

Broj: 02-59/20

Datum: 31.03.2020.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

ZA 2019. GODINU

UVOD

Sukladno članku 40. stavak 1. Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", broj 7/14, 35/19), Zaštitnik građana Grada Subotice podnosi Skupštini Grada jednom godišnje, najkasnije do 31. ožujka za prethodnu godinu, izvješće o svom radu, u kojem iznosi opću ocjenu rada tijela lokalne samouprave i javnih službi grada sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, primijećene propuste, te predlaže mjere i postupke za njihovo uklanjanje.

Ured Zaštitnika građana Grada Subotice počeo je raditi dana 16.06.2006. godine. Kroz ovo razdoblje prošao je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usuglašavanja sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. U Službenom glasniku RS 47/2018 objavljen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o lokalnoj samoupravi u kojem se mijenja naziv „zaštitnik građana“ u naziv „lokalni ombudsman“. Skupština Grada Subotice usvojila je 23. prosinca 2019. godine Odluku o izmjenama i dopunama Odluke o zaštitniku građana Grada Subotice čijim odredbama je promijenjen naziv „Zaštitnik građana Grada Subotice“ u naziv „Lokalni ombudsman, te je pored pravosudnog ispita kao uvjeta za izbor lokalnog ombudsmana predviđen i državni stručni ispit za rad u tijelima uprave.

Izvješće koji je načinjeno za 2019. godinu sadrži posebice broj i strukturu pritužbi, obraćanja-predstavke, opću ocjenu rada tijela uprave sa stanovišta primjene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo uklanjanje. Izvješće obuhvaća probleme s kojima se suočavalo u protekloj godini i nastavlja praksu prikazivanja pojedinih predmeta na kojima je rađeno. Pored statističkih podataka u izvješću se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta u protekloj godini s konačnim stavovima koji su zauzeti.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u oblastima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvaćaju oblast „dobre uprave“, odnosno poštivanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina ured zaštitnika građana bio je posebno angažiran u nekoliko predmeta rješavanja uočenih i nastalih problema, naročito službene uporabe jezika. Zamjenica zaštitnika građana, Tot Salai Erika u uredu je određena za rad i odnose s nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Kao i svake godine posebna pozornost posvećivana je osobama s invaliditetom i starijim osobama.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

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

Razvitak novih oblika kontrole rada državnih tijela u svijetu, značajnije je potaknut od sredine šezdesetih godina 20. stoljeća kada je došlo do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tijela. Ovlasti zaštitnika građana, od njegovog nastanka u Švedskoj davne 1809. godine pa do danas nisu se značajno izmijenile. One su neposredno povezane s idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, uslijed čega se

zaštitnik građana i danas određuje kao zaštitnik prava građana, čiji je glavni cilj sprječavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i tkzv. lošeg postupanja u radu uprave prema građanima. Potreba za zaštitom ljudskih prava, ali i potreba za novim „vanjskim“ oblicima kontrole i nadzora uprave, sukladno suvremenim konceptom države u kojem čovjek zauzima centralno mjesto, nametnulo je potrebu pronalaska novih mehanizama zaštite ljudskih prava, prije svega od nezakonitog i nepravnog rada tijela uprave. Vrijeme je pokazalo da je upravo zaštitnik građana ta institucija.

U čemu je tajna izvanredne efikasnosti u zaštiti prava građana i kontroli uprave koju postiže zaštitnik građana, a koju nisu mogli postići postojeći oblici upravne i sudske kontrole uprave? Kako se naglašava, suština institucije zaštitnika građana svodi se na njenu imanentnu podobnost probijanja začaranih birokratskih krugova i mogućnosti da neprobojne autoritativne administrativne sustave učini transparentnim, tj. dostupnim parlamentarnoj kontroli i općoj javnosti. Njegova djelotvornost proizlazi, prije svega, iz njegove mogućnosti da temeljem svog izvješća koji podnosi Skupštini, skreće pozornost javnosti i ukaže Parlamentu na žalbe građana. Zato smo mišljenja da je godišnje izvješće zaštitnika građana najvažniji dokument s kojim se on predstavlja u javnosti. Javnost zasnovana na nepristranoj istrazi je moćno sredstvo. Sama svijest o nadzoru zaštitnika građana ima pozitivan učinak na cijeli upravni sustav, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

U suvremenim uvjetima, veliki dio svojih prava i sloboda, građani ostvaruju pred tijelima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, poduzećima i drugim organizacijama koje obavljaju javne ovlasti, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Upravo u ovoj činjenici, treba tražiti i temeljne razloge uslijed kojih postoji značajno opravdanje osnivanja lokalnih zaštitnika građana, što su pojedine zemlje, među kojima je i Srbija i učinile.

U procesu koji je još sedamdesetih godina 20. stoljeća počeo pred Ujedinjenim nacijama, pojedini „lokalni ombudsmani“ uvelike su pridonijeli i širenju institucije ombudsmana na svim razinama vlasti. Prvi međunarodni dokument u svezi institucija za zaštitu ljudskih prava na razini Ujedinjenih Nacija – Smjernice za funkcioniranje 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 formuliranju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmani. U sličnom procesu pred Vijećem Evrope, Komitet ministara je u svojoj Preporuci R(85)13 o instituciji ombudsmana još 1985. godine (i u kasnijim dokumentima) predložio vladama država članica uvažavanje mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini. Komitet ministara u Vijeću Evrope je 16. listopada 2019. godine donio novu preporuku državama članicama o razvitku institucije ombudsmana. Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave podržalo je preporuku SKGO o ukidanju ograničenja mandata lokalnih ombudsmana da mogu biti birani najviše dva puta, i to radi posebnih ovlasti ove institucije, naglašavajući u obrazloženju modela odluke da mora biti garantirana neovisnost lokalnog ombudsmana, što se čini definiranjem posebnog postupka za njegov izbor i ograničavanjem mogućnosti za razrješenje.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Ured lokalnog ombudsmana radi temeljem Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), i Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, 35/19), a temeljem članka 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07, 83/14, 101/16 i 47/18) i temeljem članka 33. stavak 1. točka 6. i članka 99. stavak 3. i 5. Statuta Grada Subotice („Službeni list Općine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, broj 46/11, 15/13, 4/19 i 27/19).

Ured je smješten na adresi Trg slobode 1, I. kat, uredi 132 – 135. Na dan 31. prosinca 2019. godine u uredu su uz zaštitnika građana i dvije njegove zamjenice zaposlena i dva izvršitelja, (jedan stručni suradnik i tehnički tajnik). Ured je jedan od bolje opremljenih ureda zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i potporom za prijam stranaka i suvremeni rad.

Zaštitnik građana je osnovan za područje grada Subotice kao neovisno i samostalno tijelo koje štiti prava građana i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada tijela uprave i javnih službi grada, kada su povrijeđeni propisi grada. Zaštitnik građana se također brine o zaštiti i unapređenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

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

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

Zaštitnik građana obavlja poslove kako slijede: prima i ispituje pritužbe koje se odnose na povredu ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, postupa po vlastitoj inicijativi u svakom slučaju gdje postoji sumnja da tijelo lokalne samouprave krši ljudska prava, prati primjenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na području lokalne samouprave, prikuplja informacije iz različitih izvora o tome primjenjuju li tijela zakon i druge propise iz oblasti ljudskih prava, sastavlja godišnje izvješće o ostvarivanju i poštivanju ljudskih prava i primjeni načela ne diskriminiranja od tijela, obavlja i periodične preglede rada tijela lokalne samouprave, ostvaruje neposrednu suradnju s republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlasti iz djelokruga Republike Srbije i građana na području grada, inicira pokretanje kaznenih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih tijela u slučaju kršenja ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, organizira i sudjeluje u organizaciji i pripremi savjetovanja o ostvarivanju i poštivanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije, inicira i potiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim oblastima života, surađuje i razmjenjuje iskustva s drugim institucijama zaštitnika građana i ombudsmanima i drugim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom i unapređenjem ljudskih prava u tuzemstvu i inozemstvu, surađuje s medijima, posreduje u mirnom rješavanju sporova vezanih uz kršenje ljudskih prava na području grada, ima pravo nazočiti svim sjednicama Skupštine i njenih tijela i ima pravo sudjelovati u skupštinskoj raspravi kada se raspravlja o pitanjima iz njegove nadležnosti, daje inicijativu za pokretanje postupka ocjene ustavnosti i zakonitosti pred Ustavnim

sudom i predlaže nadležnim tijelima donošenje novih i promjenu postojećih propisa i drugih akata iz njihove nadležnosti, obavlja druge poslove sukladno zakonu i propisima Grada.

Zaštitniku građana može se obratiti onaj tko misli da mu je aktom, radnjom ili nečinjenjem povrijeđeno neko pravo od strane tijela uprave, organizacija i javnih službi koje obavljaju upravne i javne ovlasti, a čiji je osnivač grad. Pod uvjetima utvrđenim Odlukom o zaštitniku građana mogu mu se u ime građana obratiti i treće osobe, nevladine organizacije, udruge ili organizacije, kao i pravne osobe.

Rok za podnošenje pritužbe je jedna godina od dana učinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari.

Usvajanjem Kodeksa ponašanja uposlenika u Gradskoj upravi Grada Subotice i javnim službama Grada ("Službeni list grada Subotice", broj 06/18) zaštitniku građana je omogućeno da i prije učinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može pokrenuti postupak i tako otkloniti povredu prava građana.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, uključujući i sve oblike elektroničke komunikacije, bez posebne forme, a može se izjaviti i usmeno na zapisnik. Pritužbu može podnijeti i osoba lišena slobode u zapečaćenoj kuverti. Na zahtjev podnositelja pritužbe zaštitnik građana je dužan čuvati tajnost njegovih osobnih podataka. Radi olakšavanja građanima podnošenja 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 iskorišteno redovito pravno sredstvo za uklanjanje povreda na koje podnositelj ukazuje, odnosno ako ne postoji pravno sredstvo za uklanjanje povrede na koju podnositelj ukazuje. U izuzetnim slučajevima postupak će biti pokrenut i ako ovaj uvjet nije ispunjen i to, ukoliko bi okončanje postupka po redovitim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako je povodom istog predmeta u toku postupak pred nekim drugim nadležnim tijelom, zaštitnik građana po pravilu neće voditi postupak paralelno s tim tijelima.

Ako pritužba ispunjava uvjete za postupanje, zaštitnik građana pokreće istragu. Odlukom o zaštitniku građana propisani su slučajevi kada će zaštitnik građana odbaciti pritužbu. Ako ne sadrži osnovne podatke podnositelja, ako ne sadrži naziv tijela na čiji se rad odnosi, ako ne sadrži opis povrede prava, ako ne sadrži činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu, ako ne sadrži podatke koja su pravna sredstva iskorištena, ako je podnesena nakon isteka propisanog roka, ako nisu iscrpljena sva druga pravna sredstva za otklanjanje povrede i ako je riječ o ponovljenoj pritužbi.

Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja tijela, zaštitnik građana o tome izvješćuje podnositelja pritužbe i tijelo uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povrijeđeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost u radu izvijestit će o tome podnositelja pritužbe, tijelo uprave, odnosno javnu službu na čije se postupanje pritužba odnosila i da načini mišljenje, prijedlog ili preporuku i obavijesti o tome podnositelja pritužbe i tijelo uprave odnosno javne službe na čije se rad mišljenje, preporuka odnosi. Tijelo uprave je dužno u roku od 15 dana izvijestiti zaštitnika građana o mjerama koje su poduzete povodom mišljenja, preporuke.

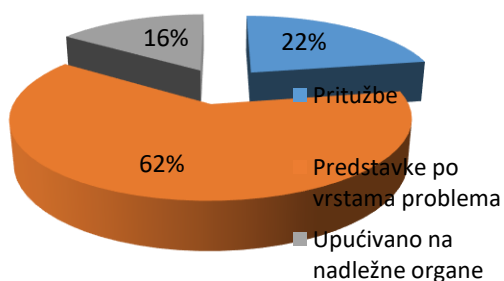
Ako tijelo uprave ne postupi sukladno mišljenju, preporuci zaštitnika građana ili ne izvijesti zaštitnika građana o poduzetim mjerama na otklanjanju povreda, zaštitnik građana o tome izvješćuje tijela koja nadziru njihov rad, a ako ni nakon toga nadležno tijelo ne poduzme mjere, zaštitnik građana o tome izvješćuje Skupštinu grada, a može o tome izvijestiti i javnost putem sredstava javnog informiranja.

Zaštitnik građana ne može pokrenuti postupak ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtjevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog vijeća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku i Gradonačelnika, odnosno kada se pritužba ne odnosi na rad tijela uprave ili javnih poduzeća, ako je građanin podnio pritužbu u istoj stvari, a nema nove dokaze, ako je građanin pritužbu podnio prije nego što je iskoristio sva raspoloživa pravna sredstva, ako je pritužbu podnio nakon isteka razdoblja od jedne godine od trenutka kada je povreda prava počinjena i ako pritužba ne sadrži osobne podatke podnositelja i vlastoručni potpis. Pritužbe koje se odnose na rad republičkih ili pokrajinskih tijela Zaštitnik građana Grada Subotice dužan je odmah dostaviti nadležnom republičkom ili pokrajinskom zaštitniku građana.

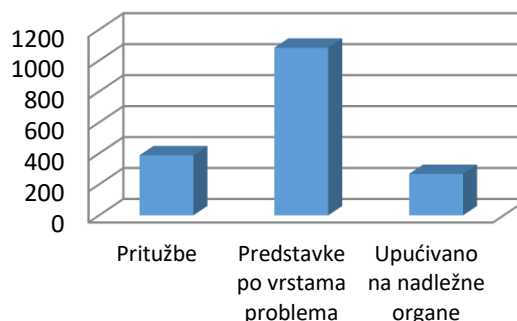
UKUPNI BROJ PREDMETA U 2019. GODINI

Ured zaštitnika građana radi od 16. lipnja 2006. godine. Do 31. prosinca 2019. godine zaštitniku građana obratilo se 21.530 građana, odnosno u 2019. godini 1.739. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po pritužbama građana iz nadležnosti, određene Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PREDMETI U 2019. GODINI
procentualni prikaz



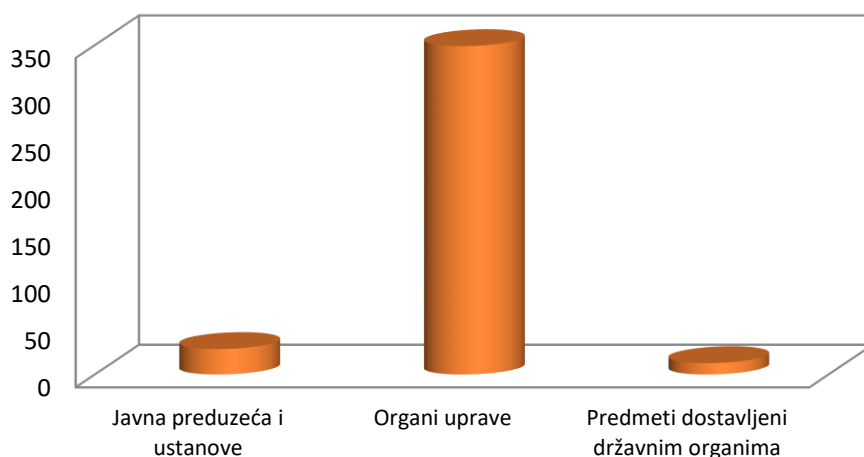
PREDMETI U 2019. GODINI
brojčani prikaz



PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I TIJELA UPRAVE GRADA – 388 PRITUŽBI

Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podnijeli 1457 pismenih pritužbi na rad upravnih tijela grada i javnih službi, a u tijekom 2019. godine 388 pritužbi. Sve upravne službe i javna poduzeća su se Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice u utvrđenom roku od 15 dana izjasnila o pritužbi.

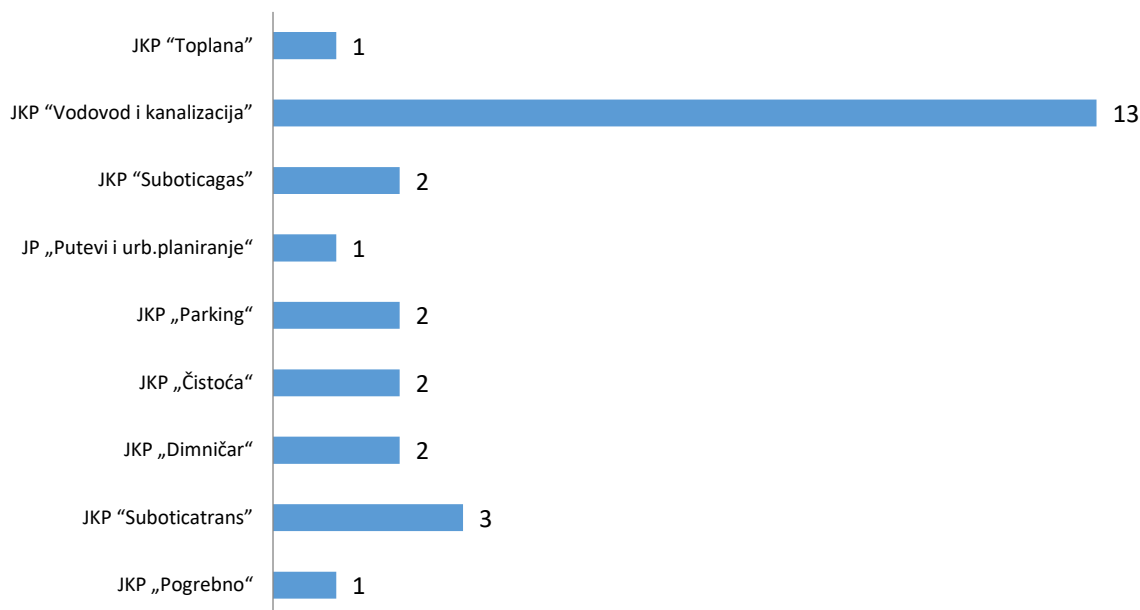
TUŽBE brojčani prikaz



U odnosima prema javnim poduzećima i ustanovama kojima je osnivač grad Subotica tijekom 2019. godine građani su podnijeli ukupno 388 tužbi, od toga protiv javnih poduzeća 27, i to:

- JKP "Toplana" - 1,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 13,
- JKP „Subotica plin“ - 2,
- JP za upravljanje cestama i urbanističko planiranje - 1,
- JKP „Parking“ - 2,
- JKP "Čistoća i zelenilo" - 2,
- JKP „Dimnjačar“ - 2,
- JKP „Subotica-trans“ - 3,
- JKP "Pogrebno" - 1,

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA brojčani prikaz



Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneseno je 13 pritužbi

Dajemo kratki prikaz nekoliko značajnijih tužbi koje se odnose na rad ovog JKP. Dana 31.listopada 2019. godine zaštitniku građana obratio se građanin K.Ž. iz Subotice u ime korisnika i dužnika A.M. iz Subotice, navodeći da je protiv korisnika po prijedlogu JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica dana 14. listopada 2019. godine pokrenut postupak izvršenja radi izmirenja duga po računu od 30. rujna 2019. godine. Prethodni dug na računu od 30. rujna 2019. godine iznosio je 9.941,85 dinara. Imenovani je u ime korisnika dana 14.listipada 2019. godine uplatio iznos od 2000,00 dinara, dok je preostali dug u iznosu od 7.942,00 dinara uplatio dana 25. listopada 2019. godine, ovo iz razloga što je na računu kao krajnji rok za plaćanje naveden datum 25. listopada 2019. godine, odnosno dužnik je bio u zabludi da i dug iz prethodnog razdoblja može platiti do 25. listopada 2019. godine.

Po prijedlogu za izvršenje javni izvršitelj donio je rješenje o izvršenju, kojim rješenjem je utvrđen glavni dug u iznosu od 8.372,04 dinara, kamata u iznosu od 43,35 dinara i troškovi izvršenja u iznosu od 4.824,00 dinara.

Imajući u vidu da je dug prema poduzeću kao vjerovniku u cijelosti izmiren i to u roku, (glavni dug i kamata), koji je kao rok za plaćanje naznačen na računu, zaštitnik građana dao je mišljenje da daljnja provedba izvršnog postupka nema svrhu i da je nakon izmirenja duga u cijelosti izvršenje neutemeljeno.

Na temelju iznesenog mišljenja poduzeću je preporučeno da povuče prijedlog za izvršenje, te tako ne potražuje predujmljene troškove izvršenja od dužnika.

Također, u odnosu na molbe na računima gdje je navedeno kako dužnik treba izmiriti dug iz prethodnog razdoblja u „što kraćem roku“, zaštitnik građana je mišljenja kako ova obavijest o što kraćem roku izmirenja za dužnike nije dovoljno jasna, te mu je ostavljena sloboda da sam odredi koji je to „što kraći rok“, kao što se dogodilo i u ovom slučaju. Također, iznio je mišljenje da se na jednom računu ne mogu opredijeliti dva roka, te da je nejasno kako bi se računala dospelost duga u „što kraćem roku“.

Na kraju je poduzeću preporučeno da ubuduće na računima za dug iz prethodnog razdoblja naglasi je li isti već stigao, te da je obveza plaćanja ODMAH po izdavanju računa, a sve pod prijetnjom prinudnog izvršenja. Ovo bi praktički značilo da na jednom računu jeste iskazan i mjesečni dug, ali i opomena za prethodna dugovanja.

Dana 4. studenog 2019. godine JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica izvijestilo je zaštitnika građana da su gore navedene preporuke u cijelosti prihvaćene, te da je njihova nadležna služba povukla prijedlog za izvršenje, čime su prestali potraživati predujmljene troškove.

Zaštitniku građana obratila se dana 11. rujna 2019. građanka G.D. navodeći da je JKP „Vodovod i kanalizacija“ neutemeljeno zadužilo za navodni dug za vodu za razdoblje veljača – lipanj 2019. godine. Radilo se o zajedničkim prostorijama u zgradi u kojima je do smrti živio njezin bivši muž od koga je razvedena 11 godina. On je preminuo 15. ožujka 2019. godine. Od zaštitnika građana očekuje da poduzeće dugom tereti stvarno legitimirane zakonske nasljednike. Zaštitnik građana uputio je pritužbu na izjašnjenje poduzeću, nakon čega je poduzeće dostavilo odgovor u kome je navedeno da će nakon dostavljanja rješenja o nasljeđivanju razdužiti dug s imena građanke G.D.

Protiv JP „Subotica-plin“ podnesene su 2 pritužbe

Lj.Z. iz Subotice dana 22. veljače 2019. godine podnijela pritužbu na rad JKP „Subotica-plin“, jer je prema njezinoj tvrdnji dana 18. veljače 2019. godine primila račun od JKP za obračun potrošnje za razdoblje od 01. siječnja 2019. - 31. siječnja 2019. u kojoj obavijesti je navedeno kako je nadležno JKP popravljalo kalorimetar i da će joj račun za popravku biti naplaćen na siječanjskom računu. Ona navodi kako kao vlasnik nekretnine i samog priključka nije bila obaviještena o popravci, niti je prijavila kvar na kalorimetru jer se uopće ne grije na plin. Također, kad je otišla u nadležno JKP rečeno joj je da popravku kalorimetra mora platiti kao i da joj je plin uključen. Ona je navela kako uopće nije tražila uključanje plina jer je po njezinom zahtjevu plin isključen još 2011 godine i od tada plaća samo mjesečno održavanje u iznosu od 100 dinara. Pošto je JKP bez njezinog zahtjeva uključilo grijanje i popravilo kalorimetar koji iznosi 3.000 dinara, traži od ureda utvrđivanje nepravilnosti u radu nadležnog poduzeća i da svi ovi akti, računi budu povučeni od strane JKP. U odgovoru JKP navodi da je utvrđeno kako postoji greška u funkcioniranju kalorimetra koja može utjecati na očitavanje potrošnje toplotne energije za predmetni stan i zato je izdan nalog za njegovu zamjenu. Po evidenciji JKP predmetni stan podnositelja pritužbe je aktivni potrošač iako se u dopisu navodi da je stan isključen od 2009 godine. Nakon ponovne provjere u tehničkoj prostori utvrđeno je da je pozicija podešenosti balansnog ventila na povratnom vodu za protok 0, te ovaj podatak mogu uzeti za buduća zaduženja. Prema tome JKP je prihvatilo pritužbu kao opravdanu, te su stornirani računi za potrošnju plina za predmetno razdoblje.

Protiv JKP „Subotica-trans” podneseno je 3 pritužbe

Građanin S.E. podnio je pritužbu protiv JP “Subotica-trans” navodeći da je osoba s oštećenim vidom, invalid 3. kategorije i od 2018. godine poduzeće mu ne izdaje povlaštenu kartu za prijevoz, nego ga uvjetuje članstvom u gradskoj udruzi. Svoju nezakonitu odluku temelji na internom pravilniku. Poduzeće je dostavilo odgovor na pritužbu zaštitniku građana, u kojem je navedeno da je JP “Subotica-trans” imajući u vidu potrebu da pomogne određenim kategorijama korisnika, prije svega osobama s invaliditetom, samoinicijativno proširilo krug korisnika koji imaju pravo na subvencioniranu cijenu komunalnih usluga odnosno omogućilo je određenim kategorijama građana izdavanje povlaštenih i počasnih karata. Kategorije korisnika koje imaju pravo na ove karte, kao i postupak i način izdavanja istih reguliran je Pravilnikom o proceduri podnošenja zahtjeva, načinu ostvarivanja prava, postupku izdavanja odnosno reguliranja razdoblja važenja povlaštenih karata za prijevoz putnika. U konkretnom slučaju zahtjev građanina S.E. odbijen je temeljem odredbi važećeg Pravilnika, koje izdavanje povlaštenih karata vezuju uz ispunjenje uvjeta da imenovani mora biti član udruge registrirane sa sjedištem na području Grada Subotice, ukoliko takva udruga postoji. Zaštitnik građana ukazao je poduzeću da su odredbe pravilnika diskriminirajuće, jer je i zakonski temelj za povlastice u unutarnjem putničkom prometu invalidnih osoba odredio invaliditet kao temelj za povlasticu, a ne članstvo u gradskoj udruzi. Prema mišljenju Povjerenice za zaštitu ravnopravnosti od 26. ožujka 2013. godine br. 07-00-447/2012-01 Savez slijepih Srbije izdaje knjižice i objave za povlaštenu vožnju sukladno Zakonu o povlasticama u unutarnjem putničkom prometu invalidnih osoba i slijepim osobama iz Srbije, neovisno od toga jesu li su članovi Saveza slijepih Srbije, drugih organizacija ili nisu uopće članovi niti jedne udruge, ukoliko ispunjavanju uvjete propisane zakonom i pravilnikom. U svom odgovoru poduzeće je dalje navelo da je uzelo u obzir inicijativu građanina S.E. i dostavljeno mišljenje Povjerenice za zaštitu ravnopravnosti, te je razmotrilo mogućnosti i uz potporu lokalne samouprave kao osnivača pristupit će izmjeni i pokušati naći rješenje prihvatljivo kako osnivaču, tako i prijevozniku, s krajnjim ciljem da se omogući korištenje javnog prijevoza svim osobama neovisno o osobnim karakteristikama, uz poštovanje načela jednakosti, odnosno zabrane diskriminacije.

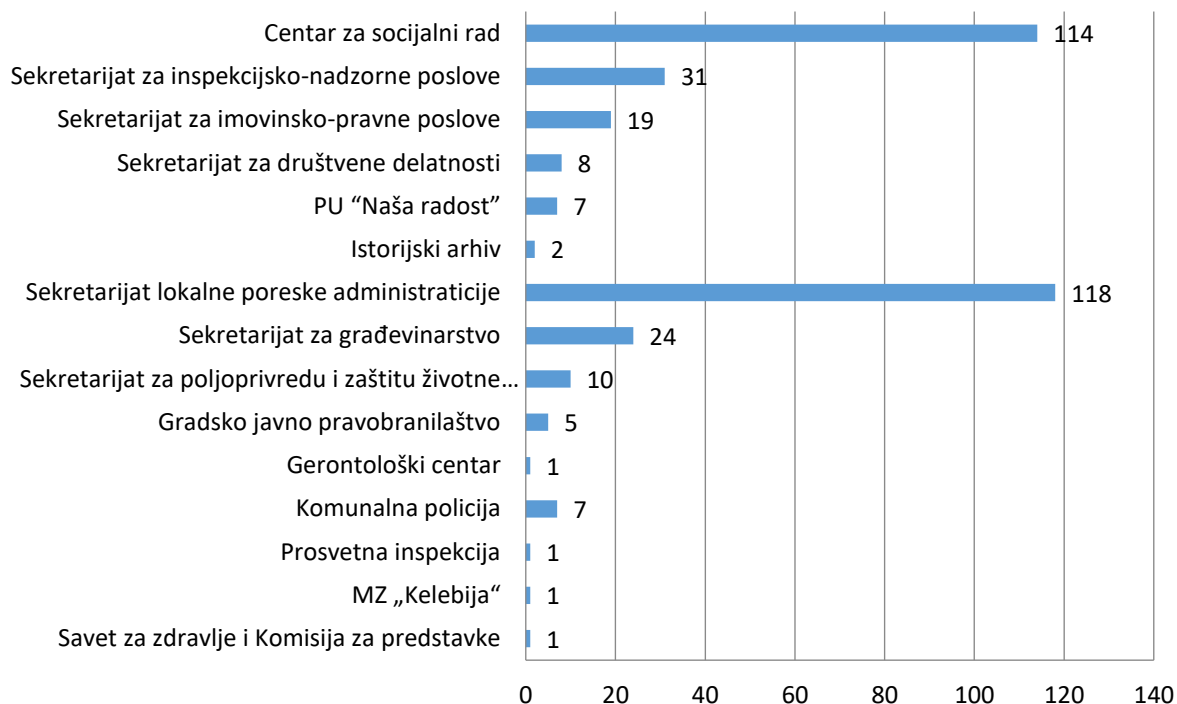
Tijela uprave i ustanove

Građani su u 2019. godini podnijeli ukupno 349 pritužbi na rad tijela uprave i ustanova:

- Centar za socijalni rad - 114,
- Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove - 31,
- Tajništvo za imovinsko-pravne poslove - 19,
- Tajništvo za društvene djelatnosti - 8,
- PU Naša radost - 7
- Povijesni arhiv - 2,
- Tajništvo lokalne porezne administracije - 118,
- Tajništvo za građevinarstvo - 24,
- Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša - 10,
- Gradsko javno pravobraniteljstvo - 5,
- Gerontološki centar - 1,
- Komunalna policija - 7,

Prosvjetna inspekcija - 1,
MZ „Kelebija“ - 1,
Vijeće za zdravlje i Povjerenstvo za predstavke -1.

TIJELA UPRAVE I USTANOVE brojčani prikaz



Protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice podneseno je 114 pritužbi

Podnositelj tužbe B.K. iz Subotice dana 21. listopada 2019. podnio je pritužbu na rad Centra za socijalni rad radi šutnje administracije. Naime, 04. srpnja 2019. podnio je zahtjev za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć, a do dana podnošenja pritužbe nikakav odgovor nije zaprimio od Centra. Dana 04. studenog 2019. Centar za socijalni rad Grada Subotice izvijestio je ured zaštitnika građana da je 04. studenog 2019. doneseno rješenje kojim se priznaje pravo na jednokratnu pomoć podnositelju pritužbe. Prema tome, nakon podnošenja pritužbe rješenje je doneseno, molba prihvaćena i priznato pravo na jednokratnu novčanu pomoć.

Građanin A.M. iz Subotice podnio je pritužbu zaštitniku građana protiv Centra za socijalni rad dana 5. lipnja 2019. godine radi onemogućavanja priznavanja prava na novčanu socijalnu pomoć, jer socijalna radnica nije htjela pribaviti potrebnu dokumentaciju - izvadak iz Katastra, što je bila dužna uraditi sukladno odredbama Zakona o općem upravnom postupku. Nakon podnesene pritužbe koju je na izjašnjenje zaštitnik građana dostavio Centru za socijalni rad, ispravljen je propust i dokument je odmah pribavljen po službenoj dužnosti.

Zaštitniku građana obratio se građanin N.Š. iz Subotice i naveo da je prije deset godina prodao kuću i zemlju i smješten je kod M.S.A. u Subotici. Nedavno ga je ista istukla i izbacila iz kuće i oduzela mobilni. Prema njegovim saznanjima živio je u privatnom domu, ali nikada nitko iz Centra za socijalni rad ih nije dolazio obići. Zaštitnik građana je o slučaju bez odlaganja izvijestio Centar za socijalni rad, koji je istoga dana građaninu N.Š. osigurao drugi smještaj. Socijalni radnik je terenskom provjerom utvrdio da je na adresi

za koju je građanin tvrdio da je privatni dom za stare ustvari ilegalni dom. Podnesena je prijava protiv vlasnice, a vezano za nasilje obaviještena je policija.

Protiv PU „Naša radost“ podneseno je 7 pritužbi

Zaštitniku građana podnio je pritužbu građanin B.D. protiv PU „Naša radost“ iz Subotice u kojoj je naveo da od 2. rujna 2019. pa sve do 20. studenog 2019. godine njegov malodobni sin boravio u vrtiću svega 2 sata, a trebao je ostajati 6 sati. On je dijete s posebnim potrebama i Povjerenstvo za procjenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene ili socijalne potpore djetetu je dala mišljenje da dijete u vrtiću treba boraviti 6 sati. PU „Naša radost“ dostavila je zaštitniku građana Izvješće o praćenju djeteta u inkluzivnom programu u kojem su navedene planirane aktivnosti u radu IOP Tim za dijete E.B. za školsku 2019/20. godinu. Od dana dostavljanja pritužbe organizirane su dodatne brojne aktivnosti u radu s malodobnim. E.B. Dodatne aktivnosti koje su predložene bile su da se dijete uključi u grupu djece od 3 godine do polaska u školu u istom objektu u priepodnevnim satima gdje rade dva odgajatelja i boravak od 8 do 12 časova. Tako bi se osigurao duži boravak djeteta u vrtiću, a sukladno mogućnostima koje ima Ustanova. Otac se složio s navodima iz Izvješća i dao pisanu suglasnost na isti, te je zaštitnik građana imajući u vidu da je Ustanova pozitivno riješila predmet obustavio dalje vođenje postupka.

Podnositelji pritužbe R.V. i H.K. podnijeli su pritužbu na rad PU „Naša Radost“ navodeći kao učinjenu povredu da je za treće i četvrto dijete nije priznato pravo na povrat troškova boravka u predškolskoj ustanovi. U odgovoru na pritužbu „Naša Radost“ navodi da članak 2. Odluke o ostvarivanju prava na povrat troškova boravka u predškolskoj ustanovi za dijete trećeg, odnosno četvrtog reda rođenja ostvaruje pravo na povrat ukoliko obitelj ima prebivalište na području grada Subotice. Međutim, iz uvjerenja o prebivalištu podnositelja pritužbe (obitelj) navedeno je prebivalište u B.T. Temeljem gore navedenog „Naša Radost“ je pravilno postupila sukladno Odluci o ostvarenju prava na povrat troškova boravka u predškolskoj ustanovi za dijete trećeg, odnosno četvrtog reda rođenja („Službeni list Grada Subotice“, broj 2/2013).

N.J. je podnijela pritužbu na rad PU „Naša radost“ s opisom povrede da je njezino dijete premješteno u drugi vrtić i to radi bolesti djeteta. Ona je u više navrata molila da se dijete vrati u svoj vrtić i da bude uključeno u inkluzivni program jer u novom vrtiću dijete ima teškoće u komuniciranju s drugom djecom, a u prethodnom vrtiću se lijepo uklopilo, tamo je bilo zainteresirano za socijalne kontakte s djecom, a kod njegove bolesti to je iznimno važno. PU „Naša radost“ je posle pritužbe sa zapisnikom sa sastanka koji je održan u upravnoj zgradi PU „Naša radost“ izvijestila ured. Prema zaključcima sastanka prihvaćena je zamolba roditelja za premještajem djeteta iz vrtića „S“ u vrtić „M“ u grupu najstarijeg uzrasta, prema tome „Naša radost“ je prihvatila pritužbu N.J. i ponovno vratila dijete u prethodni vrtić gdje je zbog bolesti već izgradio socijalne kontakte s okolinom, prema tome nakon obraćanja ureda, tijelo je udovoljio zahtjevu roditelja.

Protiv Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove podnesena je 31 pritužba

K.J. iz Subotice podnijela je pritužbu na rad Tajništva za inspekcijsko nadzorne poslove zbog šutnje administracije. Naime, dana 13. rujna 2019.godine podnijela je zahtjev za istragu sa zamolbom da se izvadi bolesno drvo koje se nalazi na ulici ispred njezine zgrade. Gradska uprava u izjašnjenju po pritužbi je dostavila rješenje nadležnog

komunalnog inspektora u kojem se nalaže JKP "Čistoća i zelenilu" da izvadi bolesno drvo na adresi koju je navela podnositeljica pritužbe i to u roku od 60 dana od dana prijama rješenja. Prema tome Gradska uprava – Inspekcija je postupila po pritužbi K.J. samo rješenje nije njoj dostavljeno, što je nakon njenog obraćanja učinjeno.

Protiv Tajništva za imovinsko pravne poslove podneseno je 19 pritužbi

B.H. iz Subotice podnio je pritužbu na rad Tajništva za imovinsko pravne poslove zbog enormnog povećanja iznosa zakupa stana u vlasništvu grada Subotice. Gradska uprava, Tajništvo za imovinsko pravne poslove u svom izjašnjenju navelo je da dana 31. prosinca 2018. prestale su vrijediti odredbe iz članka 32. Zakona o stanovanju kojim je propisan način utvrđivanja zakupnine na stanovima, te se primjenjuje odredbe novog Zakona u svezi obračuna zakupnina. Prigodom obračuna zakupnine u konkretnom slučaju uzeta je u obzir porezna osnovica za plaćanje poreza na imovinu za stan za tekuću godinu, koja je množena s koeficijentom 0.00242 prema odredbama članka 139. stavak 3. Zakona o stanovanju i održavanju stanova zgrada. Kako je Tajništvo postupilo sukladno važećim propisima, povreda prava nije konstatirana, odnosno Tajništvo je pravilno primijenio normu.

Protiv Tajništva za građevinarstvo podneseno je 24 pritužbi

Č.I. iz Žednika, kao predstavnik jedne ulice obratio se s problemom u svezi legalizacije, odnosno da su u njihovoj ulici svi objekti dijelom izgrađeni (manje od 1 metar) na javnoj površini odnosno na ulici. On je podnio pritužbu (a svi stanovnici predmetne ulice se nalaze u istom pravnom položaju) na rad Tajništva za građevinarstvo, odnosno Tajništva za imovinsko pravne poslove jer je odbijen njegov zahtjev za legalizaciju kuće. Gradska uprava je u svom odgovoru izvijestila da ne postoje uvjeti za ispravku granica susjednih parcela, niti za određivanje zemljišta za redovitu uporabu iz čega se zaključuje da se parcela koja djelomično treba potpasti pod legaliziranu kuću ima karakter javne namjene i ne može se otuđiti iz javnog vlasništva, prema tome ne postoji mogućnosti za legalizaciju. Međutim, ured je uvidom u Plan detaljne regulacije za naselje Ž. i u općim uvjetima za objekte koji su u postupku ozakonjenja, izgrađeni dijelom na javnoj površini predviđa iznimku, koju je nadležno tijelo trebalo provjeriti i ako se uklapa u te okolnosti, tada je moguće ispraviti sporne granice. Temeljem argumentacije iz točke 4.9.1. PDR za naselje Ž. nadležno tajništvo je izmijenio svoju obavijest i uputio podnositelju pritužbe kako i na koji način može doći do legalizacije svog objekta, prema tome omogućeno je građanima pokretanje postupak za ostvarivanje vlastitih prava u oblasti legalizacije bespravno izgrađenih objekata.

Protiv Tajništva lokalne porezne administracije podneseno je 118 pritužbi

Građanka K.Đ. iz Subotice podnijela je pritužbu protiv Tajništva lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice, jer je pogrešno zaduživana na ime poreza na imovinu, iz razloga što su je od 2014. godine zaduživali za parcelu koja nikada nije bila u njezinom vlasništvu. Nakon dostavljene pritužbe tajnik Tajništva lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice donio je rješenje u ponovnom postupku kojim je poništio prethodna rješenja kojima je građanka bila pogrešno zaduživana.

Građanin M.B.P. obratio se zaštitniku građana iz razloga što ga je Tajništvo lokalne porezne administracije Gradske uprave Grada Subotice zadužio za porez 5 godina unatrag za istu kuću, koja je u postupku legalizacije i sada pripada drugoj ulici. Kućni broj još nije dobio, u osobnoj iskaznici se vodi stara ulica i čak ne može promijeniti osobnu iskaznicu, dok ne dobije novi kućni broj. Zadnjih pet godina uredno je plaćao porez na imovinu na adresi gdje je stari naziv ulice. Iznos za koji ga neutemeljeno terete je oko 62.000 dinara. Imajući u vidu da na rješenje nije uložena žalba, ali da se radi o novim činjenicama kojima Tajništvo nije raspolagao u trenutku donošenja rješenja zaštitnik građana je predložio da se u ponovljenom postupku utvrdi da se radi o istom oporezivom objektu, te da se donese rješenje i stornira pogrešno zaduženje. Tajništvo je postupio po prijedlogu zaštitnika građana, donijelo novo rješenje i stornirao zaduženje.

S.J. podnijela je pritužbu na rad Tajništva lokalne porezne administracije da najveći dio njezinog zemljišta za koje plaća porez na imovinu zadužuje se kao građevinsko zemljište, a nalazi se izvan građevinskog područja, pri tome razlika u visini poreza između ovih kategorija zemljišta je višestruka. Nakon provjere stanja u nadležnom Tajništvu zaključeno je kako je podnositelj pritužbe sam pogrešno označio parcele, te je zbog njegove pogreške došlo do takvog obračuna. Temeljem valjanih dokumenta ta greška podnositelja pritužbe je ispravljena i zadužena je sukladno stvarnom činjeničnom stanjem.

K.T. podnositelj pritužbe naveo je da plaća ogroman porez na imovinu i na dio građevinskog zemljišta koje uopće nije upotrebljivo, jer je isti trstik. Po Zakonu o porezu na imovinu podnositelj pritužbe ima pravo na oslobođanje za ovu vrstu, kategoriju zemljišta, pa je njegov zahtjev proslijeđen Tajništvu lokalne porezne administracije, koji je ovo oslobođanje i prihvatilo i izvijestilo ured zaštitnika, a ujedno umanjio porezni dug podnositelja pritužbe.

Protiv Mjesne Zajednice “Kelebija” podnesena je 1 pritužba

L.P. i grupa građana iz MZ “Kelebija” obratili su se uredu s pritužbom na rad MZ i drugih gradskih tijela u svezi ulične rasvjete. Naime, postoji višegodišnji problem da na adresi Čavoj (tzv. Naftaška cesta) nema rasvjete i da se građani nakon što padne mrak teško mogu kretati na ulici. U odgovoru mjesna zajednica je izvijestila ured da su upoznati s ovim problemom, da je JP za upravljanje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje dana 10. svibnja 2018. dalo detaljno izvješće o stanju na terenu i to radi postavljanja rasvjete. Predmet je stavljen u plan i program navedenog JP i planirana je realizacija početkom naredne godine. Podnositelj pritužbe i grupa građana prihvatili su ovo izvješće nadležnog tijela.

Podnositelj pritužbe V.P.I. iz MZ “K” podnijela je pritužbu da je autobusna stanica u centru mjesne zajednice totalno zapuštena, neodržavana, puna ambrozije i ista se ne može koristiti za istu namjenu. Nakon podnesene pritužbe stupilo se u kontakt s Komunalnom policijom koja je odmah izdala nalog nadležnom JP i u roku od 5 dana autobusna stanica je u cijelosti očišćena i dovedena u red.

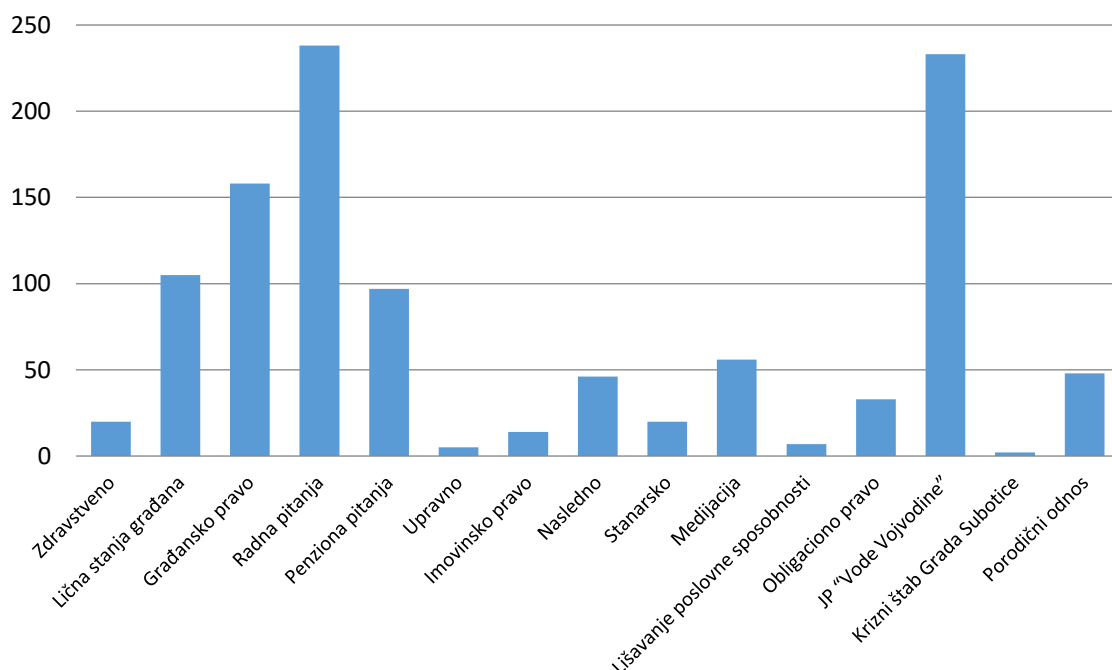
Zaštitniku građana Republike Srbije u 2019. godini dostavljeno je ukupno 12 pritužbi.

PREDSTAVKE GRAĐANA u 2019. godini – 1739 PREDMETA (ukupno od početka rada 21525)

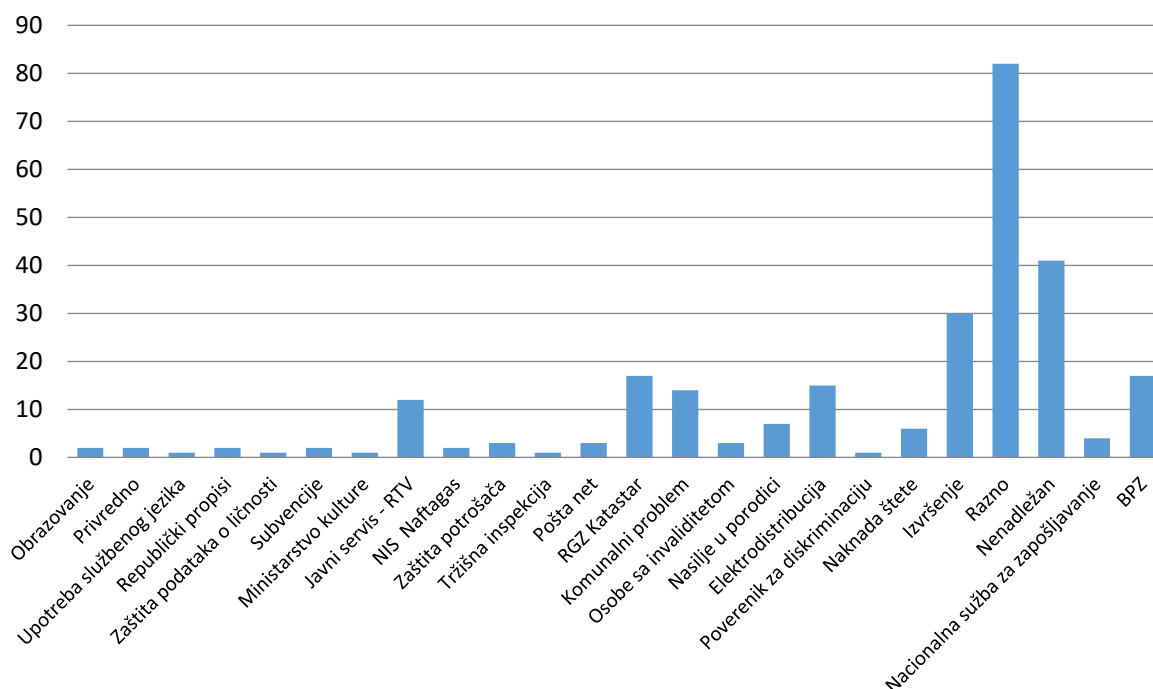
Priroda institucije Zaštitnika građana (lokalni ombudsman) dozvoljava široku lepezu mogućnosti njegovog djelovanja. Pravni okvir djelovanja uvelike utječe na mogućnost ostvarivanja posebnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica, očekuju od institucije Zaštitnika građana. Sukladno članku 17. Odluke o Lokalnom Grada Subotice, zaštitnik građana ostvaruje neposrednu suradnju s Republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlasti iz djelokruga Republike Srbije i građana na području grada. Ovo znači da se svi predmeti za koje ne možemo po Zakonu o lokalnoj samoupravi i Odluci o Zaštitniku građana voditi pritužbe, vode uredno, kao predstavke – obraćanje građana.

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

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA



UPUĆIVANO NA NADLEŽNA TIJELA



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

Zaštitniku građana obratili su se građani Subotice koji studiraju u Republici Mađarskoj i kojima je potrebno uvjerenje o imovinskom stanju, koje izdaje Tajništvo za opću upravu i zajedničke poslove Gradske uprave Grada Subotice, a temeljem, između ostalog i Uvjerenja Republičkog geodetskog zavoda – Službe za katastar nepokretnosti Subotica. Studentima je uvjerenje bilo potrebno radi ostvarenje prava na domski smještaj, stipendije i karte za prijevoz i isti su vezani za rokove.

Iako zaštitnik građana nije bio nadležan za postupanje po ovom pitanju, bio je dužan o ovom problemu izvijestiti nadležno tijelo, jer je postojala opasnost da navedena prava studenti izgube, jer je nadležno tijelo u štrajku. Zaštitnik građana izvijestio je o problemu direktora Republičkog geodetskog zavoda u Beogradu dana 9. siječnja 2019. godine. Istoga dana direktor RGZ-a je kontaktirao ured i studenti su nakon brze intervencije u roku dobili tražena uvjerenja.

Građani su se u velikom broju obraćali zaštitniku građana žaleći se na JP "Pošta" Srbije Radna jedinica " Pošta-net ". Problematika se odnosila na odbijanje zahtjeva za otpis duga, nakon što su građani u sudskim postupcima dokazali da su se neuteemeljeno teretili da poduzeću duguju. U svojim dopisima kojima poduzeće navodi da su tužbe povlačili, ali da to ne znači da su odustali od predmetnog duga, te će stoga isti biti prikazivan na tekućim fakturama sve dok ne bude namiren od strane dužnika ili otpisan od strane povjerioca, dok se za to ne steknu uvjeti. Zaštitnik građana je procijenio problematiku i zaključio da neovisno od toga što se radi o prirodnoj obligaciji, sam povjeritelj je u sudskom postupku povukao tužbu i na taj način se odrekao prava na namirenje. Odbijanjem storniranja duga, iako poduzeće nikada neće ići u naplatu istoga, on i dalje

formalno egzistira i na isti se može obračunavati kamata. Iz ovih razloga zaštitnik građana je imajući u vidu da se radi o povredi prava građana od strane javnog poduzeća čiji je osnivač Republika Srbija upućivao građane da pritužbe podnesu Zaštitniku građana Republike Srbije.

Građani su se u velikom broju obraćali i s predstavkama protiv poslovnih banaka, kao i mobilnih operatera. Najčešće su to bile predstavke, kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uvjetima, primijenjene kamatne stope kredita. U ovim slučajevima građani su upućivani, da se sukladno Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) pritužbom obrate centrali banke, i ovlaštenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašten nadzirati njegovu primjenu, te kontrolirati poslovanja banke ukoliko postoji sumnja da banka posluje na štetu klijenta.

Što se tiče operatera mobilne telefonije, građani su poučavani da je kontrola i nadzor rada operatera sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014), u nadležnosti Republičke agencije za elektroničke komunikacije, kao i inspekcija za elektroničke komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.

Opća slika obraćanja građana i u 2019. godini koja se odnosila na mobilnu telefoniju jeste da često treća osoba uvjeri stare, lakovjerne osobe da zaključe ugovor s 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 ostvariti zaštitu sudskim putem, zbog zablude ili prevare.

Što se tiče starijih građana oni su često bili meta prodavača raznih medicinskih pomagala. Osim što su ih nepoštenom poslovnom praksom uvjerali da kupe proizvode, nagovorili su ih i da podignu kredite. U ovakvim slučajevima zaštitnik građana je uspješno posredovao između građana i prodavača, ukazujući im kako krše odredbe Zakona o zaštiti potrošača. Nakon ukazivanja na problem, prodavači su primili robu natrag, raskinuti su ugovori o kreditu i sredstva su vraćena građanima.

Kao i u prethodnim godišnjim izvješćima o ocjeni stanja poštivanja ljudskih prava u gradu Subotica, možemo reći da su najugroženija prava u oblastima ekonomskih i socijalnih prava.

Iz oblasti prava na rad često nam se obraćaju građani, prošle godine nam se 238 sugrađana obratilo s raznim pitanjima iz radnih odnosa. Prema ovim brojkama, pravo na rad i dalje spada među ugrožena ljudska prava. Ostvarili smo dobru suradnju s Inspekcijom rada, posebice u predmetima zaštite trudnica i roditelja gdje Inspekcija na uputu od strane Ureda odmah reagira i donosi privremena rješenja o povratku na posao.

Tijekom 2019. godine imali smo zajedničku akciju sa Savezom samostalnih sindikata u svezi prijave potraživanja stečajnih vjerovnika (bivši radnici) u stečajnom postupku koji je otvoren nad stečajnim dužnikom „Solid – Eksport komerc“ doo Subotica. Ukupno je načinjeno i predato Gospodarskom sudu u Subotici 148 prijava potraživanja.

Najmarkantniji problemi su bili i ove godine predstavke koje su se odnosile na rad JP „Vode Vojvodine“, zavedeno je 233 predavki, međutim smatramo da nam se u ovim predmetima obratilo preko 500 građana, ali zbog žurnosti predmeta i odgovora, odnosno

prigovora koje je trebalo uraditi i pomoći građanima, nismo uspjeli administrativno voditi ove predmete. Problem je nastao kada je izmijenjen Zakon o vodama i nadležnost za naplatu naknade za odvodnju, koja je s Porezne uprave prešla na JP „Vode Vojvodine“. Nadležnost je prešla 01. siječnja 2017.godine, a uz rješenja o utvrđivanju naknade za travanj-prosinac 2018 godine JP „Vode Vojvodine“ je izvijestio građane da postoji dug iz prethodnog razdoblja. U ovoj obavijesti nije bila naznačena ni osnovica ni kamata, već samo ukupan iznos duga iz prethodnog razdoblja. Uz obavijest građanima je dostavljana i uputa o plaćanju. Ured je sastavio kratku uputu o načinu podnošenja prigovora kao i sam tekst prigovora, koji se odnosio kako na osnovanost, tako i na visinu potraživanja. Posebice smo imali puno stranaka u prigradskim mjesnim zajednicama gdje smo dnevno popunjavali prigovore. Utvrđeno je da ovakva neurednost podataka potječe iz problema što je JP „Vode Vojvodine“ preuzelo podatke od Porezne uprave bez mogućnosti ispitivanja točnosti podataka. Također, dogovoreno razdvajanje starih potraživanja koje je vodila Porezna uprava, a koja je propustila izvršiti naplatu ovih potraživanja, od nespornih potraživanja od 01. siječnja 2017.godine. Naše mišljenje je da se „stara“ potraživanja temeljem naknade za odvodnju temeljem rješenja Porezne uprave, koje je izvršna isprava, ne mogu naplatiti prinudnim putem, jer JP „Vode Vojvodine“ nemaju aktivnu legitimaciju da temeljem rješenja Porezne uprave provode prinudno izvršenje. U komunikaciji s nadležnim JP, prihvaćeno je naše pravno stajalište i nije pokrenuta prinudna naplata osporenih potraživanja.

U dijelu suradnje s Centrom za socijalni rad važno je spomenuti da je i u 2019. godini u proračunu izdvojenom za Ured zaštitnika građana Grada Subotice izdvojena i osigurana suma potrebna za vještačenje osoba u postupku lišavanja poslovne sposobnosti. To su osobe koja ugrožavaju normalan urbani život građana u njihovoj okolini, odnosno ne samo vlastitu sigurnost i raspolaganje svojom imovinom, već i osoba koje žive u njihovoj okolini, odnosno druge građane, to su primjerice „sakupljači“, koji nemaju bliže rođake koji bi platili to vještačenje. Jasno je da su to vrlo siromašne osobe koje se zbog bolesti bave sakupljanjem otpada i postupak se pokreće u suradnji s Centrom. Naime, na zahtjev Centra vještacima se isplaćuje naknada u sudskom postupku, i tako se rješavaju ogromni problemi u gradu. Pokrenuto je 7 slučajeva za lišavanje u kojima je ured isplatio troškove sudskih vještaka u izvanparničnom postupku.

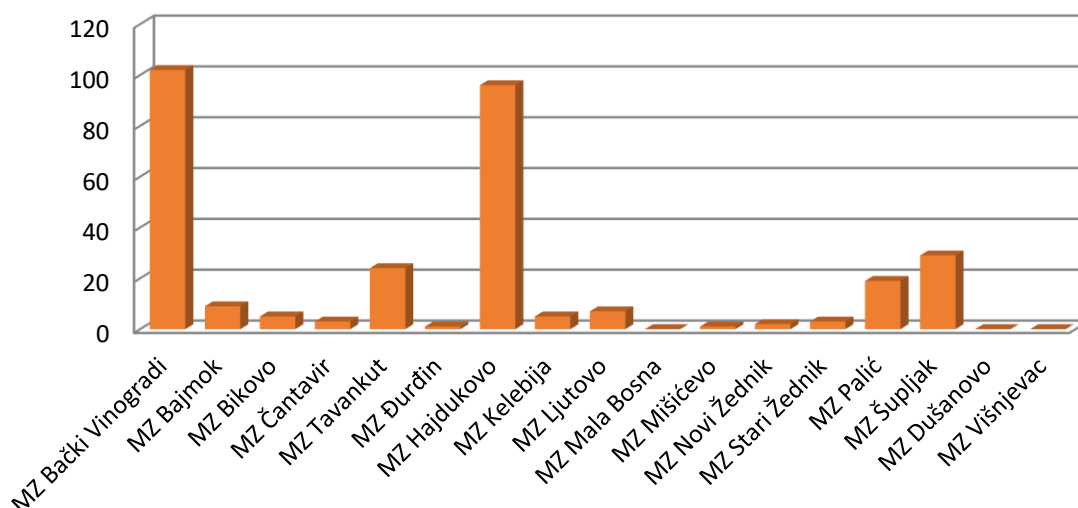
K.J. se obratila sa zahtjevom za oslobađanjem obveze plaćanja RTV pretplate, međutim obrazac s kojim se treba obrati RTV dostupan je samo na srpskom jeziku, a ona je starija osoba i ne poznaje toliko dobro jezik da bi smjela isti koristiti bez straha od eventualnih pogreški. Kako je predmetni obrazac bio dostupan samo na srpskom jeziku, ured se obratio RTV Vojvodini sa zahtjevom da se sukladno službenoj uporabi jezika i pisma omogući građanima prijevod predmetnog zahtjeva kako bi bio dostupan na jezicima nacionalnih manjina koje žive na području APV. Nakon toga RTV je ovaj zahtjev preveo, te je na službenim internetskim stranicama RTV dostupan obrazac za oslobađanje od naknade i na mađarskom jeziku. Stranka je o tome obaviještena.

RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – 306 obraćanja (ukupno od početka rada 2123)

Kako bi se rad ureda približio mjestu stanovanja građana prigradskih mjesnih zajednica i kako bi osigurali bolju dostupnost institucije svim građanima neovisno od prostorne udaljenosti od sjedišta ureda, 2013. godine počeli smo obilaziti prigradske mjesne zajednice i tjedno tri puta primati stranaka. Rad u prigradskim mjesnim zajednicama držimo iznimno značajnim. Mišljenja smo kako ovakvim načinom rada pokazujemo kako grad skrbi i o sugrađanima iz prigradskih mjesnih zajednica, te oni svoja prava mogu ostvariti i mjestu stanovanja. Završno s ovim izvještajnim razdobljem primili smo ukupno 2123 građana.

Tijekom 2019 kalendarske godine, odnosno u izvještajnom razdoblju 306 građana se uredu obratilo sa svojim problemima.

OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



Tijekom izvještajnog razdoblja najčešće su nam se građani obraćali u svezi utvrđenog iznosa i naplate poreza na imovinu. Najviše se radilo o nerazumijevanju Rješenja o utvrđivanju poreza na imovinu, netočnosti podataka koji su dali o nekretnini, nesnalaženja u svezi izračuna poreznog duga, pretplate i kamate. Lokalna porezna administracija najčešće obavlja svoje poslove sukladno zakonu, a u slučaju neke nepravilnosti u radu vrlo brzo ispravi pogrešku. Često smo posredovali između građana i Lokalne porezne administracije, jer prostorna udaljenost od sjedišta Gradske uprave često predstavlja razlog radi kojega građani ne rješavaju svoje poslove. Porezna uprava redovito šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Građani su se masovno javljali nakon uručjenja ovih opomena s upitima o raspoloživim pravima nakon primljene opomene, teče li zakonska kamata na glavnica, može li im se dug reprogramirati, mogu li tražiti isplatu na rate, što je sa zastarjelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti porez koji duguju, a da ne bude pokrenut postupak prinudne naplate. U ovisnosti od konkretnih predmeta, pregledali smo potrebne dokumente, rješenja, opomene i druge akte, te savjetovali stranke o raspoloživim zakonskim mogućnostima u slučaju isplate poreznog duga. U oblasti poreza na imovinu puno

stranaka se obratilo s problemom da im je parcela, odnosno dvorište veće od 1000 m², radi čega im je sukladno Gradskoj Odluci, znatno veći porez na imovinu. U kontaktu s Lokalnom poreznom administracijom postignuto je rješenje da građani koji žive na obodu naselja imaju mogućnost promjene kulture zemljišta, te da po toj osnovici umanje porez na imovinu koji je prema njihovoj procjeni bio irealno visok. Nadalje, mnogi su se ured obraćali i radi načina otplate poreznog duga, zastare poreza i poreznog duga kao i reprogramiranja istog. Pojavljivali su se problemi oko zastarjelih ili pogrešnih adresa, naime, stranke zbog ovih problema nisu primale rješenja o porezu na imovinu. U ovim situacijama izravno smo ispravljali, korigirali adrese s Lokalnom poreznom administracijom i ovako su građani pravilno i na vrijeme primali aktualna rješenja o porezu na imovinu.

Kako su česti bili upiti iz nadležnosti Gradske uprave, Tajništvo lokalne porezne administracije, dobrom suradnjom s ovim tajništvom često smo provjeravali postoji li dug za konkretnog poreznog obveznika, pogotovo kod starijih osoba, koje nisu bile u mogućnosti u izravnoj komunikaciji s Poreznom upravom kontrolirati svoje stanje duga, odnosno doći u ured Gradske uprave. Česti su bili upiti u svezi tumačenja samog rješenja za utvrđivanje poreza, pa su nakon obrazloženja građani došli do saznanja plaćaju li porez samo za svoju nekretninu, odnosno da nema "nepravičnih" rješenja, a kada je pak postojala greška, Porezna služba je odmah takvo Rješenje ispravljala. Uzurpiranje zemljišta na području mjesnih zajednica od strane privatnih osoba je vrlo česta pojava i tražena je pomoć našeg ureda u povratu posjeda ovih parcela. Građani su se javljali u jednom razdoblju kada su neki izvršitelji krenuli u prinudnu naplatu duga na socijalnoj pomoći, te je ured tu pružao pravnu potporu pišući odgovarajuće prigovore da Zakon ne dozvoljava prinudno izvršenje na ovoj vrsti pomoći. Zakonom o ozakonjenju objekata, zakonodavac je uveo novi sustav u svezi legalizacije objekata koji se pokreće rješenjem građevinskog inspektora i to s nalogom o rušenju protuzakonito podignutog objekata. Kod većine građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti trebaju li stvarnosti porušiti objekt ili je ipak dozvoljena legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako s pravnom procedurom, tako i s njihovim pravima i obvezama koja proizlaze iz novog Zakona. Većina njih je kontaktiralo ured zaštitnika građana u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negdje ne pogriješe i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspješno završili legalizaciju svojih objekata. Tijekom postupka pojavili su i drugi pravni problemi, primjerice oko registracije legaliziranog objekta, pribavljanje suglasnosti suvlasnika, ured je u svim situacijama upoznao stanke s pravima i obvezama iz danog slučaja. Prigodom pokretanja postupka legalizacije građanima se pojavio i problem oko pretvorbe građevinskog zemljišta. Kako je preduvjet za legalizaciju završena pretvorba zemljišta, građani su se masovno javljali uredu zaštitnika građana s upitom što za njih pretvorba znači, kakva prava i obveze proizlaze iz pretvorbe i uopće oko pojma pretvorbe bilo je puno upita. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo s pojmom pretvorbe, s prednostima i problemima koji proizlaze iz neučinjene pretvorbe. Tijekom postupka legalizacije građani koji su već došli do izvjesnog stupnja pribavljanja dokumenata često su nailazili na problem da se kuća koja je nelegalno građena, dijelom nalazi na javnoj površini, ulici, odnosno na tuđoj nekretnini. U ovim situacijama ured je pružio pravnu pomoć u pribavljanju potrebnih dokumenata i iznalaženjem pravnih postupaka s kojima osobe koje legaliziraju objekt mogu uspješno završiti ovaj postupak i sklapanjem nagodbe, pribavljanjem rješenja, zaključenjem kupoprodajnog ugovora, odnosno putem tužbe riješiti ovaj imovinsko-pravni problem, bez koga je legalizacija objekta nemoguća. Povodom legalizacije objekata puno problema je iskrsnulo oko vlasništva parcela. Naime, u izvjesnim mjesnim zajednicama nekadašnja Općina je tijekom pedesetih i šezdesetih godina prošlog stoljeća besplatno dijelila parcele građanima s time, da ova rješenja nisu sadržavala sve potrebne podatke

o zemljištu potrebnih za uknjižbu. U ovim situacijama ured zaštitnika građana je putem Povijesnog arhiva pribavljala izvornike ovih rješenja, kao i u suradnji s tijelima Grada radila na uknjižbi ovih nekretnina, jer se stranke nisu snalazile u ovoj složenoj situaciji. Naime, propust je nastao kod nekadašnje Općine, odnosno općinskih službi iz 1950. i 1960, jer su pisali dokumente koji nisu bili podobni za uknjižbu, a stanovništvo koje je neuko nije znalo provesti ova rješenja i tako su njihova imovinska prava bila dovedena u pitanje i nisu postali punopravni vlasnici ovih parcela, te su trpjeli materijalnu štetu radi toga.

Građani su se obraćali uredu s problemom u svezi naknade štete putem osiguravajućih društava. Naime, u ovisnosti od polise osiguranja kao i o protokolu u osiguravajućim društvima naplata potraživanja nekada ide usporeno i otežano. U ovim situacijama ured je sastavljajući razne dopise, upućujući stranke na pravne postupke pomagala građanima u ostvarenju njihovih prava.

Filijala porezne uprave Subotica je nekoliko puta putem javne aukcije nekretnina krenula u naplatu poreznog duga, te su se građani obraćali za savjet kako i na koji način mogu isplatiti svoj dug, eventualno otpisati kamatu, staviti prigovor zastarjelosti, odnosno informirali su se o pravnim sredstvima koja im stoje na raspolaganu u postupku javne aukcije.

Više građana se obraćalo uredu zaštitnika građana s problemom da Republička porezna uprava, Filijala Subotica i nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja proporcionalni dio mirovine. Ured u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu umirovljenicima, građanima tako što sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji s Poreznom upravom, odnosno s Republičkim zaštitnikom, ukoliko Porezna uprava u zakonskom roku ne donese rješenje o ostvarivanju prava stranke.

Česta su obraćanja građana s problemom da građani nisu provodili kupoprodajne ugovore u Katastar nepokretnosti, čak više godina i prethodni vlasnici ostaju obveznici naplate, koji naravno ne izmiruju troškove komunalnih usluga. Temeljem toga komunalna javna poduzeća krenula su s naplatom svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavača. U ovim slučajevima uputili smo stranke kako i na koji način mogu ostvariti svoja prava, odnosno kako mogu urediti ove odnose i s javnim poduzećima anulirati dugovanja koji oni nisu prouzročili. Radi nastanka štete na električnim uređajima nastalim putem električne energije, više građana obratilo se radi pravnog savjeta u ostvarenju svojih prava za naknadu štete. U ovim slučajevima stranke su pitale za svoja prava, odnosno kako mogu nadoknaditi štetu. Uputili smo ih na lokalnu Elektrodistribuciju, nadalje na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu pomoć sve do naplate naknade štete.

Uvođenjem vodovodne mreže u mjesnoj zajednici "Palić", veliki broj građana javljao se s različitim problemima u operativnoj provedbi priključenja na ovu mrežu. Primjera radi problemi oko suvlasništva na nekretninama, problemi oko pribavljanja suglasnosti za uvođenje ove instalacije, kao i problemi u slučaju kad se netko od vlasnika nalazi na nepoznatom mjestu. U ovisnosti od konkretnih problema uputili smo građane na najučinkovitiji postupak s kojim mogu ostvariti svoja prava i biti korisnici ove komunalne usluge.

Pitanja su bila česta i u svezi ostvarenja prava na starosnu, prijevremenu i invalidsku mirovinu, pogotovo od kada je za žene pomjerena duljina staža osiguranja i godine života za stjecanje prava na punu starosnu mirovinu.

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

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

Upiti u svezi prava i obveza koji proizlaze iz razvoda braka su iznimno česti, pogotovo kada jedan od bračnih parova živi u inozemstvu. Kao česti problem javlja se smještaj djece. Principi, odnosno pravila oko smještaja djece i diobe zajedničke imovine pojavljuju se kao simptomatična pitanja za građane koji se nađu u ovoj situaciji. Obiteljski problemi u svjetlu novih zakonskih rješenja također su vrlo aktualni i građanstvo se redovito obraća uredu s ovim problemima, kao i u svezi prava i obveza oko viđenja malodobne djece, oduzimanja djece u smislu Obiteljskog zakona i Pravilnika o hraniteljstvu i u svezi upita nadležnosti Centra za socijalni rad. Česti su bili upiti u svezi plaćanja alimentacije za djecu, s time da nakon punoljetstva, odnosno ponavljanja godine na fakultetu i višim školama kao i napuštanja fakulteta, mogu izgubiti ova prava, te su to bili u više navrata postavljeni upiti. Sve češće se pojavljuju problemi s obvezom uzdržavanja rodbine. Osiromašeni članovi obitelji često traže zakonske odredbe koje obvezuju rodbinu koja je u obvezi uzdržavati ih. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona dajemo konkretne upute o tome koje su osobe u obvezi uzdržavati osiromašenog člana obitelji i na koji način može ostvariti to svoje pravo.

Pitanja u svezi ostvarenja prava na tuđu njegu i pomoć, oporučnog nasljeđivanja i u svezi prava i obveze uzdržavanja srodnika su zanimala građanstvo kao i prava na naknadu troškova sahranjivanja.

Pravni problemi u svezi natjecanja za stipendiju za učenike i studente javlja se ciklično u razdoblju raspisanih natječaja.

Često se traži tumačenje za stranke u svezi postupka lišavanja poslovne sposobnosti malodobnih i punoljetnih osoba kao i ostvarenja prava na naslijeđe u ostavinskom postupku. Građani su se u više navrata obraćali uredu u vezi svojih prava i obveza iz izvanbračne zajednice, odnosno informirali su se kako mogu ostvariti svoja imovinska prava nastalih iz ovih zajednica.

Smještaj starijih osoba u domove za stare također je tema brojnih upita. Naime, nemoćne osobe često trebaju biti smještene u domove, za čega je preduvjet njihova suglasnost. Također, bilo je slučajeva kada su osobe već smještene u dom prijavljivale vlasnike domova da se nehumano ponašaju prema njima, odnosno s raznim drugim imovinsko-pravnim problemima. U ovisnosti od konkretnog slučaja kontaktirao se Centar za socijalni rad, MUP, tužilaštvo, odnosno obavještavali smo obitelj koja je u nekim slučajevima bila izvan Srbije, sa zahtjevom da pomognu svom starom rođaku.

Dio građanstva godinama živi bez mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, stariji sugrađani su se pojavljivali s upitima što se događa s njihovim zdravstvenim osiguranjem ukoliko su napunili 65 godina života. Upoznali smo ih s odredbama važećih zakona da nakon 65 godine života zdravstveno osiguranje ima svaki građanin Republike Srbije.

Učestali su upiti u svezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom uzdržavanju uopće, jer stanovnici na selu često sklapaju ovaj ugovor, imajući u vidu da se ovaj pravni institut koristi kako bi sebi osigurali materijalnu sigurnost za starost. Međutim događa se da samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem zbog osiromašenja davatelja uzdržavanja, te se pojavljuju problemi oko raskida ugovora o doživotnom uzdržavanju. Radi toga su česti upiti stariji sugrađani u svezi razrješenja ovog pravnog odnosa.

Nadalje, pojavljuju se upiti u vezi raznih ugovora iz nasljednog prava, izvršenja ugovora koji su sklopljeni s javnim poduzećima (Vodovod, Subotica plin, Toplana itd.). Stjecanja prava temeljem nezaposlenosti, stjecanja zdravstvenog osiguranja malodobnih osoba u situaciji kad su roditelji nezaposleni. Također, upiti su se često odnosili na probleme oko gubitka zdravstvene zaštite.

Ciklički se vode postupci izvlaštenja zemljišta, te se građani tada masovno javljaju s upitima koja su njihova prava, je li rješenje o izvlaštenju obvezno, koja prava imaju ukoliko nisu zadovoljni s iznosom naknade koja se nudi za izvlaštene nekretnine i što znači oduzimanje preostalog dijela nekretnine. U ovisnosti od konkretnih predmeta, stranke su detaljno upoznate s odredbama važećih zakona, s mogućnošću izjavljivanja žalbe, s time da su istovremeno upoznati da je Zakon o eksproprijaciji propis koji se izvršava, te se nakon pravosnažnosti rješenja zemljište oduzima i naknada se plaća u Zakonom predviđenom postupku.

Građanstvo često postavlja upite o nadležnosti Građevinske inspekcije i Komunalne inspekcije. Naime rješavajući svoje probleme, odnosno u situaciji kad treba prijaviti konkretan komunalni, odnosno građevinski problem, često im je nejasno kojem se tijelu trebaju obratiti. U ovim situacijama nakon upoznavanja s konkretnim činjeničnim stanjem građanima dajemo detaljne upute o nadležnostima i jedne i druge inspekcije.

Upiti u svezi susjedskih odnosa redovito se pojavljuju i to u svezi pravnih mogućnosti i pravila postavljanja ograda između susjeda, zajedničke međe, septičke jame, ometanja posjeda, obveza vađenja drveća, gradnje i pražnjenja septičke jame i drugih spornih odnosa. Također, građani su redovito imali nedoumice u svezi građevinskih dozvola - kad treba pribaviti građevinsku dozvolu i za koje objekte. Imali smo puno upita iz oblasti građevinarstva i primjene urbanističkih planova, jer su to pitanja koja redovito zanimaju stanovnike.

Radi širenja grada, odnosno izgradnjom na obodu grada, stanovnici ovih područja često su se obraćali s upitima vezanim za korištenje ulica koje se nalaze u prirodi u privatnom vlasništvu, a koje se rabe za prilaz kućama. Radi o ozbiljnom problemu za njih, bilo je pokušaja različitih uzurpacija i drugih nasilnih metoda u cilju korištenja nepokretnosti u javne namjene. Stranke su upućene na pravilan postupak, odnosno upoznati su s odredbama Zakona o eksproprijaciji s mogućnosti odricanja od dijela nepokretnosti koja pripada ulici s time da su upozoreni da nasilni metodi ne rješavaju konkretne imovinsko-pravne odnose.

Često se tražila pomoć iz područja poljoprivrede, naročito oko sastavljanja zahtjeva za poticaj poljoprivrednika. Veliki broj građana tražio je pravni savjet u svezi poljoprivredne štete, kao i oko problematike izdavanja u zakup poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovanog zakupa poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, pitanja u svezi zastarjelosti potraživanja, a pojavili su se i upiti u svezi pravnog statusa poljoprivrednog gospodarstva. Prava preče kupovine zemljišta kod susjeda, oko principa podjele zajedničke imovine, načina i postupka premjera parcele, cijepanje parcele kao i rada Katastra kao i novih rješenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obveza u odnosu na njihove parcele, kao i prava i skidanje tereta s nepokretnosti. Bili su i upiti u svezi korištenja kolske ceste u privatnom vlasništvu, prava na uživanje tuđeg vlasništva i brisanja ovog tereta s nekretnina. Pitanja u svezi preategorizacije poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u svezi formiranja ulice u selu, stjecanja i promjene kućnog broja često su predstavljali teško rješive probleme za građane.

Mladi ljudi koji rade različite djelatnosti, imaju svoje inovacije javljaju s upitima u svezi intelektualnog vlasništva, te zaštite i načina eksploatacije istoga. U ovisnosti od konkretne situacije uputili smo ih na konkretne institucije koje se bave zaštitom intelektualnog vlasništva.

Iz oblasti radnih odnosa postavljeni su upiti u svezi otkaza radnog odnosa, mogućnosti naplate zaostale zarade, potraživanja i drugih potraživanja od poslodavca. U ovim slučajevima dajemo pravni savjet ili ukoliko postoji nadležnost Inspektora rada, stranku upućujemo da putem istog traži zaštitu svojih prava.

Također, građani su se često javljali uredu s upitima u svezi mogućnosti stjecanja socijalne pomoći, te gubitka prava na istu.

Ove godine pojavili su se upiti o postupku kupnje i principu postupka javne aukcije nekretnina. Naime, građanstvo se zainteresiralo za ovu vrstu kupnje. Posebno su postavljali upite u svezi postojanja različitih tereta na nekretnini, primjerice radi plodouživanja, zabrane otuđenja itd. U svakom konkretnom predmetu stranku smo upoznali s principima javne aukcije i s pozitivno pravnim propisima koji reguliraju ovu oblast. Nadalje, neuke stranke više puta su postavljale upite kako se ponašati u situaciji kada u sudskom, odnosno izvršnom postupku, odnosno tijekom trajanja ovih postupaka mijenjaju svoju adresu. Posebno smo ih upozorili da o promjeni adrese obvezno moraju izvijestiti tijelo koji vodi postupak, jer im ne primanje pošte, odnosno pismena samo može naštetiti, jer se u slučaju ne primanja pošte, njihovo izvješćivanje vrši na oglasnoj ploči i više ne mogu pratiti postupak u kojem bi trebali sudjelovati.

Tijekom 2019. godine uredu se obratilo više građana koji su zbog različitih razloga bili nezadovoljni u želji da svoju nekretninu poklone gradu i pitali su za proceduru kako mogu to uraditi. Naime, nekima su porez na imovinu ili druge dažbine i naknade bile toliko visoke, da prema njihovim riječima cijela nekretnina nije imala vrijednost ovih dažbina. Oni su sukladno pozitivnim propisima upućeni na tijelo s kojim mogu ovu vrstu poklona riješiti.

Pitanja u svezi buke od ugostiteljskih objekata, plaćanja računa Elektro distribuciji i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju su redoviti upiti građana. Građani su se masovno javili uredu, uvijek nakon prijama opomene za plaćanje dugovanih obveza kao poreza na imovinu, naknade za okoliš i naplate reprogramiranog poreznog duga itd.

Mladi ljudi često su se obraćali uredu u svezi mogućnosti volonterskog rada, odnosno mogu li radno iskustvo u civilnom sektoru uračunati u radno iskustvo. U ovisnosti 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 pretrpjele štetu prouzročenu prometnom nezgodom pa su se informirale u svezi vlastitih prava, kao i postupka naknade štete. Građani su u više navrata tražili pomoć ureda u tumačenju složenijih odluka i rješenja gradskih službi, kako bi znali ostvariti svoja prava odnosno ispuniti svoje obveze.

BESPLATNA PRAVNA POMOĆ

Ured zaštitnika građana je do 01. listopada 2019. godini provodio Projekt besplatne pravne pomoći. U ovom razdoblju primljeno je ukupno 13 zahtjeva za pružanje besplatnog pravnog zastupanja. Međutim zbog izmjene zakonskih propisa ovu aktivnost je preuzela gradska uprava.

POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE

Dan ljudskih prava 2019 godine u Subotici

Iako je u posljednjih nekoliko godina došlo do pomaka u zaštiti i unapređenju ljudskih prava, u našoj zemlji su još uvijek nedovoljno razvijena prava invalidnih osoba i osoba s posebnim potrebama. U 2019 godini uredu zaštitnika građana obraćali su se roditelji osoba koje su djelomično lišena poslovne sposobnosti, a koje osobe su sklapala ugovore o kreditima, o kupnji mobilnih telefona bez nadzora. Postavilo se pitanje kako reagirati u ovakvim slučajevima, te je ured zaštitnika građana odlučio na dan ljudskih prava, 10. prosinca organizirati okrugli stol za roditelje ovih osoba kako bi se informirali o mogućnostima i obvezama produljenja roditeljskog prava. Na okruglom stolu je zaključeno kako treba razraditi sustav i u cijelosti uključiti organizacije civilnog društva u dijalog s državom, jer u ovim organizacijama rade ljudi koji poznaju potrebe njihove djece. Ured zaštitnika građana će se u narednim godinama truditi da 10. prosinca, na dan ljudskih prava, ukaže javnosti na potrebu unapređenja ljudskih prava.

MEDIJACIJA

U 2014. godini predstavnici ureda zaštitnika građana sudjelovali su na Osnovnoj obuci za medijatore koju su organizirali Partneri za demokratske promjene Srbije i stekli Certifikat o završenoj obuci. Postali su članovi udruge građana "Nacionalna udruga medijatora Srbije".

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

Primjena medijacije zabilježena je još u starom vijeku. Od sumerske civilizacije preko srednjeg vijeka sve do današnjih dana dolazi institucija medijacije se razvija. Danas se kao metoda često prakticira u rješavanja sukoba u različitim oblastima društvenog života, diljem svijeta.

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

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

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

Sam postupak medijacije počinje s pripremama kao što je izbor predmeta pogodnih za medijaciju, izbor medijatora, potpisivanje 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. Također, posrednik treba voditi računa o svim aspektima rješenja.

Tijekom postupka medijacije uglavnom se vode zajedničke sesije, ali kako bi se prevladale teškoće u komunikaciji, te motivirala druga strana da prihvati medijaciju nekada je poželjno voditi odvojene sesije. Odvojene sesije se vode po potrebi ili po zahtjevu stranke.

Postupak medijacije je besplatan za strane.

Medijacije se uglavnom odvija u komedijama.

Prosječno vrijeme trajanja postupka medijacije je 1-3 mjeseca. U cilju postizavanja zajedničkog rješenja i zaključenja sporazuma o rješavanju spora posredovanjem potrebno je održati od jedne do četiri sesije u ovisnosti od složenosti sukoba. Prosječan broj održanih sastanka je dva. Sesije odnosno sastanci pojedinačno traju oko 45 minuta do najviše 60 minuta. U provedenim medijacijama sudjelovalo je od dvije do šest stranaka

u postupku. Stranke uglavnom samostalno sudjeluju u postupcima medijacije bez punomoćnika ali postoji tendencija povećanja broja predmeta u kojima jednu ili više od stranaka u postupku posredovanja zastupa odvjetnik.

Od 2016. godine ured zaštitnika građana Grada Subotice imao je tri medijatora s licencom Zlatka Marosiuka, Ljiljanu Vuković Simić i Noemi Čakanj. Zaključno s krajem 2019. godine, medijatori koji su ostali unutar ureda su Ljiljana Vuković Simić i Noemi Čakanj, dok je Zlatko Marosiuk ostvario pravo na starosnu mirovinu.

Medijacije se održavaju u uredu, a po zahtjevu i pozivu građana medijatori su 2016. godine po prvi puta posredovali u prigradskim mjesnim zajednicama, gdje su održali sesiju medijacije, što predstavlja novinu u odnosu na prethodne godine.

U 2017. godini medijatori su pohađali specijaliziranu obuku za posrednika u sporovima obiteljske medijacije i sporovima iz oblasti zlostavljanja na radu (mobing).

2018. godine posrednici su nazočili specijaliziranoj obuci iz područja rješavanja gospodarskih sporova i stručno usavršavanje „Medijacija u SAD i regiji”.

U 2019. godini medijatori su se nastavili stručno usavršavati i pohađali su akreditirane seminare za posrednike. Sudjelovali su na obuci „Singapurska Konvencija o medijaciji – Nova era u rješavanju međunarodnih trgovinskih sporova” i završili specijaliziranu obuku Napredne vještine posredovanja u gospodarstvu.

U odnosu na ranije godine postoji tendencija rasta broja zainteresiranih građana za rješavanje sukoba putem postupka posredovanja u svim oblastima gdje strane u sporu mogu slobodno raspolagati svojim zahtjevima, osobito u građanskim, imovinsko-pravnim, obiteljskim, potrošačkim, radnim sporovima i susjedskim odnosima u kojima medijacija odgovara prirodi spornog odnosa i može pomoći njihovom rješenju.

U 2019. godini građani su se 56 puta obratili za rješavanje sukoba putem posredovanja. Od gore navedenih zamolbi u 15 slučajeva građani su tražili informacije o samom postupku medijacije kako bi procijenili mogućnost da na što efikasniji način riješe postojeći spor ili sukob i to u izvansudskom postupku na miran način.

U 41 slučaju strane su inicirale posredovanje kako bi riješile spor mirnim putem. U fazi pripreme medijacije uspješno je riješeno 5 predmeta. Zaključen je ukupno 31 sporazum o pristupanju posredovanja, od kojih je 19 predmeta uspješno okončano sporazumom o rješavanju spora posredovanjem. Preko 60 posto posredovanja uspješno završava. Kod preostalih 12 predmeta postupak posredovanja završen je na drugi način, i to tako što je 7 predmeta okončano izjavom jedne strane da odustaje od daljnje provedbe postupka, 1 predmet odlukom posrednika, jer dalje vođenje postupka nije svrsishodno, a 4 predmeta su ostala u fazi rješavanja.

U 2019. godini ukupno je inicirano 41 posredovanje. Medijacija je provedena u sljedećim oblastima:

- 18 građanskopravne sporove,
- 16 susjedski odnos,
- 4 obiteljski spor,
- 2 potrošački spor,
- 1 isplata.

U pripremnoj fazi riješen je predmet vlasnika jedne obiteljske kuće u Subotici, koji je imao problem sa zagađenjem fekalnom vodom podzemlja oko susjedne višekatnice i šahte svoje obiteljske kuće. Bez potpisivanja sporazuma o pristupanju predmet je riješen tako što je vlasnik kuće dobio novi priključni vod i izravno je prevezen na ulični vod, a stari priključak je poništen.

U drugom predmetu riješeno je pravo prolaza između vlasnika poljoprivrednih zemljišta. Također, u fazi pripreme je riješen susjedski odnos oko zatvaranja otvora pored klizne kapije koja se nalazi između dvije parcele. Članovi obiteljskog domaćinstva dogovorili su se mirnim putem oko plaćanja komunalnih troškova i poreza. Nadalje, u fazi pripreme pribavljena je suglasnost novog vlasnika stana u zajedničkom dvorištu za izgradnju novog kanalizacijskog priključka na postojećem kanalizacijskom priključku.

Osnovni sud u Subotici uputio je uredu zaštitnika građana tri predmeta, a svi predmeti su se odnosili na građanskopravne sporove. Jedan predmet radi pokušaja mirnog rješavanja iseljenja, drugi predmet radi ništavosti ugovora i isplate, a treći predmet radi činjenja i utvrđenja. U sva tri predmeta strane i njihovi punomoćnici potpisali su Sporazum o pristupanju medijaciji, postupak je započet. Prvi i drugi predmet je okončan izjavom jedne strane da odustaje od daljnje provedbe postupka medijacije, jer nije moguće postići mirno rješenje spora i da nastavljaju spor na sudu. Treći predmet je u tijeku.

Od Grada Subotice zaprimili smo dva predmeta.

Menadžer Grada Subotice uputio je predmet radi mirnog rješavanja spora između novog vlasnika nekretnine i grupe građana. Grupa građana iskazala je zabrinutost da će se na navedenoj lokaciji graditi nešto mimo planskog dokumenta, i da se boje kako će u njihovom mirnom kraju koji je gusto naseljen, osvanuti restoran ili sala za svatove, što će bitno poremetiti njihovo mirno uživanje u stanovanju u tom kraju. Medijacija je počela tijekom ljeta 2018.g. Održane su ukupno četiri medijacije. Strane su postigle dogovor i potpisale pismeni sporazum u martu 2019.godine.

Drugi predmet zaprimljen je od Službe za poljoprivredu i zaštitu okoliša radi mirnog rješavanja korištenja poljoprivrednog zemljišta između L.E. iz Subotice i H.M. iz Ljutova. L.E. iz Subotice dobio je na korištenje državno poljoprivredno zemljište temeljem prava prvenstvene zakupnine državnog poljoprivrednog zemljišta, a radi kašnjenja upisa promjene prava vlasništva zemljišta u Katastar nepokretnosti, isto poljoprivredno zemljište je prešlo iz državnog u privatno vlasništvo. H.M. je od novog vlasnika uzeo u zakup isto zemljište, koje je tada već bilo obrađeno od strane L.E. Strane su na prvoj medijaciji postigle zajednički dogovor. O uspješnom ishodu medijacije izvijestili smo nadležno tijelo.

Medijacije se obavljaju u prostorijama ureda Zaštitnika građana Grada Subotice. Zamjenica zaštitnika građana koja je istovremeno i registrirani medijator održala je 4 posredovanja u prigradskim mjesnim zajednicama, gdje mjesečno jednom izlazi na prijem građana. Dvije medijacije su organizirane u MZ „Čantavir“, jedna u MZ „Bačko Dušanovo“ i jedna u MZ „Palić“. Predmet medijacije su bile uređenje susjedskih odnosa, orezivanje grana i krošnji drveća i održavanje forme biljaka i čišćenje oluka.

Najveći broj predmeta medijacije predstavljali su građanski i susjedski sporovi.

Imali smo jedan predmet u svezi mirnog rješavanja isplate preostalog dijela kupoprodajne cijene nepokretnosti, gdje su strane potpisale sporazum o pristupanju posredovanju, nakon toga inicijator medijacije je izjavom odustao od daljnje provedbe posredovanja.

Imali smo dvije medijacije zbog potrošačkog spora. Jedan predmet zbog dogovora o priznavanju kvara na mobilnom telefonu u garancijskom roku, a drugi predmet zbog reklamacije na stručnost i kvalitetu izvedenih građevinskih radova u garancijskom roku.

Građani su se obraćali radi rješavanja obiteljskih odnosa mirnim putem. Vodili smo postupke radi uređenja obiteljskih odnosa i dogovora oko plaćanja kredita između majke i kćeri. Uspješno je riješen obiteljski spor između bake i unuka, oni su u predmetu izvršenja sudskog poravnjenja bili na istoj strani, na strani tužene, sporazumjeli se o daljnjim koracima, svoj spor su riješili usmenim sporazumom. Jedna majka je u postupku medijacije htjela poboljšati obiteljske odnose s kćerkom i dogovoriti se o načinu viđenja unuka. Također je uspješno riješen obiteljski odnos između majke i kćerke oko plaćanja komunalnih troškova i poreza na imovinu nepokretnosti.

Postupak posredovanja je učinkovita i korisna metoda rješavanja susjedskih odnosa. Strane u sukobu zajedničkim rješavanjem glavnog predmeta spora, usporedno poboljšaju i poremećene susjedske odnose. Unatrag dvije godine zaposleni u Tajništvu za inspekcijско nadzorne poslove Gradske uprave Grada Subotice upućuju građane na posredovanje kada u postupku utvrde da se radi o obiteljskim sporovima.

Strane, odnosno susjedi masovno su se obraćale radi pokretanja medijacije u svezi održavanja i orezivanja žive ograde, tuje, krošnji drveća i raznih puzavice koje prelaze u susjedno dvorište, vađenja biljaka iz zajedničkog dvorišta, čišćenja oluka začepljenih od lišća drva od susjeda, popravke oluka i usmjeravanje iste prema ulici, uređenje vlažnog zida. Imali smo inicijacije postupka posredovanja radi ne preuzimanja radnje i radova u ranim jutarnjim satima zbog uznemiravanja mira susjeda, dogovora o smanjenju razine buke prouzročene od rashladnog sustava radione peciva na dozvoljenu razinu buke u okolišu, popravke oluka i usmjeravanje istih prema ulici, dogovor o zatvaranju otvora pokraj klizne kapije susjeda, sanacije curenja vode od susjeda, sanacije vlage na zajedničkom zidu, pribavljanja suglasnosti stanara kao uvjet za novo priključenje na javni vodovod i javnu kanalizacijsku mrežu u zajedničkom dvorištu, dogovora sa susjedom da ne pušta pse na ulicu. Jedna stranka se obratila u svezi zaštite okoliša i usmjeravanja dima. Često se događalo da se u dane niskog atmosferskog tlaka, dim iz dimnjaka susjeda spuštao u njegovo dvorište radi čega nije mogao prozračiti kuću, niti puštati djecu u dvorište.

Najviše predmeta medijacija bilo je iz oblasti građanskih sporova. Građani su predlagali postupak posredovanja radi provedbe kupoprodajnog ugovora. Vođen je postupak posredovanja između profesionalnog upravnika stambene zgrade, investitora i izvođača o naknadi štete i realizacije ugovora o ustupanju prava na nadogradnju stambene zgrade, odrađeno je više sesija, radilo se o složenom predmetu, koji je privukao veliku medijsku pozornost, postupak je u tijeku i strane dalje teže rješavanje spora mirnim putem. Postignut je sporazum između upravitelja stambene zajednice i stanara povodom popravke vlaženja stana, gdje su se strane sporazumjele da je uzrok vlaženja stana krov stambene zajednice i postignut je dogovor s izvođačem o početku radova. Bilo je više obraćanja radi isplate naknade štete, utvrđenja međe, dogovora o pribavljanju suglasnosti suvlasnika za etažiranje dvojne zgrade i razdvajanja placa i radi iseljenja.

Stranke su se obraćale u više predmeta radi mirnog uređenja prava prolaska atarskim putem na parceli. Jedan predmet je uspješno riješen nakon što se druga strana uvjerila uvidom u Katastar nepokretnosti o pravno relevantnoj činjenici, da je pravo službenosti upisano na uslužnoj parceli koje je njegovo vlasništvo i nakon toga se izjasnio da će

dozvoliti nesmetani prolaz preko svoje parcele. Također, uspješno je riješen predmet gdje je došlo do dogovora oko uređenja prolaza atarskim putem i osigurana novčana sredstava za izgradnju ograde.

U 2019. bilo je 8 predmeta gdje su odvjetnici zastupali strane u postupcima mirnog rješavanja sporova. Svaka strana je sama snosila troškove odvjetnika. U ovim predmetima strane su se brže sporazumijevale, jer im je bilo u interesu što prije postići dogovor. Značenje nazočnosti odvjetnika u medijacijama ogleda se u tome što odvjetnici strankama daju pravne savjete, a uloga medijatora je u tome da neutralno i uspješno vodi proces pregovaranja kako bi strane prepoznale svoje interese i došle do zajedničkog rješenja koje odgovara objema stranama.

Medijacija ima danas široku primjenu u različitim oblastima života. Svake godine se primjećuje rast broja potpisanih sporazuma o pristupanju medijaciji, jer se posredovanje smatra jednim od najefikasnijih načina rješavanja sukoba. Najpozitivnija strana medijacije je brzina samog postupka, što ujedno podrazumijeva i uštedu troškova postupka, a svakako i težnju da se između strana uspostave dobri odnosi, bez osjećaja kod strana da su gubitnici ili pobjednici.

SURADNJA S MEDIJIMA

Suradnja i potpora medija iznimno je značajna i nužna u radu Zaštitnika građana. Naš ured ima iznimno dobru suradnju s lokalnim i pokrajinskim medijima. "Pannon televizija" i "Pannon radio" su neprestano pratili naš rad tijekom cijele godine s posebnim akcentom u svezi obilazaka prigradskih mjesnih zajednica. Ovaj način rada je promoviran od strane medija, te smo dali više intervjua u oblasti posebnih problema prigradskih mjesnih zajednica. Intervju smo davali lokalnim radio stanicama i RT Vojvodini Tv Subotici, kako u nekim pojedinačnim predmetima tako i o našem radu, o odnosima sa strankama, građanima i riješenim predmetima. Smatramo da i dalje uživamo potporu medija koji prati rad našeg ureda.

FINANCIJSKA SREDSTVA

Sredstva za financiranje rada ureda zaštitnika građana osiguravaju se u proračunu grada. Ured zaštitnika građana je u 2013. godini prešao s neizravnog korisnika proračunskih sredstava na izravnog korisnika, u cilju smanjenja troškova ureda, ali to nije imalo utjecaja na samostalnost i neovisnost ureda.

Odobrena proračunska sredstva potrošena su na funkcioniranje samog ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenih. Financijskim planom za 2019. godinu za rad ureda odobreno je ukupno 13.519.000,00 dinara, a potrošeno je 11.422.604,96 dinara.

TABELARNI PRIKAZ**PRITUŽBE**

		Primljeno	Rešeno	U postupku
Javna poduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	1	1	0
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	13	13	0
	JKP "Subotica-plin"	2	2	0
	JP „Ceste i urb. planiranje“	1	1	0
	JKP „Parking“	2	2	0
	JKP „Čistoća“	2	2	0
	JKP „Dimnjačar“	2	2	0
	JKP "Suboticatrans"	3	3	0
	JKP „Pogrebno“	1	1	0
Tijela uprave i inspekcijske službe	Centar za socijalni rad	114	114	0
	Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove	31	31	0
	Tajništvo za imovinsko-pravne poslove	19	19	0
	Tajništvo za društvene djelatnosti	8	8	0
	PU "Naša radost"	7	7	0
	Povijesni arhiv	2	2	0
	Tajništvo lokalne porezne administracije	118	118	0
	Tajništvo za građevinarstvo	24	24	0
	Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša	10	10	0
	Gradsko javno pravobraniteljstvo	5	5	0
	Gerontološki centar	1	1	0
	Komunalna policija	7	7	0
	Prosvjetna inspekcija	1	1	0
	MZ „Kelebija“	1	1	0
	Vijeće za zdravlje i Povjerenstvo za predstavke	1	1	0
Dostavljeni državnim tijelima	Zaštitniku građana	12	12	0
UKUPNO		388	388	0

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA

	Primljeno	Način rješavanja	
		preporuka	postupanje
Zdravstveno	20	20	0
Osobna stanja građana	105	34	71
Građansko pravo	158	155	3
Radna pitanja	238	90	148
Umirovljenička pitanja	97	97	0
Upravno	5	5	0
Imovinsko pravo	14	14	0
Nasljedno	46	46	0
Stanarsko	20	19	1
Medijacija	56	15	41
Lišavanje poslovne sposobnosti	7	0	7
Obligatorno pravo	33	33	0
JP "Vode Vojvodine"	233	16	217
Krizni stožer Grada Subotice	2	0	2
Obiteljski odnos	48	48	0
UKUPNO	1082	592	490

UPUĆIVANO NA NADLEŽNA TIJELA

	Primljeno	Način rješavanja		
		preporuka	posredovanje	
Obrazovanje	2	2	0	
Gospodarsko	2	2	0	
Upotreba službenog jezika	1	0	1	
Republički propisi	2	2	0	
Zaštita osobnih podataka	1	0	1	
Subvencije	2	2	0	
Ministarstvo kulture	1	1	0	
Javni servis - RTV	12	12	0	
NIS Nafta-plin	2	2	0	
Zaštita potrošača	3	3	0	
Tržišna inspekcija	1	1	0	
Pošta net	3	3	0	
RGZ Katastar	17	17	0	
Komunalni problem	14	14	0	
Invalidne osobe	3	3	0	
Obiteljsko nasilje	7	6	1	
Elektrodistribucija	15	15	0	
Povjerenik za diskriminaciju	1	1	0	
Naknada štete	6	6	0	
Izvršenje	30	27	3	
Razno	82	82	0	
Nenadležan	41	41	0	
Nacionalna služba za zapošljavanje	4	4	0	
BPZ	17	4	13	
UKUPNO	269	250	19	

OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Kraljev Brig	102
MZ Bajmak	9
MZ Bikovo	5
MZ Čantavir	3
MZ Tavankut	24
MZ Đurđin	1
MZ Hajdukovo	96
MZ Kelebija	5
MZ Ljutovo	7
MZ Mala Bosna	0
MZ Mišićevo	1
MZ Novi Žednik	2
MZ Stari Žednik	3
MZ Palić	19
MZ Šupljak	29
MZ Dušanovo	0
MZ Višnjevac	0
UKUPNO	306

UKUPAN BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Pritužbe iz nadležnosti	388
Predstavke po vrstama problema	1083
Upućivano na nadležna tijela	268
UKUPNO	1739

ZAKLJUČAK

U razdoblju obuhvaćenom ovim izvješćem od 01. siječnja 2019. do 31. prosinca 2019, zaštitniku građana obratio se isti broj građana kao i 2018. godine. U 2018. godini provodili smo kontinuirano značajne aktivnosti na osiguranju bolje dostupnosti ureda svim građanima našega grada, neovisno o prostornoj udaljenosti od sjedišta ureda. Organiziranjem prijema građana u prigradskim mjesnim zajednicama tri puta tjedno, svakako je ojačana dostupnost ureda i omogućena zaštita prava i onih građana koji nisu u mogućnosti doći u sjedište ureda.

Postupak medijacije je sve aktualniji, kao alternativni oblik mirnog rješavanja. Predmeti su nam upućivani čak i od strane Osnovnog suda, kada su već bile podnesene tužbe. Kabinet gradonačelnika, Gradska uprava grada Subotice također su građane prvo upućivali u ured zaštitnika građana radi pokušaja mirnog rješavanja spora medijacijom, prije pokretanja sudskog postupka.

Institucija se pored prava na pokretanje i vođenje postupka, sve više koristi pravom da pružanjem dobrih usluga, posredovanjem i davanjem mišljenja i savjeta iz svoje nadležnosti, djeluje preventivno u cilju unapređenja rada javnih službi i unapređenja zaštite ljudskih prava i sloboda, jer najefikasnija zaštita prava je ona kad ne nastane povreda prava.

Ono što treba posebno naglasiti jeste činjenica da su u protekloj godini javne službe grada, sve preporuke ovoga ureda u cijelosti izvršile i uklonile sve nepravilnosti u radu na koje je ured ukazao. Sve je više predmeta gdje su javne službe riješile problem na koji građanin ukazuje odmah nakon obraćanja uredu. Pohvalno je nastojanje tijela uprave i javnih službi da se povreda prava ili druga nepravilnost u radu otklone na brz i učinkovit način. Ovi podaci ukazuju na stupanj poštovanja prava građana.

Visoka razina kooperativnosti kontroliranih subjekata obilježila je 2019. godinu kao i spremnost svih čimbenika u lokalnoj samoupravi da se u rješavanju problema građana pristupa bez odlaganja i da se građani nikada ne ostavljaju bez ponuđenog rješenja problema, odnosno da prava građana u cijelosti budu ostvarena.

Subotica, 31.03.2020.

LOKALNI OMBUDSMAN
GRADA SUBOTICE

Tot Salai Erika
dipl. pravnik