka platforme izvršena je u septembru 2018. godine, a stanje platformi, njihovo održavanje i popravka na ulazima u zgrade državnih organa u Republici Srbiji, na primeru Subotice, prikazano je u Posebnom Izveštaju Zaštitnika građana Republike Srbije za 2018 godinu.

Pitanja u vezi zakonskog nasleđivanja, testamentalnog nasleđivanja, mogućnosti prenosa prava svojine na nekretninama za života, su vrlo česta pitanja, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnih sredstava ne znaju same rešavati probleme iz ove oblasti. Imali smo 50 obraćanja.

Problemi porodične prirode su česta pitanja i imali smo 79 obraćanja – koji smo rešili savetom. To su predmeti u vezi izdržavanja roditelja, punoletne dece, bračnog i vanbračnog druga i dalje rodbine, kao i nasilje u porodici je problem sa kojima su se obraćali građani. Upoznali smo lica koja su nam se obratila sa pravima i obavezama iz Porodičnog zakona, a u slučaju potrebe uputili smo ih na dalju nadležnost Centra za socijalni rad, Policijske uprave i pravosuđa, ukoliko smo nailazili na problem porodičnog nasilja. Nakon što su se građani obraćali zaštitniku građana sa ovakvim problemima, zaštitnik građana je shodno odredbama Sporazuma o saradnji u sprovođenju zaštitne žrtava nasilja u porodici i žena u partnerskim odnosima na području Grada Subotice, dostavljao prijave protiv nasilja Centru za socijalni rad na postupanje.

U oblasti socijalne zaštite imali smo 104 predstavki. **S**trankama smo pomogli u pisanju žalbi, popunjavanju raznih formulara, obezbeđenja potrebne dokumentacije za ostvarivanje ovih prava. U više slučajeva smo intervenisali i kod Crvenog krsta i kod Centra za socijalni rad, da bi se obezbedila pomoć u vidu paketa za socijalno ugrožene sugrađane. Ovim putem se navedenim organizacijama i zahvaljujemo na saradnji i poštovanju preporuke Zaštitnika građana, jer su na naš predlog uvek pozitivno odgovarali i pružali pomoć ovim ljudima.

Lična stanja građana - 170 predmeta. U ovim predmetima najčešće se radi o raseljenim licima sa Kosova, za koje smo postali jedna vrsta servisa kod pribavljanja ličnih dokumenata, odnosno izvoda iz MKR i uverenja o državljanstvu. Takođe se radi i o predmetima ispravke ili usaglašavanja ovih dokumenata, jer su vrlo neuredni i neprecizni, pa naši sugrađani prilikom dobijanja novih ličnih dokumenata, novih ličnih karata i pasoša, imaju velikih problema. Što se tiče samih stranaka koji nam se obraćaju, najčešće se radi o nepismenima i socijalno ugroženima, tako da naš rad,

koji je uvek besplatan za stranke mnogo doprinosi rešavanju ličnih stanja ovih lica. Problem koji se javlja ove godine je upis dece rođenih u državama, najčešće Nemačke, Belgije i Francuske čiji roditelji su vraćeni u Republiku Srbiju, a deca nemaju međunarodni upis u matične knjige, već samo potvrdu iz bolnice, da su tamo rođeni. U ovim slučajevima obraćamo se za međunarodnu pravnu pomoć pri Ministarstvu Pravde, koje na naš zahtev za ova lica pribavlja originalna dokumenta. Postupak je složen i dugotrajan. Takođe, smo radili i na vanparničnim predmetima utvrđenja vremena i mesta rođenja za „pravno nevidljiva lica“.

U oblasti obrazovanja imali smo 5 predmeta. Roditelji učenika obratili su nam se u pet slučajeva, smatrajući da su obrazovni radnici, odnosno nastavnici ili profesori u svom radu povredili prava njihove dece. Ovi slučajevi rešeni su savetom, odnosno naši sugrađani su upućeni na Prosvetnu inspekciju.

Građani su se u velikom broju obraćali i sa predstavkama protiv poslovnih banaka, kao i mobilnih operatera. Najčešće su to bile predstavke, kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uslovima, menjane kamatne stope na kredite. U ovim slučajevima građani su upućivani, da se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) pritužbom obrate centrali banke, i ovlašćenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašćen da vrši nadzor nad njegovom primenom, te izvrši kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja, da banka posluje na štetu klijenta.

Što se tiče operatera mobilne telefonije tiče, građani su poučavani da kontrolu i nadzor nad radom operatera u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014), vrši Republička agencija za elektronske komunikacije, kao i inspekcija za elektronske 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 gde ima punomoć na računu njenog ujaka rekli da ona ne može da se odrekne punomoći 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 da dođe u banku da povuče punomoć. Zaštitnik građana uputio je građanku da se obrati javnom beležniku, koji izlazi na lice mesta, gde vrši overu izjave o povlačenju punomoći.

Opšta slika obraćanja građana u 2018. godini vezanih za mobilnu telefoniju jeste da u dosta slučajeva treća lica ubede stare, lakoverne osobe da zaključe ugovor sa operaterom, a od tih osoba uzimaju telefonske aparate, uz obećanje da će im nadoknaditi troškove, međutim to ne urade. Na žalost, osobe koje su se obraćale nisu bile lišene poslovne sposobnosti, tako da nisu mogle da ostvaruju zaštitu sudskim putem, zbog zablude ili prevare.

Iz oblasti uprave 4 predmeta, ovde se misli na pitanja iz oblasti eksproprijacije, odnosno pitanja u vezi otvaranja ulica i prolaza jer se razvojem urbane sredine u mesnim zajednicama stvara usko grlo u komunikaciji, odnosno izgradnji puteva.

Javne službe i javna preduzeća – 103 predmeta.

Kao što se može videti iz tabelarnog prikaza strukture i statistike primljenih predstavki, to su građani koji nam se obraćaju u slučajevima kada nije započet ili je u toku

postupak pred nadležnom upravnom službom ili javnim preduzećem. U skladu sa principom dobre uprave građani budu upućeni koja su njihova prava i na koji način treba da se obrate ovim službama.

Vlasnici dečjeg zabavnog parka, koji unazad 10 godina uzimaju u zakup prostor – parking ispred Hale sportova u Subotici, obratili su se zaštitniku građana dana 5.02.2018. godine, sa molbom da posreduje između njih kao zakupaca i JKP „Stadion“, kao zakupoprimca, jer su imali problem sa prijemom kod direktora, oko dogovora vezanog za produženje zakupa. 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 direktor ne želi da ih primi. U javnom preduzeću im je rečeno da oni nisu jedini koji bi želeli da zakupe 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 zakupci predmetnog prostora. Nakon što je zaštitnik građana kontaktirao direktora javnog preduzeća i pojasnio o čemu se radi, građani, vlasnici dečjeg zabavnog parka, primljeni su kod direktora, gde im je objašnjeno da će se u skladu sa 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 pravna oblast - 42 predmeta. Ovo su predmeti kada sugrađani traže savete u prometu nepokretnosti, odnosima upisane imovine u Katastru, pitanja poklona, doživotnog izdržavanja, plodouživanja, zakupa. Ove stranke se za rešenje nastalog problema upućuju kod advokata ili javnog beležnika.

Građanin T.U. iz Subotice dana 1.08.2018. godine obratio se zaštitniku građana, navodeći da je 27 godina zakupac poslovnog prostora, čiji je vlasnik Grad Subotica, i da je sada iskrasao problem, jer mu je u Službi za poslovne prostore, Sekretarijata za imovinsko pravne poslove Gradske uprave Grada Subotice rečeno da mu neće produžiti ugovor, jer kao zakupac nije blagovremeno podneo molbu za produženje zakupa. O ovome je istoga dana zaprimio i izvod iz Zapisnika Komisije za poslovni prostor. U izvodu iz zapisnika navedeno je da mu je istekao rok za obnovu ugovora, jer nije blagovremeno podneo molbu za produženje istog, te je u zaključku navedeno da se zakupcu daje rok od 30 dana od dana prijema Izvoda iz zapisnika, da poslovni prostor isprazni od stvari i lica, 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 savet, kako da reši ovu pravnu situaciju. Ugovor o zakupu između građanina U.T., kao preduzetnika i Gradonačelnika Grada Subotice zaključen je dana 10.04.2014. godine. Trajanje zakupa definisano je odredbama člana 6. Ugovora o zakupu, u kojima je navedeno da se poslovni prostor izdaje na određeno vreme počev od 23.08.2013. godine, na period od 5 godina. U odredbama člana 18. Ugovora, navedeno je da je zakupac izjavio da je upoznat sa odredbama Odluke o davanju u zakup poslovnih prostora Grada Subotice i da prihvata sve ostale uslove davanja u zakup predmetnog poslovnog prostora. Odredbama člana 20. Odluke o zakupu poslovnih prostora Grada Subotice predviđeno je da zakup poslovnog prostora prestaje istekom vremena na koje je poslovi prostor dat u zakup. Dalje je predviđeno da ukoliko je zakupac poslovnog prostora, koji je uredno izmirivao obavezu plaćanja zakupnine zainteresovan da nastavi sa zakupom predmetnog poslovnog prostora, može tražiti produženje ugovora o zakupu, najranije 3 meseca, a najkasnije mesec dana pre isteka ugovora o zakupu, u kom slučaju o zahtevu za produženje zakupa, odnosno o davanju u zakup poslovnog prostora neposrednom pogodbom odlučuje Gradonačelnik, na predlog

Komisije za poslovni prostor, u skladu sa članom 58. ove odluke. Imajući u vidu navedeno, zaštitnik građana je konstatovao da je zakupac propustio da u roku predviđenom odredbama člana 20. Odluke o davanju u zakup poslovnih prostora Grada Subotice zatraži produženje zakupa. Međutim, imajući u vidu da je zakupac savestan zakupac, koji je u istom prostoru 27 godina, da je uredno izmirivao svoje obaveze, da ga je prema njegovim rečima do kašnjenja dovela zabluda, jer je držao da je ugovor zaključen 10.04.2014. godine, kako i stoji, da je zaključen na period od 5 godina, te nije obraćao pažnju na datum iz odredbe koja određuje trajanje ugovora, da je on u predmetnom poslovnom prostoru suzakupac u ¼ dela prostora, koji prostor deli sa još dva preduzetnika, a svi obavljaju istu delatnost i imaju izuzetnu višedecenijsku saradnju, zaštitnik građana je građaninu T.U. sačinio molbu za produženje korišćenja prostora. U narednom periodu, u septembru 2018. godine, razmotrena je molba, građaninu je produženo korišćenje poslovnog prostora, a nakon toga je formalno pravno, putem javne licitacije, imenovani ostvario pravo zakupa i zaključio novi ugovor o zakupu.

Oblast stanovanja i održavanja zgrada kolektivnog stanovanja - 18 obraćanja.

Ovde spadaju saveti, na koji način uz pomoć grada, odnosno koja prava pruža grad u ovoj oblasti. U 2018. godini više upravnika stambenih zgrada kolektivnog stanovanja obraćali su se sa raznim pitanjima vezanim za upravljanje zgradom i pitanjima vezanim za primenu Zakona o stanovanju i održavanju zgrada. Stupanjem na snagu ovog zakona unete su brojne novine, između ostalog i mogućnost angažovanja profesionalnih upravnika pa su se građani obraćali i po pitanjima, kako da odaberu profesionalnog upravnika, kome da se obrate u slučaju da smatraju da neki upravnik krši propise, a nisu deo 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 investicionog održavanja itd.

Upravnik stambene zgrade, građanin M.P. iz Subotice dana 14.05.2018. godine obratio se zaštitniku građana, jer ima problem sa jednim stanom, u kojem je još pre 25 godina preminuo vlasnik stana Đ.T. Prema njegovim saznanjima, ostavinski postupak nije vođen, a u njegov stan se uselila neka žena, misli da je 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 upravniku pribavio izvod iz matične knjige umrlih za vlasnika stana Đ.T. i sačinio upravniku zgrade, građaninu M.P. podnesak, obaveštenje Osnovnom sudu u Subotici radi pokretanja ostavinskog postupka, a zbog potrebe rešavanja problema sa nezakonitim stanovanjem u zgradi u kojoj je upravnik. Dana 20.09.2018. godine upravnik zgrade je obavestio zaštitnika građana da je dobio obaveštenje od suda da je Đ.T. imao sklopljen ugovor o doživotnom izdržavanju sa osobom koja je uselila u predmetni stan. Obzirom na spornu situaciju upravniku zgrade predložen je postupak medijacije – mirnog rešavanja spora.

Zaštitniku građana se dana 7.09.2018. godine obratila građanka E.L. iz Subotice, navodeći da u stambenoj zgradi, gde je upravnica, postoji stan gde je pre 7 dana preminuo vlasnik i stanar stana br. 21. Nađen je 7 dana nakon smrti, kada su na lice mesta izašli hitna pomoć, policija i vatrogasci. Do dana obraćanja zaštitniku građana ona nije uspela da sazna da li je preminuli imao naslednike, stan je prijav, stižu računi na njegovo ime. Građanka je upućena da obavesti Osnovni sud radi pokretanja ostavinskog postupka, ali takođe da pokrene i vanparnični 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. upravnik 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 celoj zgradi. Obratio se dispečerima iz JKP „Vodovod i kanalizacija“, i oni su mu rekli da se radi o gelegunji na javnoj površini, gde je ulična šahta, koja se kada pada lišće zapuši. Građanin je upućen da podnese zahtev za uviđaj komunalnom inspektoru, koji bi trebalo da utvrdi da li postoje uslovi da se drvo izvadi ili da se naloži vanredno orezivanje, ukoliko bi se utvrdilo da ovaj problem nastaje zbog opadanja lišća u šahtu sa ovog drveta.

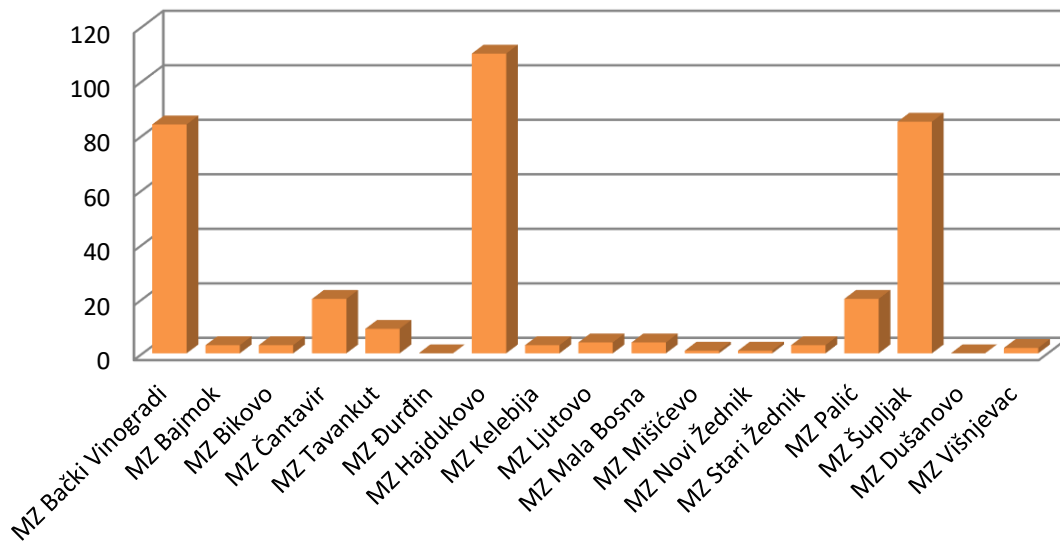
Zaštitniku građana se dana 6.08.2018. godine obratio građanin P.B., upravnik zgrade, koji je u svom obraćanju naveo da smatra da postoji problem zagađenja fekalnom vodom u velikom radiusu oko „interne kanalizacije“, susedne višespratnice, a time i šahta gde je smešten vodomer njihove zgrade. Smatra da do svega dolazi, zbog neispravnih internih kanalizacija i nepropisno izgrađenog šahta, gde se nalazi vodomer, jer nije hidroizolovan. U zavisnosti od toga gde se nalazi šaht sa vodomernom, građanin je upućen da se najpre sa zahtevom obrati komunalnom inspektoru sa zahtevom za uviđaj. Komunalni inspektor izvršio je uviđaj i utvrdio da se radi o vodomernom skloništu susedne zgrade, koje u skladu sa odredbama Odluke o snabdevanju vodom („Sl.list Grada Subotice“, br. 24/2014, 14/2015 i 5/2018) potrošači održavaju vodomerno sklonište o svom trošku i brinu se da ono bude suvo, čisto, uredno i uvek pristupačno za vršenje poslova iz delatnosti vršioca komunalne delatnosti. Komunalni inspektor je obavio razgovor i sa profesionalnim upravnikom susedne zgrade, koji je izjavio da je kanalizaciona šahta te zgrade ispravna i propisno izgrađena, te ne postoji mogućnost da je ona razlog prepunjenosti vodomerne šahte ispred objekta građanina P.B., podnosioca predstavke. Građaninu P.B. je predočena mogućnost iniciranja postupka medijacije- mirnog rešavanja spora, ukoliko smatra da je situacija između njegove i susedne zgrade sporna.

Predstavke koje možemo svrstati u odnosu prema sudovima, odnosno sudskom izvršen, bilo ih je 101. U ovim predmetima najvažnije je da nam se sugrađani obrate na vreme, odnosno u roku kada mogu da ulaže prigovor, po našem savetu, ili na osnovanost potraživanja ili najčešće na zastarelost. Pored ovakvih predmeta bilo je predmeta koji su pravosnažno okončani na sudu i to su predmeti u kojima nemamo nadležnosti, nikada ni ne preuzimamo ni predmete, niti bilo kakvu dokumentaciju koju nam stranke donose uz predmete. Ovde se susrećemo često i sa tkzv. „teškim strankama“ kojima je vrlo teško objasniti nadležnost lokalnog zaštitnika građana, strankama koje su ubeđene u loš rad sudova, korumpiranost, te da im je konačnim i pravosnažnim odlukama sudova naneta velika nepravda. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da naročito u ovim predmetima treba paziti na nadležnost zaštitnika građana i razdvojiti kontrolnu funkciju zaštitnika građana od pravosudnih organa kao posebnih organa vlasti u državi.

I ove godine bavili smo se i predmetima zaštite potrošača i to 3 predmeta u kojima smo uspeli da posredujemo u korist naših sugrađana.

RAD U PRIGRADSKIM MESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 352 obraćanja

OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



Smatramo da je rad u prigradskim mesnim zajednicama vrlo značajan. Ovakav prijem građana kancelarija obavlja od 2013. godine. Mislimo da ovakvim radom pokazujemo da grad brine i o svojim sugrađanima iz prigradskih mesnih zajednica i oni u svom mestu stanovanja mogu ostvariti svoja prava. Završno sa ovim izveštajnim periodom primljeno je ukupno 352 građana.

Uzurpacija zemljišta na teritoriji mesnih zajednica od strane privatnih lica je vrlo česta pojava i tražena je pomoć naše kancelarije u vraćanju u posed ovih parcela. Građani su se javljali u jednom periodu kada su neki izvršitelji krenuli u prinudnu naplatu duga na socijalnoj pomoći, te je kancelarija tu pružala pravnu podršku pisajući odgovarajuće prigovore da Zakon ne dozvoljava prinudno izvršenje na ovoj vrsti pomoći. Zakonom o ozakonjenju objekata, zakonodavac je uveo novi sistem u vezi legalizacije objekata koji se pokreće rešenjem građevinskog inspektora i to sa nalogom da se izvrši rušenje protivzakonito podignutog objekata. Kod većine građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti da li u stvarnosti treba da poruše objekat ili ipak se dozvoljava legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako sa pravnom procedurom, tako i sa njihovim pravima i obavezama koja proističu iz novog Zakona. Većina njih je kontaktiralo kancelariju zaštitnika građana u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negde ne pogreše i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspešno završili legalizaciju svojih objekata. U toku postupka pojavili su i drugi pravni problemi, primera radi oko uknjižbe legalizovanog objekta, pribavljanje saglasnosti suvlasnika, kancelarija je u svim situacijama upoznala stanke sa pravima i obavezama iz datog slučaja. Prilikom pokretanja postupka legalizacije građanima se pojavio i problem oko konverzije građevinskog zemljišta. Pošto je preduslov za legalizaciju izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali kancelariji zaštitnika građana sa pitanjem šta znači za njih konverzija, kakva prava i obaveze proističu iz izvršene konverzije i uopšte oko pojma konverzije je bilo puno pitanja. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo sa pojmom konverzije sa prednostima i problemima koji proističu iz neizvršene konverzije. Tokom postupka legalizacije građani koji su već došli do izvesnog stepena pribavljanja dokumenata vrlo često su

nailazili na problem da kuća koja je nelegalno građena delom se nalazi na javnoj površini, ulici, odnosno na tuđoj nekretnini. U ovim situacijama kancelarija je pružila pravnu pomoć u pribavljanju potrebnih dokumenata i iznalaženjem pravnih postupaka sa kojima lice koja legalizuje objekat sa uspehom može izvršiti ovaj postupak i sklapanjem nagodbe, pribavljanjem rešenja, zaključenjem kupoprodajnog ugovora, odnosno putem tužbe može da reši ovaj imovinsko-pravni problem, bez kojeg je legalizacija objekta nemoguća. Povodom legalizacije objekata puno problema je iskrslalo oko vlasništva parcela. Naime, u izvesnim mesnim zajednicama nekadašnja Opština je tokom pedesetih i šezdesetih godina prošlog veka besplatno delila parcele građanima s tim, da ova rešenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljištu što je potrebno za uknjižbu. U ovim situacijama kancelarija zaštitnika građana je putem Istorijskog arhiva pribavljala originale ovih rešenja, kao i u saradnji sa organima i Gradskim pravobranilaštvom radila na uknjižbi ovih nekretnina, jer se stranke nisu snalazile u ovoj složenoj situaciji. Naime, propust je nastao kod nekadašnje Opštine, odnosno opštinskih službi iz 1950. i 1960, jer su sačinjavali takve dokumente koji nisu bili podobni za uknjižbu, a stanovništvo koje je neuko nije znalo da sprovede ova rešenja i na taj način njihova imovinska prava su bila dovedena u pitanje i nisu postali punopravni vlasnici ovih parcela i trpeli su materijalnu štetu zbog toga.

Više građana se obratio kancelariji sa problemom u vezi naknade štete putem osiguravajućih društava. Naime, zavisno od polise osiguranja kao i o protokolu u osiguravajućim društvima naplata potraživanja ide nekad usporeno i otežano. U ovim situacijama kancelarija je sastavljajući razne dopise, upućujući stranke na pravne postupke pomogala građanima u ostvarivanju svojih prava.

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

I ove godine više građana se obraćalo kancelariji zaštitnika građana sa problemom da Republička poreska uprava, Filijala Subotica i nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja srazmerni deo penzije. Kancelarija u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu penzionerima, građanima na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji sa Poreskom upravom, odnosno sa Republičkim zaštitnikom, ukoliko Poreska uprava u zakonskom roku ne donese rešenje o ostvarivanju prava stranke.

Imali smo više obraćanja sa problemom da građani kupoprodajne ugovore nisu sprovedeli u Katastar nepokretnosti, čak više godina, te su komunalna javna preduzeća krenula u naplatu svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavaca. 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 sa javnim preduzećima 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 saveta u ostvarivanju svojih prava za naknadu štete. U ovim slučajevima stranke su pitale za svoja prava odnosno na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektrodistribuciju, nadalje na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu podršku sve do naplate naknade štete.

Masovnim uvođenjem vodovodne mreže, primera radi u mesnoj zajednici "Palić" u velikom broju su se javljali građani sa raznim problemima u operativnom sprovođenju priključenja na ovu mrežu. Primera radi problemi oko suvlasništva na nekretninama, problemi oko pribavljanja saglasnosti za uvođenje ove instalacije, kao i problemi u slučaju kad se neko od vlasnika nalazi na nepoznatom mestu. Zavisno od konkretnih problema uputili smo građane na najefikasniji potupak, sa kojim mogu ostvariti svoja prava i biti korisnici ove komunalne usluge.

Poreska uprava redovno šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Građani su se masovno javljali nakon uručenja ovih opomena sa pitanjima koja prava imaju nakon primljene opomene, da li im teče zakonska kamata na glavnicu, da li mogu ući u reprogram, da li mogu tražiti isplatu na rate, šta je sa zastarelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti dugovani porez, a da se ne pokrene postupak prinudne naplate. Zavisno od konkretnih predmeta, izvršili smo uvid u potrebne dokumente, rešenja, opomene i druge akte, te savetovali stranke o tome koje zakonske mogućnosti im stoje na raspolaganju u slučaju isplate dugovanog poreza. U oblasti poreza na imovinu puno stranaka se obratilo sa problemom da im je parcela, odnosno dvorište veće od 1000 m², te po Gradskoj Odluci u ovim slučajevima porez na imovinu je znatno veći. U kontaktu sa Lokalnom poreskom upravom postignuto je rešenje da građani koji žive na obodu naselja imaju mogućnost da promene kulturu zemljišta, te da po tom osnovu smanje porez na imovinu koji je po njihovom utisku bio irealno visok. Nadalje, u mesnim zajednicama građanstvo se u velikom broju obraćalo kancelariji, vrlo često zbog pitanja u vezi poreza na imovinu, načina otplate poreskog duga, zastare poreza i poreskog duga kao i reprograma istog. Pojavljivali su se problemi oko neažurnih ili pogrešnih adresa, naime, stranke zbog ovih problema nisu primale rešenja o porezu na imovinu. U ovim situacijama direktno smo ispravljali, korigovali adrese sa Lokalnom poreskom administracijom i na ovaj način građani su pravilno i na vreme primali aktuelna rešenja o porezu na imovinu.

Pitanja su bila česta i u vezi ostvarivanja prava na starosnu, prevremenu i invalidsku penziju naročito od kada je za žene pomerena dužina staža osiguranja i godine života za sticanje pune starosne penzije.

U vezi držanja domaćih životinja, redovno se postavljalo pitanje koliko domaćih životinja može građanstvo držati u urbanoj sredini, odnosno u konkretnoj zoni u kojem žive, a svaka izmena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Vađenje drveta na javnim površinama zbog opasnosti za građanstvo, odnosno bolesti istog vrlo je česta pojava sa kojom se stranke obraćaju nadležnoj inspekciji. U ovim slučajevima ćutanje administracije, odnosno nepostupanje u rokovima koje predviđa Zakon o opštem upravnom postupku je razlog zbog čega se građani obraćaju kancelariji. Problemi su uglavnom operativne prirode, odnosno inspekcija redovno izdaje rešenja o vađenju drveta, međutim u sferi izvršavanja ovog rešenja postoje razni problemi, koje nadležno preduzeće treba da reši. Nakon obraćanja naše kancelarije sa upitom za razlog za prekoračenje rokova, nadležni organi su uvek izvršili sporno rešenje nadležne inspekcije.

Pitanja u situaciji razvoda braka su vrlo česta, naročito kad jedan od bračnih parova živi u inostranstvo kao učestali problem se pojavljuje smeštaj dece. Principi, odnosno pravila oko smeštaja dece i deobe zajedničke imovine se pojavljuju kao

simptomatična pitanja za građane koji se nađu u ovoj situaciji. Porodični problemi u svetlu novih zakonskih rešenja su isto vrlo aktuelni i građanstvo se redovno obraća kancelariji sa ovim problemima, kao i u vezi razvoda braka, smeštaja dece, prava i obaveza oko viđenja maloletne dece, kao i oduzimanja dece u smislu Porodičnog zakona i Pravilnika o hraniteljstvu i u vezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad. Česta su bila pitanja u vezi plaćanja alimentacije za decu, s tim da posle punoletstva, odnosno ponavljanja godine i napuštanja fakulteta, mogu da izgube ova prava, te su to bila pitanja koja su više puta bila postavljena. Sve više i više se pojavljuju problemi sa obavezom izdržavanja rodbine. Osiromašeni članovi porodice vrlo često traže zakonske odredbe koje obavezuju rodbinu koja je u obavezi da ih izdržava. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona konkretno obaveštavamo i dajemo konkretna uputstva koja su lica obavezna da izdržavaju osiromašenog člana porodice i na koji način može da ostvari to svoje pravo.

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

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

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

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

Česta su pitanja u vezi smeštaja starijih osoba u domove za stare. Naime, nemoćna lica vrlo često treba da budu smeštena u ove domove, a njihova saglasnost je preduslov za smeštaj. Javljali su se i slučajevi kada osobe koje su već smeštene u dom prijavljuju vlasnike domova da se nehumano ponašaju prema njima, odnosno sa raznim drugim imovinsko-pravnim problemima. Zavisno od konkretnog slučaja kontaktiran je Centar za socijalni rad, upućeni u MUP, tužilaštvo, odnosno obaveštavali smo i porodicu, koja je u nekim slučajevima van Srbije, sa zahtevom da pomogne svom starom rođaku.

Pošto deo građanstva godinama živi bez penzijskog i zdravstvenog osiguranja stariji sugrađani su se pojavljivali sa pitanjima šta se dešava sa njihovim zdravstvenom osiguranjem ukoliko su napunili 65 godina života. Upoznali smo ih sa odredbama važećih zakona da nakon 65 godine života zdravstveno osiguranje ima svaki građanin Republike Srbije.

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

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

Tokom prošle godine je vršena eksproprijacija zemljišta oko Paličkog i Ludoškog jezera, te su se građani masovno javljali sa pitanjima koja su to njihova prava, da li je rešenje o eksproprijaciji obavezno, koja prava imaju ukoliko nisu zadovoljni sa iznosom naknade koja se nudi za eksproprijisanu nepokretnost i šta znači oduzimanje preostalog dela nekretnine. Zavisno od konkretnih predmeta, stranke su detaljno upoznate sa odredbama važećih zakona sa mogućnošću izjavljivanja žalbe, s tim da su istovremeno upoznati da je Zakon o eksproprijaciji propis koji se izvršava, te nakon pravosnažnosti rešeja zemljište se oduzima i naknada se plaća u Zakonom predviđenom postupku.

Građanstvo često postavlja pitanje nadležnosti Građevinske inspekcije i Komunalne inspekcije, naime rešavajući svoje probleme, odnosno u situaciji kad treba prijaviti konkretan komunalni, odnosno građevinski problem vrlo često im je nejasno kojem organu treba da se obrate. U ovim situacijama nakon upoznavanja sa konkretnim činjeničnim stanjem upoznajemo građanina detaljno sa nadležnostima i jedne i druge inspekcije.

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

Sa širenjem grada, odnosno građenjem na obodu grada vrlo često su nam se postavljala pitanja da stanovnici ovih regiona prilaze svojim kućama na ulici koja je u prirodi u privatnoj svojini. Pošto je to pitanje ozbiljan problem za njih, pokušane su i razne uzurpacije i drugi nasilni metodi za korišćenje nekretnine u javne svrhe. Stranke su upućene na pravilan postupak, odnosno upoznati su sa odredbama Zakona o eksproprijaciji sa mogućnošću odricanja od dela nekretnine koja pripada ulici s tim da su upozoreni da nasilni metodi ne rešavaju konkretne imovinske-pravne odnose.

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

poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u vezi formiranja ulice u selu, sticanja i promene kućnog broja puno puta su predstavljali problem koji je bio teško rešiv za građane.

Mladi ljudi koji rade razne delatnosti, imaju svoje inovacije, često postavljaju pitanja u vezi intelektualne svojine, zaštite iste, i način eksploatacije te svojine. Zavisno od konkretne situacije uputili smo ih na konkretne institucije koje se bave zaštitom intelektualne svojine.

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

Dosta česta su bila pitanja iz nadležnosti Gradske uprave, Sekretarijata lokalne poreske administracije, te dobrom saradnjom sa ovim sekretarijatom vrlo često smo proveravali da li postoji dug za konkretnog poreskog obveznika, naročito kod starijih lica, koja nisu bila u mogućnosti da u direktnoj komunikaciji sa Poreskom upravom prekontrolišu svoje stanje duga, odnosno da dođu u kancelarije Gradske uprave. Vrlo česta su bila pitanja u vezi tumačenja samog rešenja za utvrđivanje poreza, pa nakon obrazloženja građani su došli do saznanja da li samo za svoju nekretninu plaćaju porez i da nema "nepravičnih" rešenja, a kad je postojala greška Poreska služba je odmah izvršila ispravku takvog Rešenja.

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

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

Postupak kupovine i principi postupka javne dražbe nekretnine su se pojavili ove godine, naime građanstvo se zainteresovalo za ovu vrstu kupovine. Posebno su postavljala pitanja u vezi postojanja raznih tereta na nekretnini, primera radi plodouživanja, zabrane otuđenja itd. U svakom konkretnom predmetu stranku smo upoznali sa principima javne dražbe i sa pozitivno pravnim propisima koji regulišu ovu oblast. Nadalje, neuke stranke više puta su postavljale pitanja kako da se ponašaju u situaciji kad u sudskom, odnosno izvršnom postupku, odnosno u toku trajanja ovih postupaka menjaju svoju adresu. Posebno smo ih upozorili da o promeni adrese obavezno moraju obavestiti oran koji vodi postupak, jer neprimanje pošte, odnosno pismena samo im može naneti štetu, jer neprimanjem pošte njihovo obaveštavanje se vrši na oglasnoj tabli i više ne mogu pratiti postupak o kojem bi trebalo da učestvuju.

Tokom 2018. godine više građana se obratilo kancelariji koji su zbog raznih razloga bili nezadovoljni, sa željom da svoju nekretninu poklone 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 rečima cela nekretnina nema vrednost ovih dažbina. Oni su upućeni u skladu sa pozitivnim propisima na organ sa kojim mogu ovu vrstu poklona rešiti.

Pitanja u vezi buke od ugostiteljskih objekata, plaćanja računa Elektrodistribuciji i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju su redovna pitanja građana. Građani su se masovno javili kancelariji, uvek nakon prijema opomene za plaćanje

dugovanih obaveza kao poreza na imovinu, naknade životne sredine i naplate reprograma poreskog duga itd.

Mladi ljudi često su se obačali kancelariji sa pitanjem da li se volonterski rad, odnosno radno iskustvo u civilnom sektoru uračunavaju u radno iskustvo. Zavisno od konkretnog slučaja upoznali smo građane koja prava imaju iz Zakona o volontiranju i koja prava im pružaju drugi pozitivni propisi.

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

Takođe izdvajamo jedan od najtežih predmeta koji smo radili u prošloj godini, a na zahtev mesne zajednice „Ljutovo“. Naime, u centru sela postoji Peić križ, koji je podignut još 1880 godine, a suvlasnik „Duda marketa“ je isti ogradio žičanom ogradom i sprečio vernike da slobodno mogu pristupiti križu. Zbog nerešenih imovinsko pravnih odnosa između „Duda marketa“ i DP Ljutova koje je u stečaju, teško je bilo utvrditi bilo kakvu deobu ili je predložiti, vlasnica „Duda marketa“ je tvrdila da je ogradu podigao njen otac, pa iako smo razmišljali i krivičnom gonjenju i imali podršku Osnovnog javnog tužilaštva u Subotici, odustali smo od toga. Stečajni upravnik, odnosno u ovom slučaju poverenik Agencija za stečaje nije želeo da pokrene bilo kakav postupak za povredu prava susvojine, jer stečajni postupak nije bio u toj fazi prodaje stečajne imovine, a vlasnica „Duda marketa“ i njen otac nisu želeli mirnim putem da pomere ogradu. Tek na insistiranje zaštitnika građana i neformalnim utvrđivanjem od strane geodeta zaposlenih u Javnom preduzeću za puteve, urbanizam i stanovanje pomereili su ogradu tako da je sada slobodan pristup Peić križu i da vernici mogu da slobodno ostvare svoja verska prava.

BESPLATNA PRAVNA POMOĆ

Kancelarija zaštitnika građana je i u 2018. godini nastavila da uspešno sprovodi Projekat besplatne pravne pomoći. Ovaj Projekat se sprovodi u saradnji sa Advokatskom komorom u Subotici na osnovu zaključenog Sporazuma iz 2011. godine. Sporazumom su preuzeti već utvrđeni uslovi i osnovi za pružanje besplatnog pravnog zastupanja koji su određeni u Pravilniku Advokatske komore Vojvodine, formulari kao i već postojeća organizacija. Samim Pravilnikom utvrđeni su kriterijumi koji posebno pomažu naše siromašne sugrađane, nezaposlene i socijalno ekonomski ugrožena lica, kojima je put do ostvarenja sudske zaštite otežan. Naglašavam da sve potrebne potvrde ili uverenja koja se podnose uz zahtev su oslobođene taksi, sem usluge RGZ Katastar nepokretnosti, tako da je ovo prava pomoć za siromašne. Pošto su to najčešće predmeti Osnovnog suda u Subotici, isti u ovim predmetima odlaže ili oslobađa stranke od dospelih sudskih taksi do okončanja ovakvih predmeta. U 2018. godini primili smo 32 zahteva za pružanje besplatnog pravnog zastupanja.

Naglašavamo da je ova advokatska usluga potpuno besplatna za sugrađane i da Grad ne učestvuje sa finansijskim sredstvima. Zaštitnik građana se i ovaj put zahvaljuje svim kolegama advokatima koji su učestvovali u ovome Projektu.

POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE

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

I ove godine, odnosno 2018. godine obeležavanje Dana ljudskih prava smo posvetili i fokus usmerili ka angažovanju srednjoškolske omladine kroz raspisani konkurs za literarne sastave na temu iz oblasti ljudskih prava. Na literarni konkurs smo dobili 66 radova, imali smo dve teme: "Razumeti, a ne suditi" i "Otići ili ostati". Naši srednjoškolci su se izuzetno potrudili i angažovali u svojim sastavima. Čitajući ove radove bilo je jasno koliko mladi ljudi osećaju pravdu, odnosno nepravdu koja ih okružuje, koliko žele promene i koliko zameraju nama starijima što im ne obezbeđujemo sigurniju budućnost. Najbolje radove smo nagradili novčano, za svaki rad na jeziku nacionalnih manjina koje imaju pravu na upotrebu službenog jezika u gradu. Prva nagrada je bila 8.000,00 dinara, druga 6.000, a treća nagrada je bila 4.000,00 dinara. U organizaciji su nam pomogli kako profesori, članovi komisije tako i predsednik Skupštine grada. Prvonagrađeni radovi su pročitani u skromnoj svečanosti, a svi nagrađeni radovi postavljeni su na web sajt grada, a ukoliko neko želi da pročita i ostale radove može da se obrati kancelariji jer su radovi primani putem e-maila i sačuvani su. Ove godine su prvi put svi učesnici konkursa dobili zahvalnice na učešću i skromne prigodne poklone.

MEDIJACIJA

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

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

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

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

Medijator ne daje pravne savete, nema ulogu sudije ili arbitra, niti donosi odluku kojom se spor rešava. Odgovornost donošenja odluke i postizanja sporazuma je isključivo na stranama u sporu. Nijedna od strana ne može biti primorana na prihvatanje rešenja koja joj ne odgovaraju. Strane su slobodne da angažuju pravnog zastupnika i sa njim se savetuju tokom postupka medijacije i pre potpisivanja sporazuma. Svaka strana u sporu ulazi u postupak medijacije u dobroj veri i spremna je da pruži svoj puni

doprinos mirnom rešenju spora. Medijacija je postupak koji je zatvoren za javnost i koji je poverljiv. Medijator je ovlašćen da prekine postupak medijacije ukoliko smatra da dalje vođenje postupka nije svrsishodno, takođe, i strane su ovlašćene da u svakom momentu mogu odustati od daljeg učešća u postupku medijacije.

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

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

Ova usluga našim sugrađanima je takođe besplatna.

U toku 2016. godine zamenica Zaštitnika građana je pohađala osnovnu obuku za medijaciju, stekla dozvolu za posredovanje, upisana u Registar posrednika, a kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice od tada ima tri licencirana medijatora.

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

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

U odnosu na 2018. godinu primećuje se tendencija rasta broja zainteresovanih građana za rešavanje sukoba putem postupka posredovanja u svim oblastima gde strane u sporu mogu slobodno raspolagati svojim zahtevima, a naročito u imovinskim, privrednim, porodičnim, potrošačkim, radnim sporovima i komšijskim odnosima.

Medijatori su tokom 2018. godine pohađali specijalizovanu obuku iz oblasti rešavanja privrednih sporova i iz oblasti medijacije u SAD i regionu.

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

U pripremnoj fazi medijacije četiri predmeta su uspešno rešena, od kojih su tri predmeta vezane za komšijski spor i jedan predmet za isplatu.

V.S. vlasnik dva magacina u zajedničkom dvorištu tražio je saglasnost za samostalni vodovodni priključak na postojećoj mreži. Bez potpisivanja sporazuma o pristupanju,

u fazi pripreme medijacije korisnici usluga čiji su objekti u okviru kućnog saveta već bili priključeni na javni vodovod i javnu kanalizaciju da li su overenu pismenu saglasnost.

U ostala dva komšijska predmeta sam čin telefonskog poziva je bio je dovoljan da podstakne susele da izvrše predmet medijacije, odnosno da komšija otkloni šut sa zida koji se nalazi na zajedničkoj međi, a u drugom predmetu komšija je prestao da cepa drva u ranim jutarnjim satima i prestao da budi neposrednu okolinu u ranu zoru.

Predmet medijacije radi isplate je takođe uspešno rešen u fazi pripreme. Kupac je za kupovinu nepokrenosti u Pačiru na osnovu predugovora isplatio prodavcu kaparu. Kupac je tokom leta koristio istu nepokretnost, sređivao dvorište, a pošto dokumenti u vezi kuće nisu bili sređeni, on je odustao od kupovine iste i tražio povraćaj kapare. Na osnovu međusobnih dogovora prodavac 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 rešavanja porodičnih odnosa i podele bračne tekovine, a drugi predmet radi poništaja ugovora zbog povrede prava preče kupovine.

U predmetu podele bračne tekovine strane i njihovi punomoćnici potpisali su Sporazum o pristupanju medijaciji, postupak medijacije je započet, a na drugoj sesiji tužiteljica i njen punomoćnik su se usmenim putem izjasnili da odustaju od daljeg sprovođenja postupka jer se njihovi stavovi nisu približili poravnanju. Jedna strana je imala advokata, druga strana je upozorena na pravo na advokata, ali niti je želela advokata, niti je želela nastavak medijacije.

U drugom sudskom predmetu dostavljena su dva tužbena zahteva, radi delimičnog raskida ili poništaja ugovora i radi poništaja ugovora zbog povrede prava preče kupovine. Strane u prisustvu svojih punomoćnika su se saglasile da će u vezi oba tužbena zahteva voditi jedan postupak medijacije, koji je uspešno okončan usmenim sporazumom stranaka nakon čega su strane povukle svoje tužbe. Obe strane su imale punomoćnike – advokate.

Kabinet Gradonačelnika uputio nam je dva predmeta.

Postupak mirnog rešavanja komšijskih odnosa - dogovora oko spornih pitanja u vezi sa načinom korišćenja, upravljanja i investiranja stambeno-poslovnog objekta u pansionski objekat. Održano je do sada tri sesije medijacije, strane u postupku su postigle usmeni sporazum, dok je na poslednjoj sesiji pročitao tekst sporazuma i strane su se saglasile da će tekst sporazuma dostaviti medijatorima, te da će isti overiti kod javnog beležnika. Strane u postupku imale su punomoćnike – advokate, stim da je punomoćnik strane koja je podnela peticiju Gradu Subotica u toku postupka obavestio 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 Pravobranilaštvo. Strane u postupku su postigle sporazum i potpisali isti sporazum o isplati naknade za korišćenje građevinskog zemljišta u svojini Grada Subotice koje je građanin K.S. koristio za poljoprivrednu

proizvodnju bez pravnog osnova. Predmet je uspešno rešen u postupku posredovanja.

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

U prvom predmetu strane se odazvale pozivu, rukovodilac javnog preduzeća i zaposleni su se dogovorili da će postojeći sukob rešiti unutar firme.

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

Održana je medijacija u vezi inhumacije i ekshumacije posmrtnih ostataka pok.I.Ž. Posmrtni ostaci pokojnog .I.Ž. su preneti u porodičnu grobnicu I.D. bez pribavljenih saglasnosti od svih živih potomaka iz prave loze pok.I.D. Spor je nastao pošto jedan od potomaka nije dao nakndanu saglasnost za inhumaciju i ostao pri stavu da se pok.I.Ž. izmesti iz porodične grobnice I.D. Medijacija je okončana izjavom inicijatora medijacije da odustaje od daljeg sprovođenja posredovanja.

Najveći broj predmeta medijacije predstavljaju komšijski sporovi. Sukobi se odnose na prokišnjavaje plafona od komšije u stambenoj zgradi, uređenje korišćenja zajedničkog dvorišta, sastavljanja kućnog reda, pribavljanja saglasnosti stanara kao uslov za priključenje na javni vodovod i javnu kanalizacionu mrežu objekta ostalih stanara u zajedničkom dvorištu.

Nadalje, postupci medijacija bili su inicirani zbog uređenja komšijskog zida, zbog sagrađene garaže na međi, na kojoj se nalazi terasa sa pogledom u dvorište suseda, zbog dogovora oko korišćenja podruma u stambenoj zgradi bez Upravnika zgrade.

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

Građani se obraćali u vezi održavanja i orezivanja žive ograde i tuje. Vodili smo postupak posredovanja u sporu oko davanja saglasnosti radi odobrenja rekonstrukcije objekta i razdvajanja u dva posebna stambena dela između dva suseda. Obe strane su angažovale punomoćnike u predmetu, a oštećeni je angažovao veštaka građevinske struke – statičara da proceni štetu i da donese nalaz, na osnovu kojeg će odrediti odštetni zahtev i njegovu visinu, te bi nakon toga razmotrili davanje saglasnosti za rekonstrukciju objekta. Strane su se saglasile da prisustvuju prilikom dolaska veštaka. Jedna strana je u toku postupka medijacije odustala od daljeg postupka i obavestila medijatore da će spor rešiti sudskim putem.

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

Inicirana je medijacija oko odlaganja hipotekarnog izvršenja, ali je bila bezuspešna jer druga strane nije bila zainteresovana, kao i u predmetu isplate naknade štete, u kojoj su štetu pričinili komšijski psi, koji su zaklali živinu suseda.

U imovinskopravnim odnosima- isplate suvlasništva, postupak medijacije je započet ali nakon prve sesije jedna strana je odustala od daljeg sprovođenja medijacije jer je

u međuvremenu angažovala advokata, te je obavestila medijatore da će poslušati savet advokata radi daljeg postupanja.

Medijacije su obavljene u komedijaciji.

Prosečno vreme trajanja postupka medijacije je 1-3 meseca. Da bi stranke došle do zajedničkog rešenja i zaključile sporazum o rešavanju spora posredovanjem potrebno je bilo održati od jedne do četiri sesije, zavisno od složenosti sukoba. Prosečan broj održanih sastanka je dva. Sesije odnosno sastanci su pojedinačno trajali oko 45 minuta do najviše 60 minuta. U obavljenim medijacijama učestvovali su od dve do šest strana u postupku. Strane uglavnom samostalno učestvuju u postupcima medijacije bez punomoćnika ali postoji tendencija povećanja broja medijacije u kojima strane zastupa advokat što predstavlja novinu u odnosu na prethodne godine.

U 2018. godine u više od polovine od ukupnog broja medijacija, punomoćnici - advokati su zastupali strane u postupcima mirnog rešavanja sporova. U ovim predmetima strane brže dolaze do sporazuma, jer im je u interesu da se što pre nagode, jer svaka strana sama snosi troškove advokata. Prisustvo advokata u medijacijama pruža strankama visok stepen stručne zaštite njihovih interesa.

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

- 14 komšijskih odnosa
- 3 imovinskih odnosa
- 3 isplata
- 2 radna odnosa
- 1 inhumacija- ekshumacija
- 1 iseljenje
- 1 obligacioni odnos
- 1 prodični odnos

Najviše predmeta smo imali iz oblasti sporova iz komšijskih odnosa kao i prošle godine. Postupak posredovanja je zaista efikasan i koristan kod komšijskih odnosa, jer pored toga što sukobljene strane zajednički rešavaju glavni predmet spora, pomaže stranama da poprave poremećene komšijske odnose. Pozitivno je u 2018. godini, da su zaposleni u Sekretarijatu za inspekcijsko nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice, kada su im se građani obraćali sa zahtevom za uviđaj, nakon izvršenih uviđaja, kada se radilo o komšijskim odnosima, upućivali građane da pokrenu postupak medijacije.

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

SARADNJA SA MEDIJIMA

Saradnja i podrška medija veoma je značajna i potrebna u radu Zaštitnika građana. Naša kancelarija ima izuzetno dobru saradnju sa lokalnim medijima, pa čak i na republičkom nivou. "Pannon televizija" je pratila naš rad obilaska prigradskih mesnih

zajednica, istu promovisala i dato je više intervjua u oblasti specifičnih problema prigradskih mesnih zajednica. Davani su intrevjui i lokalnim radio stanicama, kako u nekim pojedinačnim predmetima tako i o našem radu, o odnosima sa strankama, građanima i rešenim predmetima. Smatramo da i dalje uživamo podršku medija koji prati rad naše kancelarije.

FINANSIJSKA SREDSTVA

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

Odobrena budžetska sredstva su utrošena na funkcionisanje same kancelarije, odnosno najveći deo na zarade zaposlenih. Finansijskim planom za 2018. godinu za rad kancelarije je odobreno ukupno 12.773.000,00 dinara.

Izvršenje sredstava budžeta grada Subotica za troškove funkcionisanja Kancelarije Zaštitnika građana Subotica za 2018. godinu

Red. broj	Vrsta rashoda	Planirano	Ostvareno
1.	Plate po osnovu cene rada - zaštitnik građana	5.895.000,00	5.367.387,69
2.	Dodatak za vreme provedeno na radu (minuli rad) - zaštitnik građana	627.000,00	477.110,37
3.	Naknada zarade za vreme privremene sprečenosti za rad do 30 dana usled bolesti - zaštitnik građana	100.000,00	80.154,94
4.	Naknada zarade za vreme odsust. sa rada na dan praznika koji je neradni dan, godišnjeg odmora, plaćenog odsustva, vojne vežbe i odazivanja na poziv državnog organa - zaštitnik građana	1.178.000,00	1.120.537,25
5.	Doprinos za penzijsko 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 decu zaposlenih - zaštitnik građana	20.000,00	19.000,00
9.	Naknade troškova za prevoz na posao i sa posla - zaštitnik građana	120.000,00	96.026,68
10.	Usluge mobilnog telefona - zaštitnik građana	190.000,00	161.432,90
11.	Zakup ostalog prostora - zaštitnik građana	1.000,00	0,00
12.	Troškovi smeštaja na službenom putu - zaštitnik građana	178.000,00	49.335,30
13.	Troškovi dnevnica za službeni put u inostranstvo - zaštitnik građana	5.000,00	0,00
14.	Troškovi prevoza za službeni put u inostranstvo (avion, autobus, voz i sl.) - zaštitnik građana	5.000,00	0,00
15.	Troškovi smeštaja na službenom putu u inostranstvo - zaštitnik građana	5.000,00	0,00
16.	Kotizacija za seminare - zaštitnik građana	111.000,00	35.700,00
17.	Usluge veštačenja - 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.	Pokloni - zaštitnik građana	70.000,00	64.285,65
22.	Ostale opšte usluge - zaštitnik građana	95.000,00	1.040,00
23.	Kancelarijski materijal - zaštitnik građana	366.000,00	307.021,20
24.	Stručna literatura za redovne 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.	Nameštaj - zaštitnik građana	40.000,00	38.998,00
31.	Računarska oprema - zaštitnik građana	377.000,00	372.000,00
	SVEGA :	12.773.000,00	10.637.229,56

ZAKLJUČAK

U periodu koji obrađuje ovaj izveštaj od 01. januara 2018. do 31. decembra 2018, broj obraćanja građana zaštitniku građana je na istom nivou kao i 2017. godine. U 2018. godini stavljen je akcenat na preveniranje problema, a u postupcima kontrole kontrolisani subjekti javne službe grada, gradska uprava i javna preduzeća su već nakon primljene pritužbe, bez odlaganja uklanjali nedostatke i greške u radu.

Ono što bi istakli kao izuzetno značajno, jeste da je postupak medijacije sve aktuelniji, kao alternativni vid mirnog rešavanja spora, te da su nam predmeti upućivani i od strane Osnovnog suda, kada su već bile podnete tužbe. U Kabinetu Gradonačelnika, Sekretarijatu za inspeksijsko nadzorne poslove, Gradske uprave Grada Subotice takođe su kada tokom uviđaja utvrde da se radi o sporu koji bi mogao završiti na sudu, građane prvo upućivali u kancelariju zaštitnika građana radi pokušaja mirnog rešavanja spora medijacijom.

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

Sumirajući, i 2018. godinu obeležio je visok nivo kooperativnosti kontrolisanih subjekata sa zaštitnikom građana i njegovim saradnicima, kao i spremnost da se rešavanju problema građana pristupa od strane svih činilaca u lokalnoj samoupravi, bez odlaganja, te da se građani nikada ne ostavljaju bez ponuđenog rešenja problema.

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

Subotica, 20.03.2019.

ZAŠTITNIK GRAĐANA
GRADA SUBOTICE

Marosiuk Zlatko
dipl. pravnik

STRUKTURA I STATISTIKA***PRITUŽBE***

		Primljeno	Rešeno	U postupku
Javna preduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	2	2	
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	8	8	
	JP za upravljanje putevima	1	1	
	Centar za socijalni rad	8	8	
	JKP "Čistoća i zelenilo"	1	1	
	JKP "Suboticatrans"	1	1	
	JKP "Dimničar"	1	1	
	PU "Naša radost"	1	1	
Organi uprave i inspeksijske službe	Sekretarijat za inspeksijsko-nadzorne poslove	11	11	
	Sekretarijat lokalne poreske administracije	1	1	
	Sekretarijat za građevinarstvo	1	1	
	MZ „Peščara“	1	1	
	Savet za zdravlje i Komisija za predstavke	5	5	
Dostavljeni državnim organima	Zaštitniku građana	8	8	
	Pokrajinskom ombudsmanu	3	3	
UKUPNO		53	53	

PREDSTAVKE

		Primljeno	Način rešavanja		U postupku
			Savet	Postupanje	
Zdravstveno		18	16	2	
Lična stanja građana		170	170	0	
Građansko pravo		103	101	2	
Socijalna zaštita		104	96	8	
Radna pitanja		117	117	0	
Penziona pitanja		98	88	10	
Obrazovanje		5	5	0	
Uprava		4	4	0	
Imovinsko pravo		42	42	0	
Nasledno		50	50	0	
Stambeno		18	18	0	
Medijacija		58	58	0	
Lišavanje poslovne sposobnosti		2	2	0	
Obligaciono pravo		45	42	3	
Porodični odnos		79	79	0	
Sudsko		101	101	0	
Javne službe i javna preduzeća	- Sekretarijat za insp.nadzor.	20	20	0	
	- Građevinska inspekcija – legalizacija	17	17	0	
	- Sekretarijat za društvene del.	5	5	0	
	- Istorijski 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.slужba za zapošljavanje	3	3	0	
	- PU "Naša Radost"	3	2	1	
	- JKP "Vodovod i kanalizacija"	19	18	1	
	- JKP "Dimničar"	6	4	2	
	- JKP "Subotiatricans"	4	4	0	
	- JP "Vode Vojvodine"	692	692	0	
Dostavljeno Povereniku 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	
Prosvetna inspekcija		1	1	0	
Zaštita potrošača		3	3	0	
Tržišna inspekcija		3	3	0	
Inspekcija za puteva		1	1	0	
Katastar		8	8	0	
Komunalni problem		20	18	2	
Intelektualna svojina		1	1	0	
Osobe sa invaliditetom		1	1	0	
Nasilje u porodici		10	10	0	
Poljoprivreda		2	2	0	
Razno		29	29	0	
Nenadležan		30	30	0	
BPZ		32	32	0	
UKUPNO		2024	1989	35	

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	84
MZ Bajmok	3
MZ Bikovo	3
MZ Čantavir	20
MZ Tavankut	9
MZ Đurđin	/
MZ Hajdukovo	110
MZ Kelebija	3
MZ Ljutovo	4
MZ Mala Bosna	4
MZ Mišićevo	1
MZ Novi Žednik	1
MZ Stari 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 mesnim zajednicama	352
UKUPNO	2429