

Broj: 02-31/2021

Datum: 08.03.2021.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

ZA 2020. GODINU

UVOD

Lokalni ombudsman za područje Grada Subotice uspostavljen je kao neovisno i samostalno tijelo koji štiti prava građana i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada tijela uprave i javnih službi grada, kada su povrijeđeni propisi grada. Lokalni ombudsman također skrbi i o zaštiti i unaprijeđenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

Sukladno članku 40. stavak 1. Odluke o Lokalom ombudsmanu Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", broj 7/14 i 35/19), Lokalni ombudsman Grada Subotice Skupštini grada jednom godišnje, a najkasnije do 31. ožujka, podnosi izvješće o svom radu za prethodnu godinu, u kojem iznosi opću ocjenu o radu tijela lokalne samouprave i javnih službi grada sa stajališta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste, mjere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Izvješće sastavljeno za 2020. godinu osobito sadrži broj i strukturu prigovora, obraćanja-predstavke, opću ocjenu rada tijela uprave sa stajališta primjene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje. Izvješće obuhvaća probleme koji su se javljali u protekloj godini i nastavlja praksu prikazivanja pojedinih predmeta na kojima je rađeno. Pored statističkih podataka u izvješću se mogu naći kratki prikazi najvažnijih predmeta u protekloj godini te stavove koji su u konačnici zauzeti.

Analiza stanja ljudskih prava u oblastima iz nadležnosti lokalnog ombudsmana obuhvaćaju područje „dobre uprave“, odnosno poštivanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Glede prava pripadnika nacionalnih manjina, ured Lokalnog ombudsmana je, u okviru svojih nadležnosti, u nekoliko predmeta, posredovao u rješavanju povreda ovih prava, osobito službene uporabe jezika. Lokalni ombudsman, Erika Tóth Szalai u uredu je određena za rad i odnose s nadležnim institucijama, kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Kao i svake godine posebna pozornost posvećena je osobama s invaliditetom i starijim osobama.

Prethodna 2020. godina, bila je iznimno izazovna na polju zaštite ljudskih prava, zbog globalne pandemije izazvane zaraznom bolešću Covid-19. Naime, građani su bili suočeni s ograničenjem svojih osnovnih prava i sloboda koja nisu bila viđena generacijama. Potreba da se zaustavi širenje virusa, rezultirala je usvajanjem velikog broja mjera, koje predviđaju ograničenje slobodnog kretanja ljudi, čak i mjere poput zatvaranja i izolacije. Na ove mjere najnepovoljnije su reagirali stariji građani, samohrani roditelji, osobe žrtve nasilja u obitelji, ljudi s invaliditetom i izvjesne kategorije bolesnika. Najvažnije je bilo ostvariti ravnotežu između nužnih ograničenja zbog trenutačne situacije, a radi očuvanja i zaštite javnog zdravlja i osnovnih ljudskih prava i sloboda.

U 2020. godini ured Lokalnog ombudsmana aktivno je sudjelovao, sukladno epidemiološkoj situaciji, na više online seminara i predavanja, odnosno okruglih stolova, od kojih su najbitniji sljedeći:

- „Rad s medijima“ u organizaciji OEBS-a,
- Okrugli stol na temu „Zbrinjavanje djece u stanju potrebe“ u organizaciji Pokrajinskog Zaštitnika građana-ombudsmana,
- Obuke iz područja medijacije.

Sve gramatički rodno opredijeljene riječi u ovom izvješću odnose se jednako na ženski i muški rod.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA – LOKALNOG OMBUDSMANA

Institucija Zaštitnika građana, nastala je u Švedskoj, daleke 1809. godine u cilju kontrole izvršne vlasti, a termin „ombudsman“ označava osobu koja „ima sluha za narod“. Ovaj parlamentarni povjerenik imao je za zadatak spriječiti kralja i vladu da ignoriraju zakone. Ovlasti Zaštitnika građana nisu se bitno promijenile od svog nastanka. Od sredine šezdesetih godina 20. stoljeća, došlo je do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tijela. Danas ova institucija, postoji u skoro 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.

U pravni poredak Republike Srbije, institucija Zaštitnika građana, uvedena je 2005. godine, donošenjem Zakona o Zaštitniku građana, a postojanje ove institucije potvrđeno je i Ustavom Republike Srbije iz 2006. godine.

Osnovni cilj institucije je sprječavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i lošeg postupanja u radu uprave prema građanima, a neposredno je povezana s idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, pa se Zaštitnik građana i određuje kao zaštitnik prava građana. Uočena je potreba pronalaska novih mehanizama zaštite ljudskih prava, odnosno neki novi „vanjski oblici kontrole i nadzora uprave, te je vrijeme pokazalo kako je upravo Zaštitnik građana ta institucija.

Suština institucije Zaštitnika građana, odnosno Lokalnog ombudsmana, koja se pokazala iznimno učinkovita u zaštiti prava građana i kontroli uprave, svodi se na to da neprobojne autoritativne administrativne sustave učini transparentnim, tj. dostupnim parlamentarnoj kontroli i općoj javnosti. Njegova djelotvornost proistječe, prije svega, iz njegove mogućnosti da na temelju svog izvješća koje podnosi Skupštini, skreće pozornost javnosti i ukaže Skupštini na žalbe građana. Zbog toga je godišnji izvješće Lokalnog ombudsmana najvažniji dokument kojim se on predstavlja u javnosti. Sama svijest o nadzoru Lokalnog ombudsmana pozitivno utječe na cjelokupni upravni sustav, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

Građani, veliki dio svojih prava i sloboda, ostvaruju pred tijelima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, poduzećima i drugim organizacijama koji obavljaju javne ovlasti, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Upravo u toj činjenici, leže i osnovni razlozi osnivanja Lokalnih ombudsmana, što su prepoznale brojne zemlje, među kojima je i Srbija.

Prvi međunarodni dokument u svezi institucije zaštite 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 unaprjeđenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Genevi. U njihovom formuliranju svoj doprinos dali su i tada postojeći „lokalni“ ombudsmeni. U sličnom procesu pred Vijećem Europe, Komitet ministara u svojoj je 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 Europe je 16. listopada 2019. godine donijelo novu preporuku državama članicama o razvitku institucije ombudsmana.

Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave poduprlo je preporuku SKGO o ukidanju ograničenja mandata lokalnih ombudsmana da mogu biti birani najviše dva puta i to zbog specifičnih ovlasti ove institucije, naglašavajući u obrazloženju modela odluke da mora biti garantirana neovisnost lokalnog ombudsmana, što se čini definiranjem posebnog postupka za njegov odabir i ograničavanjem mogućnosti za razrješenje.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Ured Lokalnog ombudsmana radi na temelju Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14 i 35/19), a na temelju članka 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07, 83/14, 101/16 i 47/18) i na temelju članka 33. stavak 1. točka 7. i članka 109. Statuta Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 27/19-prečišćeni tekst).

U obavljanju poslova iz svoje nadležnosti, Lokalni ombudsman postupa na temelju Ustava, potvrđenih međunarodnih ugovora, općeprihvaćenih pravila međunarodnog prava, zakona, propisa Grada Subotice, načela pravičnosti, jednakosti i morala.

Ured je smješten na adresi Trg slobode 1, I. kat, uredi 132 – 135. Na dan 31. prosinca 2020. godine u uredu pored Lokalnog ombudsmana i dvije njezine zamjenice, zaposlena su i dva službenika, (jedan Izvršitelj za pravne poslove i tajnik). Ured je jedan od bolje opremljenih ureda lokalnog ombudsmana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i potporom za prijam stranaka i suvremeni rad.

Skupština grada Subotice na sjednici održanoj dana 27. veljače 2020. godine, za Lokalnog ombudsmana postavila je Eriku Tóth Szalai, na mandatno razdoblje od 6 godina, dok je na sjednici održanoj 28. svibnja 2020. godine, na mjesta zamjenica Lokalnog ombudsmana postavila Valeriju Nagel Lámi i Maju Toskić, također na mandatno razdoblje od 6 godina.

Lokalni ombudsman je neovisan i samostalan u svom radu i za svoj rad odgovara samo Skupštini grada Subotice. Ured Lokalnog ombudsmana Grada Subotice počeo je raditi dana 16. lipnja 2006. godine. Za 14 godina postojanja i rada ureda nitko nikada nije utjecao na rad, postupanje, mišljenje Lokalnog ombudsmana, niti jedna politička struktura ili netko od predstavnika javne vlasti.

Lokalni ombudsman nije ovlašten kontrolirati Skupštinu grada, Gradsko vijeće Grada Subotice (osim ukoliko postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku) i gradonačelnika. Lokalni ombudsman ne može kontrolirati niti rad sudova i javnih tužilaštava osnovanih za područje grada Subotice.

Lokalni ombudsman obavlja sljedeće poslove: prima i ispituje pritužbe, koje se odnose na povredu ljudskih prava od tijela lokalne samouprave, postupa temeljem vlastite inicijative u svim slučajevima 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 primjenjuje li tijelo zakon i druge propise iz područja ljudskih prava, sastavlja godišnje izvješće o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primjeni načela nediskriminacije od tijela, vrši periodične preglede i inspekcije 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 područjima života, surađuje i razmjenjuje iskustva s drugim institucijama Lokalnog ombudsmana i ombudsmana i drugim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom i unaprjeđenjem ljudskih prava u tuzemstvu i inozemstvu, surađuje s medijima, posreduje u mirnom rješavanju sporova povezanim s kršenjem 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 pokretanja postupka za ocjenu 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.

Lokalnom ombudsmanu može se obratiti svatko 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 Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, mogu mu se u ime građana obratiti i treće osobe, nasljednici, zakonski zastupnici ili punomoćnici, kao i nevladine organizacije, udruge ili organizacije, kao i pravne osobe.

Pritužba se podnosi u roku od godinu dana od dana dostavljanja konačnog upravnog akta, odnosno od poduzimanja posljednjeg akta na koju se pritužba podnosi. Također, pritužba se može podnijeti prije nastupanja konačnosti akta ukoliko bi čekanje na konačni upravni akt za podnositelja značilo nenadoknadivu štetu, odnosno opasnost od kršenja ljudskih prava.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, uključujući i sve oblike elektroničke komunikacije, bez posebne forme, a može se izjaviti i usmeno na zapisnik. Prigovor može podnijeti i osoba lišena slobode u zapečaćenoj kuverti. Na zahtjev podnositelja prigovora Lokalni ombudsman dužan je čuvati tajnost njegovih osobnih podataka. Radi olakšavanja podnošenja pritužbi građana, Lokalni ombudsman u radu koristi jednostavan formular koji sadrži pitanja bitna za pokretanje i vođenje postupka.

Lokalni ombudsman po pravilu pokreće postupak kada je iskorišten redoviti pravni lijek za otklanjanje kršenja na koje podnositelj ukazuje, odnosno ako ne postoji pravni lijek za otklanjanje povrede na koju je ukazao podnositelj zahtjeva. U iznimnim slučajevima postupak će se pokrenuti i ako ovaj uvjet nije ispunjen i to ukoliko bi okončanje postupka po redovitim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako je u povodu istog predmeta u tijeku postupak pred nekim drugim nadležnim tijelom, Lokalni ombudsman po pravilu neće voditi postupak usporedo s tim tijelima.

Ukoliko pritužba ispunjava uvjete za postupanje, Lokalni ombudsman pokreće postupak i o tome obavještava podnositelja pritužbe i tijelo uprave na čije postupanje se pritužba odnosi. Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice propisani su slučajevi kada će Lokalni ombudsman odbaciti pritužbu: ako ne sadrži podatke na temelju kojih se podnositelj može sa sigurnošću odrediti (anonimni zahtjev), ne sadrži druge propisane podatke, a podnositelj ne otkloni te nedostatke ni u primjerenom

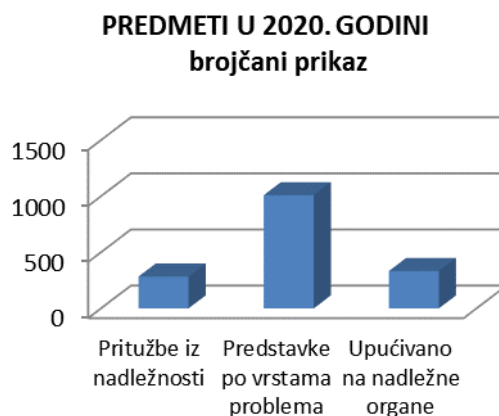
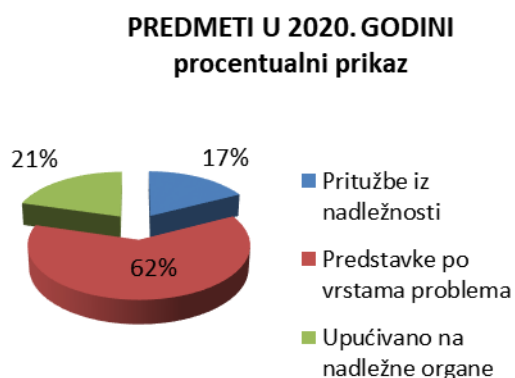
naknadnom roku, odnosi se na rad republičkih ili pokrajinskih tijela, odnosi se na rad Skupštine ili gradonačelnika, podnesena je nakon roka, radi se o ponovljenom prigovoru koji ne sadrži nove navode i činjenice koje ga potkrepljuju, podnositelj prigovora nije iskoristio redovita pravna sredstva protiv akta na koji se pritužba odnosi, osim ako se utvrdi da su iz objektivnih razloga propušteni rokovi za ulaganje redovitog pravnog lijeka ili da bi za podnositelja zahtjeva mogla nastupiti velika i nenadoknativa šteta kad bi se čekalo na okončanje postupka po pravnom lijeku.

Pritužbe koje se odnose na rad republičkih ili pokrajinskih tijela Lokalni ombudsman Grada Subotice uputit će Republičkom zaštitniku građana ili Pokrajinskom ombudsmanu.

Ukoliko Lokalni ombudsman utvrdi da nema kršenja prava ili drugih nepravilnosti u radu uprave odnosno radu javne službe, pismeno obavještava o tome podnositelja prigovora i upravu, odnosno javnu službu čiji je rad bio predmet kontrole. Ako Lokalni ombudsman u postupku utvrdi postojanje povrede prava osoba ili druge nepravilnosti u radu tijela uprave, sastavit će odgovarajuće mišljenje, prijedlog i preporuku i o tome izvijestiti podnositelja prigovora, tijelo uprave, odnosno javnu službu na čije se postupanje prigovor odnosila. Tijelo uprave dužno je u roku od 15 dana izvijestiti Lokalnog ombudsmana o mjerama koje su poduzete u povodu mišljenja, prijedloga ili preporuka.

Ako tijelo uprave ne obavijesti Lokalnog ombudsmana o poduzetim mjerama na otklanjanju kršenja ili ako Lokalni ombudsman smatra kako poduzete mjere nisu odgovarajuće, Lokalni ombudsman o tome obavještava tijela koji nadziru njihov rad, Skupštinu, gradonačelnika i Gradsko vijeće, a ako ni nakon toga ne postupi temeljem preporuke, Lokalni ombudsman može o tome izvijestiti i javnost putem sredstava javnog informiranja.

UKUPNI BROJ PREDMETA U 2020. GODINI

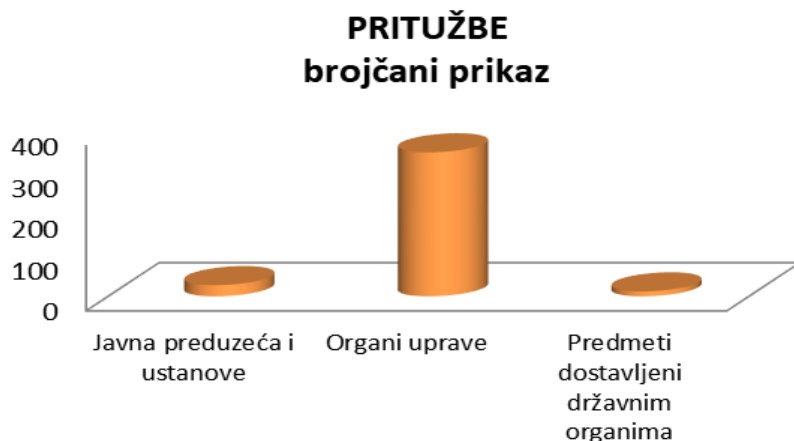


Lokalni ombudsman Grada Subotice počeo je raditi 16. lipnja 2006. godine. Do 31. prosinca 2020. godine uredu se obratilo 23157 građana, odnosno u 2020. godini obratilo se 1627 ljudi. Građani su se obraćali radi zaštite svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po prigovorima građana iz nadležnosti,

određene Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA I TIJELA UPRAVE GRADA – BROJ PRITUŽBI: 285

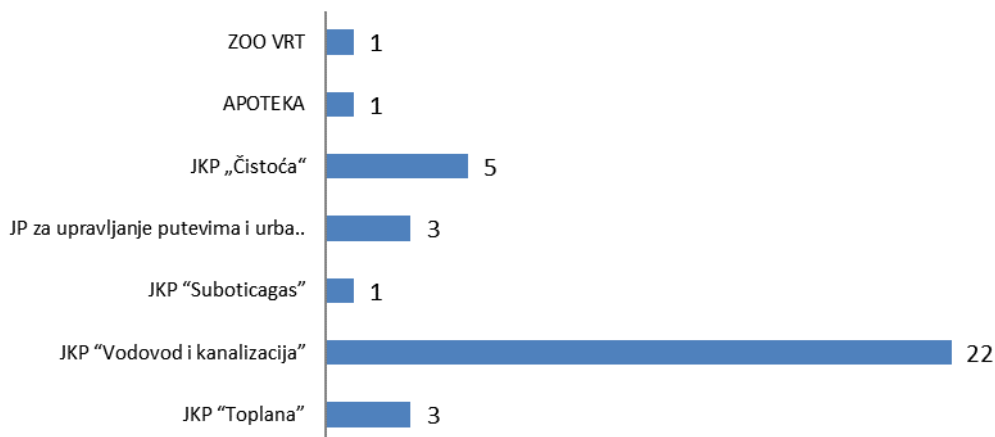
Građani su od početka rada ureda ukupno podnijeli 1742 pismenih pritužbi na rad upravnih tijela grada i javnih službi, a tijekom 2020. godine, 285 pritužbi. Sve upravne službe i javna poduzeća su se u roku od 15 dana, sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, očitovala o pritužbi.



U odnosu na javna poduzeća i ustanove, kojima je osnivač Grad Subotica, tijekom 2020. godine građani su podnijeli ukupno 285 pritužbi, od kojih se na javna poduzeća odnosilo 36 i to:

- JKP "Subotička Toplana" - 3,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 22,
- JKP „Suboticaplin“ - 1,
- JP za upravljanje cestama i urbanističko planiranje - 3,
- JKP "Čistoća i zelenilo" - 5,
- Apoteka Subotica - 1,
- ZOO vrt - 1.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA
brojčani prikaz



JKP „Vodovod i kanalizacija“: broj prigovora 22

Dajemo kratki pregled nekoliko značajnijih pritužbi koje su se odnosile na rad ovog JKP.

Građani su se najčešće obraćali u svezi pitanja zastarjelosti potraživanja te su tražili savjet na koji način primijeniti članak 378. stavak 1. točka 1. Zakona o obligacijskim odnosima. Nadalje, glede načina podnošenja reklamacije na račune, pitanja u svezi uvođenja kanalizacije, otplate duga na rate i problema oko izvršnog postupka radi naplate duga za vodu.

U prošloj godini imali smo nekoliko pritužbi gdje su se građani žalili da ne mogu ostvariti svoja prava na umanjene račune temeljem neizvršene usluge odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda i to u slučajevima kvara na internim vodovodnim instalacijama. Ovdje dajemo jedan primjer Mišljenja koje je upućeno JKP skupa s preporukom za otklanjanje nepravilnosti.

Na temelju članka 37. stavak 1. i stavak 2. i članka 38. Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, broj 7/14 i 35/19), i na temelju provedenog postupka po pritužbi EJ iz Subotice, ulica T. br.: __, donosi sljedeće:

M I Š L J E N J E

Lokalni ombudsman Grada Subotice smatra, kako je JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica (u daljnjem tekstu: JKP) počinilo povredu prava žalitelja, jer je fakturiralo uslugu „odvodnje i prečišćavanje“ u visini od 2206 m³ otpadnih voda za obračunsko razdoblje od 01. travnja 2020. do 30. travnja 2020. godine, račun broj 0618358-0420 za komunalnu uslugu koju JKP nije utvrdilo na temelju egzaktnih činjenica, nego na temelju subjektivnih kriterija.

Upućuje se

P R E P O R U K A

da JKP "Vodovod i kanalizacija" poništi račun broj 0618358-0420 za obračunsko razdoblje od 01. travnja 2020. do 30. travnja 2020.g, u dijelu kojem je fakturirana usluga "odvodnje i prečišćavanja" 2206 m³ otpadne vode. Primjenom članka 31. Odluke o javnoj kanalizaciji ("Službeni list Grada Subotice", broj 29/2015, 38/2015, 42/2015, 5/2018 i 28/19) i članka 47. Odluke o snabdijevanju vodom ("Službeni list Grada Subotice", broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) na temelju posljednjeg usporedivog obračunskog razdoblja JKP utvrdi količinu ispuštenih otpadnih voda i na taj način obračuna podnositelju prigovora uslugu "odvodnja i prečišćavanja" otpadnih voda.

Nadalje, JKP isključivo na temelju egzaktnih činjenica može utvrditi prava i obveze korisnika u okviru nadležnosti JKP.

JKP "Vodovod i kanalizacija" u roku od 15 dana od dana prijema ovog Mišljenja, dužno je izvijestiti Lokalnog ombudsmana Grada Subotice o poduzetim mjerama.

O b r a z l o Ź e n j e

Lokalnom obudsmanu Grada Subotice dana 15. lipnja 2020.g. obratila se EJ iz Subotice, ulica T. br.:__, s pritužbom da JKP "Vodovod i kanalizacija" nije prihvatilo njenu reklamaciju, da je uslijed pucanja vodovodne cijevi na internoj instalaciji došlo do prekomjernog otjecanja vode, a uzrok kvara bila je korodirana cijev, koja je pukla i uslijed čega je voda u jačem mlazu tekla u zemlju. Prema tome nije bilo niti odvodnje velike količine vode u visini od 2206 m³ niti je ista prečišćavana, te je molila izmjenu računa zbog gore navedenih okolnosti.

Uredu Lokalnog ombudsmana dostavljen je odgovor na žalbu potrošača EJ, prema kojem na temelju članka 7. stavak 1. točka 2. Pravilnika o načinu rješavanja prigovora i žalbi korisnika usluga (JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica, broj 188/2-2016 od 13.prosinca 2016.) ukoliko dođe do kvara na internim instalacijama korisnika komunalnih usluga koje nisu na vidljivom mjestu i uočljive, potrebno je dostaviti dokaz o postojanju kvara i otklanjanju istog. Dokaz predstavlja račun o izvršenom popravku od ovlaštene osobe – vodoinstalatera. Račun koji je dostavljen JKP izdan je dana 21.svibnja 2020.godine, broj 28/2020 od ovlaštenog lica SZR "T." s opisom izvedenih radova. U odgovoru na žalbu navedeno je kako predmetni račun nije izdan sukladno članku 42. stavak 4. točka 4. Zakona o porezu na dodanu vrijednost jer predmetni račun ne sadrži vrstu i količinu isporučenih dobara ili vrstu i opseg usluga. Nadalje Povjerenstvo je također bilo mišljenja da količina od 2206 m³ nekontrolirano otečene vode nije mogla biti posljedica kvara koji nije otklonjen mjesec dana, odnosno Povjerenstvo je bilo mišljenja da je voda nekontrolirano tekla više od mjesec dana, te da kvar nije primijećen i otklonjen na vrijeme zbog nemara korisnika.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija nema ovlasti u smislu Zakona o porezu na dodanu vrijednost utvrđivati je li predmetni račun izdan sukladni ovom Zakonu. Naime, odredbe ovog republičkog propisa kontrolira nadležno republičko tijelo, a JKP nije ovlašteno utvrđivati pravilnost izdavanja ovog računa u smislu članka 42. stavak 4.

točka 4. Zakona. Također, treba imati na umu da kada se usluga pruža fizičkoj osobi, primjenjuje se Pravilnik o određivanju slučajeva u kojima nema obveze izdavanja računa i o računima kod kojih se mogu izostaviti pojedini podaci ("Sl. Glasnik, RS", broj 123/2012, 86/2015, 52/2018 i 94/2019). U konkretnom slučaju SZR "T." nije u PDV sustavu što je posebno naznačeno na računu, s time da račun sadrži opis izvedenih radova, prema tome Povjerenstvo je na štetu korisnika-podnosioca prigovora primijenilo propis.

U odgovoru na žalbu navedeno je da je Povjerenstvo mišljenja da količina od 2206 m³ nekontrolirano istekle vode nije mogla biti posljedica kvara koji nije otklonjen mjesec dana, odnosno Povjerenstvo smatra da je voda nekontrolirano tekla više od mjesec dana. U predmetnom slučaju zaposleni u JKP nisu na terenu provjeravali utvrđene činjenice. Mišljenje i konstatacija da je voda nekontrolirano tekla više od mjesec dana nije zasnovano na egzaktnim činjenicama i dokazima, nego na pretpostavkama i subjektivnom uvjerenju Povjerenstva. Prema tome stav Povjerenstva u svezi odbijanja zahtjeva podnosioca prigovora zasnovan je na subjektivnim kriterijima, a ne na objektivnim činjenicama, te isto ne može proizvesti pravno učinak.

Nadalje, članak 15. Zakona o obligacijskim odnosima ("Službeni list SFRJ", broj 29/78, 39/85, 45/89-odluka USJ i 57/89, "Službeni list SRJ", broj 31/93 i "Službeni list SCG", broj 1/2003- Ustavna povelja) utvrđuje načelo jednake vrijednosti davanja, prema kojem u uspostavljanju dvostranih ugovora strane polaze od načela jednake vrijednosti uzajamnih davanja.

Točka 2. stavak 2. članak 12. Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS", broj 62/2014 i 6/2016-dr zakon, 44/18 – dr. zakon) sadrži da izdani račun treba sadržavati podatak o pruženoj usluzi.

Članak 31. Odluke o javnoj kanalizaciji ("Službeni list Grada Subotice", broj 29/2015, 38/2015, 42/2015, 5/2018 i 28/19) prema kojem je korisnik usluge dužan ovlaštenom poduzeću plaćati cijenu odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda, koja se obračunava prema m³ ispuštenih otpadnih voda.

Članak 47. Odluke o snabdijevanju vodom ("Službeni list Grada Subotice", broj 24/2014, 14/2015 i 5/2018) prema kojem se potrošnja vode naplaćuje prema količini izmjerene vodomjerom, a iznimno prema procjeni.

Prema gore navedenom, u ovom slučaju došlo je do nekontroliranog izlivanja vode u većoj količini na internom dijelu vodovodne instalacije, činjenica jest da JKP ovu količinu vode nije odvodilo, niti prečišćavalo, prema tome usluga koja nije izvršena ne može biti niti naplaćena.

Nadalje, JKP potrebne činjenice nije utvrđivalo provjerom na terenu od strane svog zaposlenog radi provjere stanja temeljem reklamacije, nego je na temelju mišljenja Povjerenstva donijela subjektivnu odluku o postojanju obveze podnosioca pritužbe.

Slijedom navedenog JKP će poništiti svoj račun u osporenom dijelu i imajući na umu prethodno usporedivo razdoblje, sniziti svoj račun u dijelu za "odvodnju i prečišćavanje" otpadnih voda i tako naplatiti svoju uslugu koja je realno izvršena.

JKP „Vodovod i kanalizacija” u roku od 15 dana od dana prijema ovog Mišljenja može dati primjedbu na Mišljenje i preporuku Lokalnog ombudsmana Grada Subotice.

Lokalni ombudsman

Erika Tóth Szalai

U komunikaciji sa nadležnim tijelom, direktorom, zaključili smo da je sustav odnosno Pravilnik o načinu rješavanja prigovora i žalbi korisnika komunalnih usluga (JKP „Vodovod i kanalizacija” Subotica, be.188/2-2016 od 13.12.2016.) u dijelu traženih dokaza o postojanju kvara i otklanjanju istog (sadržaj računa s opisom radova o izvršenom popravku izdanog od ovlaštene osobe - vodoinstalatera s registriranim poduzećem) iznimno rigidan i pored osnovnog cilja da eliminiira osobe koje pokušavaju izigrati pravila, često onemogućuje ili otežava i poštenim građanima, koji su imali havariju na svojoj internoj kanalizaciji, mogućnost ostvarenja prava na otpis dijela fakture odnosno usluge, koje nije izvršeno (odvodnja i prečišćavanje otpadnih voda).

Kao rezultat ovih pregovora direktor je donio Odluku kojom je imenovao Povjerenstvo za provjeru očitanih stanja mjernog instrumenta-vodomjera potrošača. Zadatak ovog povjerenstva je provjera stanja vodomjera u slučajevima kada ima odstupanja u odnosu na evidentiranu potrošnju. Na ovaj način riješena je pravna praznina, odnosno ustrojen je sustav terenske kontrole konkretnih slučajeva havarije i novoimenovano Povjerenstvo će kao tehnička služba izvršiti kontrolu obavljenih radova, odnosno utvrdit će postojanje ili nepostojanje kvara na internoj instalaciji.

Na ovaj način građanstvo će imati mogućnost svoja prava ostvariti bez nepotrebne birokratizacije i opasnosti da zbog kompliciranih procedura bude uskraćeno za mogućnost da sukladno gradskim odlukama na najjednostavniji način dođu do ostvarenja svojih prava.

PRIMJER DOBRE PRAKSE

Kao primjer dobre prakse prikazali bi situaciju kad se jedno JKP, konkretno JKP „Vodovod i kanalizaciji” zbog neprimjerenog ponašanja svog zaposlenog, ispričalo građaninu u ime poduzeća. Komunikacija između građana i javnih službi, odnosno javnih poduzeća iznimno je važna i potrebno je posebnu pozornost obratiti ovom području. Građani vole znati što se događa, gdje su se pojavili problemi, kada će biti riješeni, kao i naravno konkretno njihov problem. S druge strane, predstavnici javnih poduzeća trebaju steći što veće povjerenje kod građana i to pružanjem adekvatnih informacija. Korektna poslovna komunikacija uključuje i određena pravila ponašanja prema potrošaču, koji plaća uslugu poduzeću. Kultura je osnovna determinanta svake poslovne komunikacije, a kada dođe do problema u komunikaciji, često mogu ispaštati učinkovitost, ciljevi i moral. Kodeks ponašanja zaposlenih, uređuje opće prihvaćene norme ponašanja, te zaposleni imaju i u pisanoj formi utvrđene norme kojih se trebaju pridržavati.

Dajemo izjašnjenje JKP „Vodovod i kanalizacija” po Prigovoru N.P iz Subotice u cijelosti.



JKP «Водовод и канализација» Суботица
Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvéllalat Szabadka
JKP «Vodovod i kanalizacija» Subotica

24000 Subotica • Trg Lazara Nešića 9/a • PIB: 100838486
Tel.: (024) 55-77-11 • Fax: (024) 55-77-00 • e-mail: uprava@vodovodsu.rs

ГРАД СУБОТИЦА ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН SZABADKA VÁROS HELYI POLGÁRI JOGVÉDELŐ GRAD SUBOTICA LOKALNI PUČKI PRAVOBRANITEL	
Примљено: 19.11.2020	
БРОЈ	ПРИЛОГ
072-213/20-3	1
Certop	
ISO 9001 / ISO 14001 ISO 45001	

Dana: 16.11.2020.
Broj: 76/7-1-2020

GRAD SUBOTICA
Lokalni ombudsman
Trg Slobode 1
24000 SUBOTICA

PREDMET: Odgovor na obaveštenje

Dana 03.11.2020. godine primili smo Vaš dopis broj: 072-213/20-3, kod nas zaveden pod brojem 76/7-2020, u kojem nas obavestavate da je u Subotici, pokrenuo pritužbu pred nadležnim Lokalnim ombudsmanom protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica.

U skladu sa članom 32. stav 2. Odluke o zaštitniku građana („Sl. list Grada Subotice“, broj 07/2014) u roku Vam dostavljamo:

IZJAŠNJENJE O PRITUŽBI

Uvidom u evidenciju utvrdili smo da na adresi u Subotici JKP „Vodovod i kanalizacija“ poseduje 4 obračunska mesta, sa 4 postavljena vodomera i sa 4 različita korisnika usluga od kojih ni jedan nije. Naknadnom proverom smo ustanovili da živi na adresi a da se vodom sa javne vodovodne mreže snabdeva preko vodomera postavljenog na obračunskom mestu br. na kojem je kao korisnik usluga evidentirana

JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica ima obavezu očitavanja vodomera svakog meseca radi ispostavljanja računa za sporučenu uslugu krajnjim korisnicima. Uslugu očitavanja vodomera za račun našeg preduzeća vrši firma kojoj je usluga izdata nakon sprovedenog postupka javne nabavke.

Prema sklopljenom ugovoru, vršilac usluge je u obavezi da očitava minimum 90% vodomera na izdatom terenu svakog meseca i ukoliko to ne ispoštuje snosi sankcije. Takođe snosi sankcije i za svaku opravdanu reklamaciju na očitano stanje. Svi uočeni nedostaci (zapažanja na terenu, reklamacije, kontakt sa korisnicima, loše očitavanje) se prenose vršiocu usluge svakog meseca kako bi one u što kraćem roku bile otklonjene.

Po novom ugovoru sa istim izvršiocom, sklopljenom 10.07.2020. godine, vodomeri onih potrošača čija brojila nisu očitana unazad tri meseca, moraju biti očitani tokom četvrtog meseca očitavanja, radi što tačnijeg stanja i ispostavljanja računa.

Izvršenje usluge očitavanja se prati od strane JKP „Vodovod i kanalizacija“ u cilju izdavanja ispravnih računa i što manje reklamacija. Građani koji imaju prigovor na vršenje usluge očitavanja mogu se javiti na šalter reklamacija sa konkretnim podacima (korisnički broj, adresa) kako bismo bili u prilici da prigovor prenesemo vršiocu usluge očitavanja koji ima obavezu da izađe na teren i očita vodomera. U tom slučaju provereno stanje vršilac usluge je dužan da dostavi u roku od tri dana.

Mesečno se očitava oko 34.700 vodomera. Sporazume o samočitavanju (kada potrošač sam očitava svoj vodomera i svakog meseca stanje na istom javlja nadležnoj službi) sklapamo samo sa korisnicima iz kategorije široke potrošnje (kuće sa vodomermom za pojedinačnog korisnika) i očitavanje ovih vodomera se ne izdaje vršiocu usluge za očitavanje.

U cilju što boljeg očitavanja vodomera, sva lica zadužena za očitavanje su upozorena da svoj posao rade odgovorno.

Procedura samočitavanja vodomera je korisnicima dostupna na sajtu preduzeća, na linku: <https://vodovodsu.rs/47-prijava-stanja-vodomera>

Prema propisanoj proceduri, svaki korisnik usluga ima mogućnost da sam očita stanje na vodomeru i isto prijavi u JKP „Vodovod i kanalizacija“ Subotica. Uslov za samočitavanje vodomera je sklopljeni sporazum o očitavanju. Sporazum o očitavanju se potpisuje na šalteru 4, 5 ili 6 u šalter sali preduzeća. Korisnici koji nemaju potpisan sporazum o očitavanju ne mogu da prijavljuju stanje na vodomeru. Prijavu stanja na vodomeru samočitači mogu da izvrše u periodu očitavanja, od 15. do 25. u mesecu, radnim danima i to: lično na šalteru, putem telefona na broj 0800-000-024, mailom na adresu reklamacije@vodovodsu.rs ili putem sajta preduzeća.

Na adresi _____ u Subotici ni jedan od 4 korisnika usluga nije registrovan kao samočitač, odnosno sa preduzećem nema potpisan sporazum o očitavanju mernog instrumenta.

Daljim pregledom utvrdili smo da je, prema našoj evidenciji, na obračunskom mestu br. _____ (korisnik usluga _____) u proteklih 12 meseci, u periodu od oktobra 2019. godine, vodomera očitano 8 puta, 3 puta nije očitano zbog zaključanog objekta (u januaru, maju i septembru 2020), te 1 put nije očitano (u julu 2020) zbog fekalne vode u vodomernom skloništu.

Za periode u kojima očitavanje nije izvršeno potrošnja je obračunata prema proceni, u skladu sa članom 47. stav 1. Odluke o snabdevanju vodom ("Službeni list Grada Subotice", br. 24/2014, 14/2015 i 5/2018). Nakon neočitavanja u julu 2020. prvo sledeće očitavanje izvršeno u avgustu 2020. je registrovalo razliku od neobračunatih 127 m³ u odnosu na završno stanje do kog je potrošnja obračunata po proceni za jul 2020, što je značajno više od prosečne mesečne potrošnje u konkretnom domaćinstvu. Ne tvrdimo da je očitavanje u prethodnih 12 meseci ispravno vršeno svakog meseca u kojem je po našoj evidenciji izvršeno očitavanje, ali podnetih reklamacija na eventualno pogrešno očitano stanje na vodomeru u tom periodu nije bilo.

Za isplatu računa na kojem je iskazana povećana potrošnja u prilici smo da korisniku usluga ponudimo otplatu u više mesečnih rata, uz plaćanje tekućih troškova.

Što se tiče primedbe podnosioca žalbe na ponašanje šalterskog i telefonskog radnika našeg preduzeća, napominjemo da su naši službenici obučavani da se u ophođenju sa korisnicima usluga pridržavaju opšte prihvaćenih normi komunikacije, a posebno Kodeksa ponašanja zaposlenih u JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica, br. 243/1-2016 od 22.04.2016.

U konkretnom slučaju utvrdili smo da je g. _____ dana 02.11.2020. dva puta zvao telefonom službu za odnose sa potrošačima, s namerom da prijavi stanje na vodomeru. Zbog povećanog broja telefonskih poziva od uvođenja vanrednog stanja u martu 2020. godine, na telefon se ponekad javi i fizički radnik koji nije obučeni referent za odnose sa potrošačima, a koji kad ne obavlja

terenske poslove boravi u kancelariji službenika za odnose sa potrošačima koji je ujedno i telefonski operater.

Naš radnik je tom prilikom g. objašnio da se stanja na vodomerima prihvataju u periodu od 15. do 25. u mesecu i to samo od evidentiranih samočitača, te da iz tog razloga ne postoji mogućnost da se prijava njegovog stanja prihvati. Ovakav odgovor g. nije prihvatio i insistirao je da se njegovo stanje na vodomeru evidentira. Razgovor se u međuvremenu razvio u prepirku, pri čemu je naš zaposleni u jednom momentu postupio suprotno opšte prihvaćenoj normi komunikacije i suprotno propisanoj odredbi Kodeksa ponašanja, što nikako nije smeo i zbog čega je ukoren. Po saznanju o konkretnom događaju, rukovodilac službe za odnose sa potrošačima je održao sastanak sa svim zaposlenima i ponovo skrenuo pažnju na obavezu svih da se pridržavaju pristojne komunikacije sa potrošačima, bez izuzetka, uz pretnju sankcijama.

Zbog neprimerenog postupka našeg radnika, kojem ovakav pristup potrošačima inače nije svojstven i kojem se ništa slično u dugoj radnoj karijeri u našem preduzeću nije dogodilo, gospodinu upućujemo izvinjenje u ime preduzeća.

S poštovanjem,

JKP "Vodovod i kanalizacija" Subotica

Direktor

Sugar György, dipl. inž. tehn.



JP „Subotica-plin”: broj pritužbe 1

Ova pritužba se odnosi na uvođenje plina kroz zajedničko dvorište. Ustanovljeno je da je JKP sukladno utvrđenim uvjetima i sukladno utvrđenoj proceduri uveo plin i da ne postoji nepravilnost u radu poduzeća.

JKP „Čistoća i zelenilo”: broj pritužbi 5

Većina pritužbi odnosi se na neprovođenje Rješenja Komunalnih inspektora kojima se nalaže vađenje bolesnih i oštećenih stabala. Usvajanjem programa održavanja javnih zelenih površina, kao i formiranjem Povjerenstva za davanje mišljenja o opravdanosti sudnje orezivanja i sječe, odnosno vađenja stabla na javnim zelenim površinama Grada Subotice stekli su se uvjeti za izvršavanje nerealiziranih inspekcijskih naloga. Nakon prijema pritužbi, poslovi su po hitnom postupku izvršeni.

K.S podnijela je pritužbu na rad JKP-a zbog šutnje administracije (molbu poduzeću podnijela je dana 25. listopada 2019.), odnosno tražila je zamjenu polomljene kante zapremine 150 lit. koju je ona sama kupila iz vlastitih sredstava. U izjašnjenju poduzeća naveli su da JKP ne raspolaže s kantama zapremine 150 lit., te su ovu činjenicu priopćili i podnositelju pritužbe, a ona je odbila prijem kante manje zapremine. Međutim, skrenuli su pozornost, kako su voljni ponuditi joj u zamjenu dvije kante zapremine od 120 lit. koje može u svakom trenutku preuzeti na gradskom odlagalištu. Na ovaj način, poduzeće je u okviru postojećih mogućnosti, ponudilo korektan način rješavanja postojećeg problema.

ZOO vrt Palić: broj pritužbi 1

Podnesena je pritužba na sadržaj dokumenta koji uređuje Prava i obveze posjetitelja. Naime, djeca uzrasta do 3 godine mogu se kretati biciklima ili drugim prijevoznim sredstvom na području Zoo vrta, dok podnositelj pritužbe smatra da djeca do 7 godine života nisu u mogućnosti bez bicikla, pješke obići kompletnu površinu Zoo vrta koji iznosi 10 hektara. Pošto pisana pravila sadrže takvu zabranu, Zoo vrt nije izvršio povredu prava, ali možda bi bilo svrsishodno korigirati ovo pravilo i dozvoliti i malo starijoj djeci uporabu bicikla kako bi mogli obići cijelu površinu Zoo vrta.

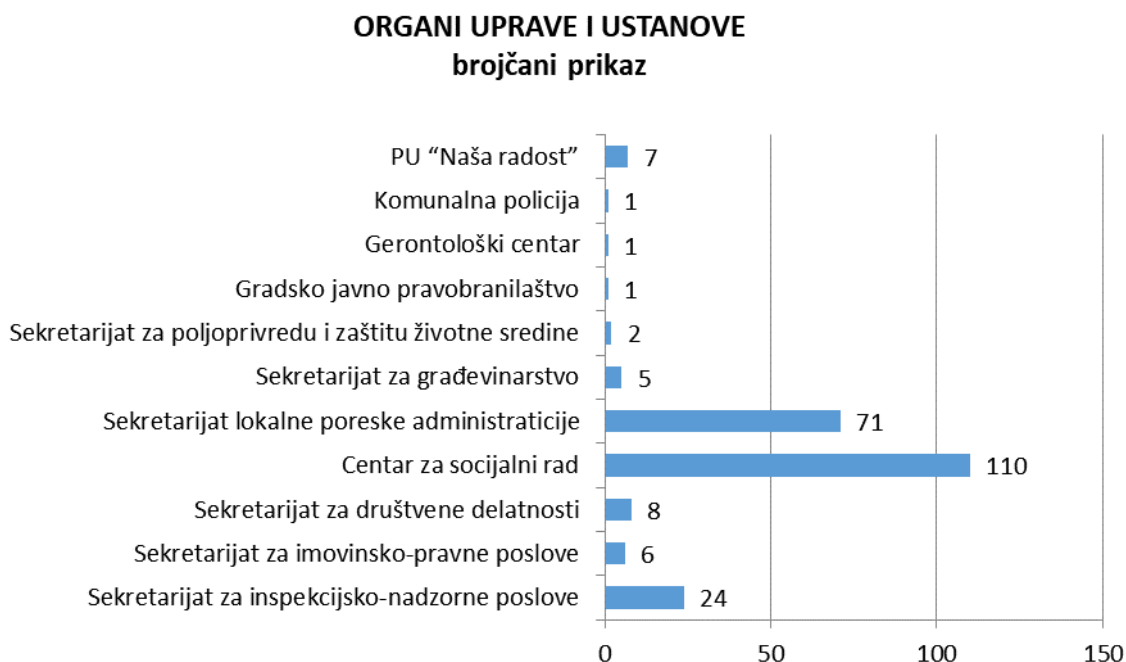
JKP „Subotička toplana”: broj pritužbi 3

Pritužbe su se odnosile na reklamacije računa poduzeća, na kvalitetu izvršene usluge, odnosno na mogućnost otkaza korištenja toplotne energije sa sustavima Subotičke toplane. U ovim slučajevima, građani su tražili informaciju, odnosno kako mogu ostvariti svoja prava, odnosno kako gradske odluke i propisi uređuju ovu oblast u kojoj oni imaju problem. Pošto povreda prava nije konstatirana niti u jednom slučaju, građani su upućeni na postupak kako mogu ostvariti svoja prava.

Građani su u 2020. godini podnijeli ukupno 236 pritužbi na rad tijela uprave i ustanova:

- Centar za socijalni rad -110,
- Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove - 24,
- Tajništvo za imovinsko-pravne poslove - 6,
- Tajništvo za društvene djelatnosti - 8,
- PU Naša radost – 7,
- Tajništvo lokalne porezne administracije - 71,
- Tajništvo za građevinarstvo - 5,
- Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša - 2,
- Gradsko javno pravobraniteljstvo -1,
- Gerontološki centar -1,
- Komunalna policija - 1.

Tijela uprave i ustanove



Protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice podneseno je 110 pritužbi

Centar za socijalni rad (u daljnjem tekstu CZSR) ustanova je socijalne zaštite, koja godišnje ima oko 12.000 korisnika. Djelatnost Centra, između ostalog regulirana je Zakonom o socijalnoj zaštiti, Obiteljskim zakonom, Zakonom o finansijskoj potpori obitelji s djecom, kao i Odlukom o ostvarivanju prava u području socijalne zaštite iz nadležnosti grada Subotice.

Zbog velikog broja korisnika, naravno ima i nezadovoljnih stranaka, koji traže zaštitu svojih interesa kod Lokalnog ombudsmana.

Tijekom 2020. godine, zbog izvanredne situacije izazvane pandemijom, okolnosti su bile specifične i rad sa strankama bio je otežan, zbog čega se u nekim slučajevima događalo da je rješavanje predmeta bilo usporeno.

U 2020. godini protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice podneseno je ukupno 110 pritužbi, od čega je dio bila opravdana pritužba, ali bilo je i neutemeljenih. Od podnesenih pritužbi dio je podnesen zbog šutnje administracije, tj. zbog isteka roka od 60 dana, u kojem roku tijelo nije donijelo rješenje po podnesenom zahtjevu. U slučajevima pritužbi zbog šutnje administracije, nakon poziva za izjašnjenje o pritužbi, CZSR donio je rješenje u relativno kratkom roku, u nekim slučajevima odmah sutradan.

Lokalnom ombudsmanu K. G. podnijela je pritužbu dana 26. kolovoza 2020. godine, na rad Centra za socijalni rad grada Subotice, iz razloga što je zahtjev za novčanu socijalnu pomoć podnijela dana 19. lipnja 2020. godine, ali do dana podnošenja pritužbe nije dobila nikakav odgovor. Lokalni ombudsman dana 26. kolovoza 2020. godine, zatražio od CZSR izjašnjenje o pritužbi. CZSR donio je rješenje o priznavanju prava na novčanu socijalnu pomoć dana 08.09.2020.g., tj. nakon što je pozvan da se izjasni o razlozima ne postupanja po zahtjevu, u zakonskom roku.

Podnositelj pritužbe M. J. podnio je zahtjev za novčanu socijalnu pomoć Centru za socijalni rad, dana 01. srpnja 2020. godine. Kako nije dobio nikakav odgovor, Lokalnom ombudsmanu podnio je pritužbu radi šutnje administracije dana 22. rujna 2020.g. CZSR je zahtjev za izjašnjenje po pritužbi primio dana 23. rujna 2020. godine, te je rješenje o priznavanju prava na novčanu socijalnu pomoć donio narednog dana od dana prijema pritužbe, 24. rujna 2020. godine, koje je stranci proslijeđeno 25. rujna 2020. godine.

I. V. zahtjev za novčanu socijalnu pomoć podnijela je dana 20. srpnja 2020. Kako nije dobila odgovor na svoj zahtjev, Lokalnom ombudsmanu podnijela je pritužbu dana 14. listopada 2020. CZSR je zahtjev za izjašnjenje po pritužbi od Lokalnog ombudsmana primio dana 16. listopada 2020. godine, a dana 30. listopada 2020. godine donio je rješenje o priznavanju prava na novčanu socijalnu pomoć u neograničenom vremenskom trajanju.

Naravno, bilo je slučajeva da je nakon poziva Lokalnog ombudsmana na izjašnjenje o pritužbi upravni postupak ubrzo završen, ali sukladno Zakonu o socijalnoj zaštiti, doneseno je rješenje kojim se odbija zahtjev za novčanu pomoć.

B. G. podnio je zahtjev za novčanu socijalnu pomoć dana 25. svibnja 2020. godine. Kako nije dobio rješenje, dana 24. kolovoza 2020. godine, podnio je pritužbu, zbog šutnje administracije. Lokalni ombudsman zatražio je od CZSR izjašnjenje o pritužbi dana 25. kolovoza 2020.godine, a koje je CZSR primio dana 27. kolovoza 2020. godine. Dana 10. rujna 2020. godine CZSR dostavio je ovom tijelu Izjavu da je tijekom postupka utvrđivanja činjeničnog stanja utvrđeno da je imenovani darovao kuću svojim kćerima, te da su zatražili od Gradske uprave, Tajništva lokalne porezne uprave, poreznu osnovicu za porez za imovinu za darovanu nekretninu. Provjerom je utvrđeno da su podaci o poreznoj osnovici zatraženi od strane CSZR, nakon što je od CSZR zatraženo izjašnjenje o postupku, dana 14. rujna 2020. godine, a Gradska uprava je odgovor dostavila dana 16. rujna 2020. godine. Nakon toga je Lokalni ombudsman dana 28. rujna 2020. godine ponovo zatražio izjašnjenje od Centra, je li doneseno rješenje o priznavanju prava na novčanu socijalnu pomoć. Rješenje je doneseno nakon ovog

upita, dana 08.listopada 2020. godine, kojim imenovanom nije priznato pravo na novčanu socijalnu pomoć. Odbijanje zahtjeva bila je zakonom zasnovana odluka, jer po čl. 82. stavak 2. Zakona o socijalnoj zaštiti, novčanu socijalnu pomoć može ostvariti pojedinac ili obitelj ako pojedinac odnosno član obitelji nije prodao ili poklonio nekretninu ili se odrekao prava na nasljeđivanje nepokretne imovine ili ako je proteklo razdoblje u kojem bi od tržišne vrijednosti nepokretne imovine koju je prodao ili se odrekao prava na nasljeđivanje, mogao osigurati pomoć u smislu navedenog zakona. U rješenju, je međutim pogrešno utvrđena vrijednost poklonjene imovine, u trenutku donošenja rješenja, a ne u trenutku zaključenja darovnog ugovora, radi čega je utvrđeno da imenovani nema pravo na novčanu socijalnu pomoć u trajanju od 385 mjeseci. Na navedeno rješenje stranka je uložila žalbu drugostupanjskom tijelu, a koje je žalbu usvojio, te predmet vratio prvostupanjskom tijelu na ponovno odlučivanje. CZSR je u novom rješenju utvrdio realnu vrijednost darovane nekretnine, te je utvrđeno da imenovani nema pravo na novčanu socijalnu pomoć u trajanju od 117 mjeseci.

U dosta slučajeva su se stranke radi ostvarivanja prava na jednokratnu novčanu pomoć obraćale ovom tijelu, da bi im pomogli u popunjavanju zahtjeva za istu.

Uredu su se u velikom broju obraćale nezadovoljne stranke, kojima je CZSR donio rješenje o prestanku prava na novčanu pomoć, međutim odmah pri obraćanju stranaka moglo se zaključiti da je CZSR postupio sukladno Zakonu o socijalnoj zaštiti, npr. pravo na novčanu socijalnu pomoć prestao je iz razloga što je stranka prodala ili darovala nekretninu, što su i sami priznali. Nakon što im je predloženo da je Zakonom o socijalnoj zaštiti regulirano da pravo na novčanu socijalnu pomoć u takvim slučajevima prestaje, razumjeli su, te su odustali od podnošenja pismenih pritužbu.

Također, događalo se da je pravo na novčanu socijalnu pomoć prestalo iz razloga što je stranka – nezaposlena osoba, propustila javiti se Nacionalnoj službu za zapošljavanje u zakazano vrijeme, te je osoba brisana iz evidencije nezaposlenih osoba, a što je bio uvjet za ostvarivanje prava na novčanu socijalnu pomoć. Kada im je potvrđeno od strane Lokalnog ombudsmana, da je to uvjet iz Zakona o socijalnoj zaštiti, prihvatili su činjenicu da im radi toga prestaje pravo na novčanu socijalnu pomoć.

Uredu su se obraćale i stranke koje su ostvarile pravo na novčanu socijalnu pomoć, ali im ona nije isplaćena. Nakon prosljeđivanja pritužbe Centru za socijalni rad, CZSR je urgirao Ministarstvu za rad zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, da se izvrši isplata ostvarene novčane socijalne pomoći, jer je isplata novčane socijalne pomoću u nadležnosti Ministarstva, te je nakon urgencije, pomoć slijedećeg mjeseca isplaćena.

Lokalnom ombudsmanu se tijekom 2020. godine više stranaka obraćalo s vlastitim problemima, tražeći savjet kome se obratiti u cilju rješavanja navedenih. Tijekom razgovora sa strankama, zaključeno je da je rješavanje njihovih problema u nadležnosti CZSR, te su zainteresirane osobe upućene u CZSR, kao nadležnom tijelu. Centar za socijalni rad, kao ustanova socijalne zaštite, pruža uslugu svojim korisnicima u iznimno osjetljivim područjima života, i u njihovom velikom broju, što podrazumijeva da se uvijek nađe i stranka koja nije zadovoljna rešenjem Centra. Obraćanje stranaka, dijelom nisu pritužbe na rad Centra, nego pitanja u svezi oblast, koja potpadaju u nadležnost Centra. Suradnja sa stručnim radnicima Centra za socijalni rad je tijekom 2020. godine bila dobra, kad god se Ured Lokalnog ombudsmana obratio Centru, čak i

telefonskim putem, uvijek su bili uslužni i ekspeditivni. Na pismeno obraćanje Ureda Lokalnog ombudsmana, CZSR je u ostavljenom roku dostavljao izjašnjenje.

PU „Naša radost“: broj pritužbi 7

U izvještajnom razdoblju i u radu PU „Naše radosti“ pojavili su se novi problemi koji su se odnosili na posebna pravila koja su bila na snazi u vrijeme izvanrednog stanja ili u svezi posebnih pravila koja su bila bitna u sferi suzbijanja pandemije. Upis djece bio je posebno reguliran i roditelji su često dolazili provjeravati koja pravila postoje u određenoj situaciji. Građani su se obraćali u svezi prava djece koja su u inkluziji, odnosno vezano za prava na osobnog pratitelja za dijete. Svi problemi koji su postojali tijekom obrade pritužbe, riješeni su i građani su dobili odgovarajući odgovor s kojim su bili zadovoljni ili je problem riješen u njihovu korist.

Tajništvo za inspekcijsko nadzorne poslove: broj pritužbi 24

U najvećem broju slučajeva stranke su podnosile pritužbe zbog šutnje administracije, odnosno zbog isteka roka od 60 dana, a da nisu dobili odgovor na svoje obraćanje. Zbog izvanredne situacije i pandemije nekad je došlo do sporijeg rješavanja predmeta, međutim posle prosljeđivanja pritužbe tijelu, isti je odmah riješen. Puno obraćanja imali smo u svezi vađenja i orezivanja stabala. Kako je postupak relativno dug, od podnošenja zahtjeva do izdavanja rješenja i same izvedbe radova, građani su strahovali od možebitne štete i inzistirali su na brzom rješavanju. Zahtjevi su nakon podnošenja pritužbe vrlo brzo riješeni. Grupa građana obratila se Uredu da je plac koji je u vlasništvu Grada, koji se nalazi u njihovom susjedstvu, potpuno zapušten i da se na njemu razmnažaju glodavci, a radi čega je nemoguće je normalno živjeti u njegovoj blizini. Izvijestili smo inspekciju i u iznimno kratkom roku izdan je nalog JKP „Čistoći i zelenilu“ da počisti plac. Ovako je u kratkom roku riješen problem građana okolnih čestica. Građani često traže savjet kad ne znaju koja inspekcija je nadležna u njihovom slučaju, a mi ih tada upoznamo s nadležnostima inspekcijskih službi i uputimo na pravu adresu.

Tajništvo za imovinsko pravne poslove: broj pritužbi 6

Većina pritužbi odnosile su se na situacije u kojima su građani bili suvlasnici na nekretninama s Gradom. S pritužbama su se obraćali zakupci poslovnih prostora, a područje koje je bilo zanimljivo građanima bilo je eksproprijacija, budući da se oduzima njihova nekretnina. U ovim slučajevima smo detaljno upoznavali građane s njihovim pravima i mogućnostima i načinu ostvarivanja njihovih prava. Tajništvo je u ovim predmetima pravilno postupio. G.M se obratila Uredu da živi u „Domu vojske“ i da je došlo do curenja atmosferskih voda unutar objekta i ostali su bez električne energije, a u današnje vrijeme život bez struje nije moguć. U odgovoru na pritužbu, Tajništvo je opisalo slučaj, odnosno da se voda slila s krova zgrade i došla do mjernog razvodnog ormara koji se nalazi u neposrednoj blizini prostorija koje podnositeljica pritužbe koristi. Činjenica je da je Tajništvo tražilo hitno isključenje struje objekta zbog opasnosti prouzročene curenjem vode u razvodne ploče. Izdan je nalog izvođaču radova da izvrši pregled krova, čišćenje odvoda i da izvrši nužne radove na elektroinstalaciji. Nakon deset dana od nastanka havarije, potrebni radovi na sanaciji su završeni i izdan je nalog za uključenje struje. Prema tome, struja je isključena radi havarije i na drugi način nije se mogao otkloniti kvar na elektroinstalaciji.

Tajništvo za građevinarstvo: broj pritužbi 5

U većini slučajeva pritužbe su se odnosile na postupak legalizacije. Naime, izvjesni postupci legalizacije vrlo su složeni, osobito u imovinsko-pravnom dijelu. Građani nisu sigurni koji dio postupka je usporio legalizaciju i žale se uopćeno na rad tijela koji izdaje rješenje. Međutim, uvidom u konkretne predmete, zaključeno je da problemi i sporost u rješavanju nisu do Tajništva za građevinarstvo, nego neriješeni imovinsko pravni odnosi. Osobito veliki problem predstavlja legalizacija objekata na Paliću Vikend naselje, jer u većini slučajeva nije izvršeno ni cijepanje čestice, odnosno nije opredijeljena čestica na kojoj se nalazi predmetna vikend kuća. U ovim predmetima detaljno smo upoznali stranke koje probleme trebaju riješe, odnosno koje su trebale pribaviti dokumenta kako bi uspješno završile postupak legalizacije.

U jednom slučaju građanin je bio nezadovoljan s informacijom koju je dobio u svezi adaptacije stambene obiteljske zgrade, odnosno mogućnošću otvaranja prozora prema susjednoj zgradi. Uvidom u konkretan planski dokument utvrđeno je da je informacija koju je dobio točna i stranci je objašnjeno koje mogućnosti dozvoljava planski dokument.

Tajništvo lokalne porezne administracije: broj pritužbi 71

Porez na imovinu najvažniji je porez koji građani plaćaju, te je sasvim prirodna njihova zainteresiranost da o njemu što više znaju. Većina obraćanja u svezi ove teme ne predstavlja pritužbu na rad tijela, već su to upiti, odnosno nedoumice iz ovog područja. Naime, građani žele znati čim više o pravnoj prirodi ovog poreza, o postojećim olakšicama, provjeravaju jesu li pravilno prijavili svoju nekretninu, jesu li nastale promjene na nekretnini evidentirane. Također, učestala su pitanja u svezi predmeta oporezivanja odnosno suvlasničkih omjera, mogućnosti uvjeta za reprogramiranje, kao i stanje poreznog duga. Česti su upiti u svezi načina utvrđivanja poreza na poljoprivredno zemljište i građevinsko zemljište. U ovim slučajevima podrobno smo objasnili građanima kako i na koji način se utvrđuje porez u ovisnosti o kojem zemljištu se radi, kao i zašto postoji razlika u visini utvrđenog poreza na imovinu.

Primjetno je da u prigradskim mjesnim zajednicama građani nisu uvijek ažurno prijavljivali promjene nastale na nekretninama. Često od našeg ureda traže pomoć u ažuriranju kako činjeničnih podataka tako i pravnih okolnosti.

Moramo naglasiti da imamo iznimno dobru suradnju s Tajništvom lokalne porezne administracije, koje svoje aktivnosti obavlja ažurno i uvijek stoji na raspolaganju građanima, te možebitne greške brzo otklanjaju.

Same pogreške koje postoje u Rješenju poreza na imovinu često nastaju iz pogrešne prijave podataka. Ove pogreške brzo se otklanjaju kad se pruži dokaz (dokument) o tome. U samom izboru adekvatnog dokumenta koji služi korekciji podataka, pomoć građanima često pruža naš ured, a u cilju brze i učinkovite pogrešnog činjeničnog stanje koje predstavlja temelj za razrez poreza na imovinu. Često se nakon diobe čestice, ne vrši promjena, odnosno ne podnosi se nova porezna prijava i tako nastaju nekretnine na koje se ne plaća porez. Građani često promjene ne prijavljuju i tako nastaju problemi. Intervenirali smo u slučajevima kad smo zaključili da je porezni dug poreznog obveznika zastario, tada je Lokalna porezna administracija Rješenjem otpisala zastario dug.

Suradnja sa Zaštitnikom građana Republike Srbije

Zaštitniku građana Republike Srbije u 2020. godini dostavljeno je ukupno 4 pritužbe. Jedna se odnosila na uporabu jezika nacionalnih manjina, dvije pritužbe su se odnosile na šutnju republičke administracije (Fond PIO, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja), a četvrta pritužba odnosila se na rad Elektroprivrede Srbije, Elektrovojvodina Novi Sad, ED Subotica.

Posredovanje prije dostave pritužbe nadležnom tijelu – 6 predmeta

U protekloj godini tri podnositelja pritužbe obratila su se našem Uredu s pritužbom na rad RGZ Katastar nepokretnosti Subotica, zbog dužine obrade predmeta (u jednom predmetu proteklo je 6 mjeseci od podnošenja zahtjeva, u drugom 10 mjeseci, a u trećem 12 mjeseci). Kako rad republičkih tijela kontrolira Zaštitnik građana RS, Ured nije mogao postupiti po pritužbi. Međutim, prije prosljeđivanja pritužbi, Ured se obratio nadležnom Katastru nepokretnosti s upitom jesu li su navodi iz pritužbe točni. Vrlo brzo uslijedio je odgovor službe, da je odmah nakon upita Ureda, provedena predmetna uknjižba. Ovako nije bilo potrebe pritužbe prosljeđivati, već je u vrlo kratkom roku služba otklonila propust u radu i građani su ostvarili svoja prava.

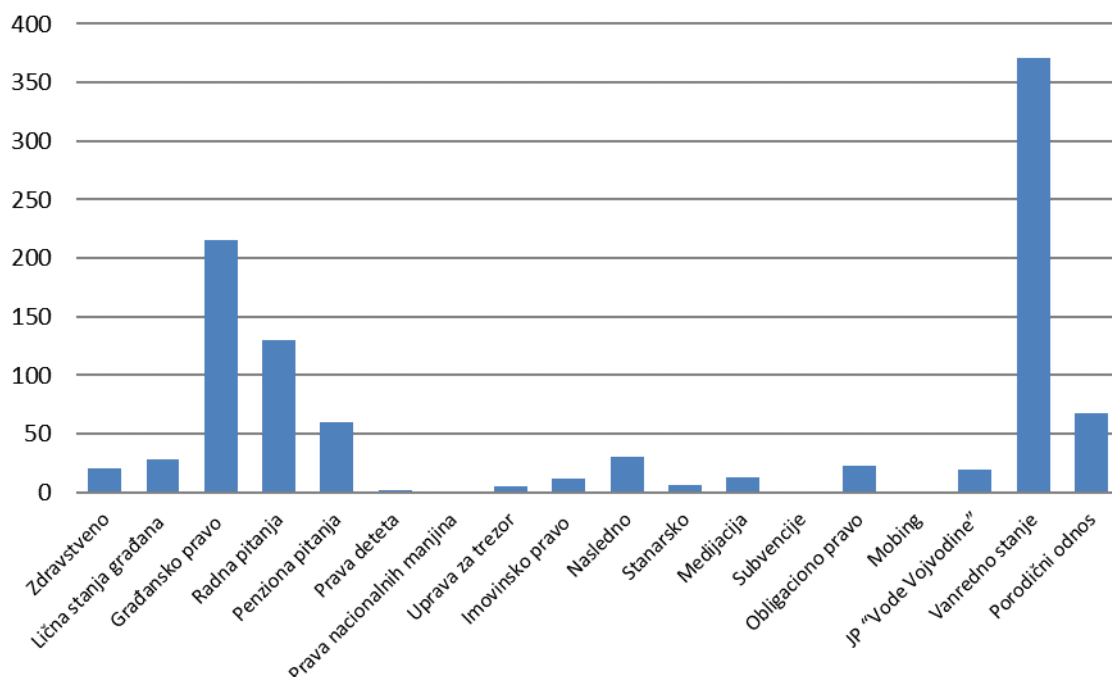
Nacionalno vijeće mađarske nacionalne manjine, obratio se našem Uredu da je u tri ekspoziture pošte u Subotici, naziv Grada na mađarskom jeziku gramatički pogrešno ispisan. Kako uporaba jezika i pisma spada u nadležnost Zaštitnika građana Republike Srbije, Ured nije mogao postupiti po pritužbi. Međutim, prije prosljeđivanja nadležnoj instituciji, obratili smo se JP „Pošta Srbije“ s upitom jesu li navodi podnositelja pritužbe točni. JP odmah je odgovorilo i tražilo kraći rok za ispravak naziva Grada na mađarskom jeziku, jer se radi o tehničkoj pogrešci i voljni su bili ispraviti je u najkraćem roku. Nakon toga, dostavili su dokaz o ispravljenoj pogrešci u nazivu grada na mađarskom jeziku sukladno Statutu grada Subotice u ekspoziturama na Prozivci, kod Gerontološkog centra i u ulici 51. divizije

PREDSTAVKE GRAĐANA u 2020. godini – 1342 predmeta (ukupno od početka rada 22867)

Pravna priroda institucije Lokalnog ombudsmana dozvoljava široku lepezu mogućnosti djelovanja. Pravni okvir djelovanja uvelike utječe na mogućnost ostvarivanja specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica, očekuju od ove institucije. Sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, Lokalni ombudsman 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 s područja grada.

Dio ovogodišnjih obraćanja građana bio je specifičan i povezan s pandemijom i proglašenim izvanrednim stanjem. Ostala obraćanja Lokalnom ombudsmanu bila su iz svih oblasti prava. Iz ovih obraćanja, bilo usmenih ili pismenih, Ured je mogao odgovoriti svojoj obvezi u ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na području Grada Subotice. Dakle, ovakvim načinom rada iza svake ocjene ili mišljenja o poštivanju ili nepoštivanju ljudskih prava postoji obraćanje građana putem predstavke.

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA



Dajemo kratki prikaz predstavitelja 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 obliku posredovanja ili savjeta našeg ureda. Izdvojili smo najinteresantnije predmete.

Za vrijeme izvanrednog stanja veći broj građana obratilo nam se u svezi primjene moratorija na postojeće kredite. NBS je odredila pravila i vrlo često građanima nije bilo jasno obustavlja li se isplata anuiteta, obračunava li se kamata, odnosno trebaju li se osobno javiti kod financijske institucije koja im je odobrila kredit. Sukladno pravilima NBS dano je objašnjenje na sva njihova pitanja. U svezi ostvarivanja prava na pomoć u visini minimalne zarade koja je osigurana od strane države za vrijeme izvanrednog stanja imali smo puno obraćanja, jer su se javljale razne malverzacije, odnosno nepredvidivi problemi. Konkretni problemi riješeni su savjetom ili izravnom komunikacijom sa sudionicima ove situacije. Pomoć građanima u visini od 100 eura, također je predstavljala razlog za nedoumicu građana. Naime, bilo ih je dosta kojima je trebalo pružiti pomoć oko prijave Upravi riznice, odnosno provjere podataka je li ista odobrena od strane nadležnih. Kad nije bila evidentirana prijava, Ured je pružio svu potrebnu pomoć u svezi ostvarivanja prava na ovu jednokratnu novčanu pomoć. Socijalni paketi, namijenjeni umirovljenicima s niskim primanjima također su donijeli puno operativnih problema. Ured je sudjelovao u razrješenju problema između građanstva i nadležnih koji su dijelili predmetne pakete. Državne subvencije generalno su građanima predstavljale bitne teme za život i redovito su se javljali kad je koja subvencija bila aktualna sa svojim nedoumicama, pitanjima ili problemima. Ured je u ovim slučajevima bio na usluzi građanstvu. Sve su češći problemi da stariji sugrađani (roditelji) nemaju dovoljno sredstava za vlastito uzdržavanje, te u cilju ostvarivanja nekog svog prava kod državnih institucija, moraju tužiti svoju djecu za doprinos oko uzdržavanju. Ova problematika je emotivno, pravno i operativno vrlo osjetljiva, te je ured u svim tim segmentima pokušavao detaljno upoznati građane s njihovim pravima i ukazati na dalekosežne posljedice koje mu pruža konkretni pravni postupak.

Problem oko plaćanja alimentacije stalni je problemi i sve se češće javlja, s time da u novije vreme dodatni problem predstavlja i okolnost da se roditelj koji plaća alimentaciju često nalazi u inozemstvu, a nekada i na nepoznatoj adresi. U ovim slučajevima u suradnji s Centrom za socijalni rad i s nadležnim sudom zajednički pokušavamo riješiti ovaj problem.

Pravo na status energetske ugroženog kupca je relativno novija kategorija. Građanima je često potreban savjet, kako i na koji način mogu doći do ovog statusa.

Građani često iskazuju svoje nezadovoljstvo na rad izvršitelja. Problemi su različiti i u ovisnosti od konkretnog slučaja pokušava se pomoći dužnicima. Pojavljuju se situacije da izvršitelj optereti mirovinu dužnosnika u većem postotku nego što to zakon dozvoljava. U tim slučajevima, sastavljamo zahtjev prema izvršiteljima da svoja rješenja u odnosu na visinu opterećenja mirovine usuglase s valjanim propisom. U sferi izvršnog postupka, odnosno postupka izvršenja česta su pitanja o tome što je zajednička, odnosno posebna imovina, koja prava imaju osobe koja se nalaze u ovoj imovinskoj zajednici, a nisu dužnici. U ovoj situaciji detaljno upoznamo građane s njihovim pravima i s pravnim mogućnostima kako mogu zaštititi svoja imovinska prava. Ujedi pasa lualica ili vlasničkih pasa redovita su tema obraćanja. Građani se informiraju kako i na koji način mogu ostvariti pravo na naknadu štete.

Postupak lišavanja poslovne sposobnosti jedna je od čestih tema koja je javlja u zadnje vrijeme. Naime, razni psihički problemi i bolesti imaju za posljedicu nemogućnost realnog prosuđivanja o vlastitim postupcima, te postoji potreba za djelomičnim, odnosno potpunim lišavanjem poslovne sposobnosti. Kako ovaj postupak nadležni sud provodi uz sudjelovanje Centra za socijalni rad i vještaka psihijatra, isti su upućeni na ovu instituciju. Ostavinski postupak koji sad vode javni bilježnici, također predstavlja temu kojom se građani često bave. Događa se da su članovi obitelji raštrkane u različitim zemljama (nasljednici), te postoji puno operativnih problema koje građani trebaju riješiti u cilju učinkovite provedbe ovog postupka. Nasljeđivanje iza izvanbračnih supružnika predstavlja jedno sasvim novo područje u sferi prava na obiteljsku mirovinu. Masovno su se javljali građani kako i na koji način mogu ostvariti ovo svoje pravo. Građane smo upoznavali sa izmjenom Zakona o mirovinskom i invalidskom osiguranju, odnosno o uvjetima koje trebaju ispuniti za ostvarivanje ovog prava. Generalno, stjecanje prava na mirovinu, kao i na prijevremenu mirovinu česta su pitanja i građane interesiraju i najsitniji detalji vezanih uz mogućnost ostvarenja ovog prava. U ovim slučajevima dajemo tiskanu tablicu koja pruža informacije o svim ovim pitanjima. Također, jedno od pitanja bilo je u mogućnost stjecanje prava hraniteljskih obitelji na mirovinu. Invalidska mirovina također je jedan od načina na koji stariji sugrađani mogu ostvariti socijalnu sigurnost za svoje stare dane. U ovom području pitanja su raznovrsna, često se traži da izvršimo uvid u konkretnu dokumentaciju i da im se objasni zašto nije ostvarena ova mirovina, odnosno koja dokumenta trebaju naknadno dostaviti, odnosno koji bi bio pravno ispravan put u cilju stjecanja ovoga prava u slučaju odbijanja zahtijeva. U svim ovim slučajevima u suradnji s Fondom za PIO građanima pružamo kompletnu informaciju. Problemi s neregistriranim godinama radnog staža često tište građane. U ovisnosti od toga je li riječ o pravnoj osobi koja je aktivna ili je ona već u stečaju, daju se pravni savjeti i eventualno radi medijacija između zainteresiranih strana. Često kontaktiramo stečajni odjel Gospodarskog suda u Subotici kako bi građane znali upoznati sa stanjem poduzeća u stečaju ili kako bi ih točno mogli uputiti s mogućnostima ostvarenja vlastitih prava. Sticanje prava na tuđu njegu i pomoć često je

pitanje građana. Naime, puno bespomoćnih osoba traži ovu vrstu pomoći, javljaju se pitanja u svezi konkretnih situacija na koja im, sukladno propisima, dajemo odgovor. Događa se da su građani dio svog radnog vijeka proveli u drugoj državi. Stjecanje prava na mirovinu u drugoj državi (osobito u bivšim Republikama Jugoslavije) predstavlja problem u kojem traže pomoć Ureda. U ovim slučajevima posređujemo između nadležnih fondova predmetnih država, a nekada tražimo i pomoć nadležnih ombudsmana i tako se rješava problem radi kojeg umirovljenik nije ostvario pravo na dio mirovine koji se trebao utvrditi u drugoj državi. Na ovaj način građani dobivaju pravu i točnu informaciju i sukladno ovoj informaciji mogu dopuniti svoj zahtjev i ostvariti pravo na dio mirovine. Stari problemi u svezi poljoprivrednih osiguranika i dalje postoje, oni nam se redovito javljaju u svezi svojih dilema, te se čeka izmjena propisa kako bi se pravičnije i realnije uredila ova vrsta obveznog osiguranja.

Česta su pitanja povezana s ostvarenjem prava u svezi povrede na radu, odnosno može li se naknada zarade umanjiti ili se ona treba isplatiti u cijelosti. Ovim osobama isto pružamo kompletnu informaciju. Iz područja rada Nacionalne službe za zapošljavanje također imamo puno upita, a u suradnji s ovom službom dajemo iscrpne odgovore građanima koji se jave sa svojim problemima. Pravo na novčanu naknadu nezaposlenim osobama najčešće je pitanje, kada, na koji način i za koje razdoblje mogu ostvariti ovu naknadu. Uredno ih obavijestimo i ukažemo na mogućnost stjecanja ove naknade.

Kako je Zakon o stanovanju i održavanju zgrada uveo obvezu da svaka stambena zajednica mora odabrati svoga upravitelja, građani su se masovno javljali u svezi ovog problema. Najčešće su vlasnici posebnih dijelova, stanova iskazivali svoje nezadovoljstvo s radom profesionalnog upravitelja. Mi smo ih upoznali na koji način mogu provjeravati rad upravnika, odnosno upoznali smo ih s valjanim odredbama propisa koji uređuju ovo područje.

Iz područja obiteljskog prava, problemi vezani s razvodom braka, utvrđivanjem očinstva, pitanja o aktivnom legitimitetu podnošenja tužbe, također su bila pitanja, odnosno problemi s kojima su se građani bavili. Zbog obiteljskih problema javila su se pitanja oko ekshumacije osoba i premještanja pokojnika u drugu grobnicu. Stranke su upoznate s Odlukom o ukopu i grobljima, kao i s procedurom ekshumacije pokojnika. Sukladno ovim pravnim mogućnostima donijeli su odluku o načinu rješavanja svog problema.

Problemi oko rješavanja predmeta građanstva u RGZ, Katastar nekretnina često je predstavljalo, predmet obraćanja građana. Određivanje kućnih brojeva vrši se centralizirano. Primjera radi, dodijeljen je novi kućni broj, međutim susjed nije izmijenio svoj broj, pa u ulici postoje dvije kuće s istim kućnim brojem. Ovakvi problemi zahtijevali su konkretne pravne savjete o načinu izlaska iz ove pravne zavrzlake. Javljali su se problemi da je ostala upisana hipoteka na nekretnini, a kredit je već davno isplaćen, međutim postupak brisanja hipoteke nije urađen, a pravna osoba je brisana, odnosno otišla u stečaj, pa je bilo potrebno naći pravnog slijednika poduzeća u cilju brisanja hipoteke. U suradnji s ovom službom, kao i pozivanjem na određene pravne lijekove, rješavani su ovi problemi.

Susjedski odnosi građanima redovito predstavljaju ogroman izvor problema, od toga mogu li na kući blizu međe otvoriti prozore, sadnje stabala na međi, oluci koji vodu kišnicu bacaju na susjedno dvorište, službenost prolaza, postavljeni kompresori na zid

koji gleda prema susjedu, potreba pribavljanja raznih suglasnosti u slučaju gradnje, odnosno sadnje trajnih nasada, itd. predstavljali su akutne probleme koje je trebalo rješavati u ovisnosti od činjeničnog stanja i pravne situacije. U tim slučajevima davali smo konkretan pravni savjet, odnosno građani su upućivani na nadležne institucije koje se bave rješavanjem navedenih problema.

Građani nam se često javljaju kad jednostavno ne znaju kome da se obrate. Primjera radi, obratila nam se jedna obitelj u kojoj se baka, koja je dementna, zaključala u kuću, bila je agresivna i oni joj jednostavno nisu mogli doći do nje. Postojao je strah od nanošenja štete i sebi ili drugima, te je pitanje bilo što uraditi u ovoj situaciji. Obitelj je upućena na nadležnu instituciju, odnosno pružena im je pomoć u uspostavi kontakta s nadležnom institucijom i pravno valjanog načina rješavanja ove situacije.

Javljali su nam se građani u svezi stjecanja prava na privremeni boravak bračnih drugova, odnosno problema zapošljavanja stranih državljana, kao i u svezi oporezivanja dvojnih državljana koji rade u inozemstvu. U ovim slučajevima upoznali smo zainteresirane osobe s pravima i obavezama iz važećeg propisa, te ih uputili na nadležna tijela.

U svezi mobinga obratilo nam se nekoliko građana, koji su upućeni da svoja prava ostvaruju u sudskom postupku.

Iz područja školstva imali smo nekoliko upita. Primjera radi, učiteljica je s nekim predmetom pogodila dijete u glavu, kao i u svezi zaštite podataka o zdravstvenom stanju djece u slučaju organiziranja sistematskog pregleda djece u školi. U ovim slučajevima podnositelji predstavke upućeni su na nadležna tijela.

Građani su se žalili na oštećenja kuća koja nastaju kao posljedica izvedbe radova od strane NIS Naftagasa, a čiji teretni kamioni prometuju ulicama u naseljenom mjestu. Građani su od nas tražili da ih uputimo na nadležna tijela. Posredovali smo, odnosno sastavili dopise kojima se pokreće procedura naknade štete kod NIS Naftagasa.

Problemi oko naknada za promjenu kulture, odnosno poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište veliki je izdatak, te su građani redovito dolazili i provjeravali jesu li ova rješenja zakonski utemeljena i mogu li se prinudno izvršiti. Stranke su upoznate s propisima i s postojanjem mogućnosti prebijanja ovih troškova s komunalnim doprinosima i vrijednosti zemljišta koje se oduzima za cestu.

Vezano za JP "Pošta" Srbije Radna jedinica "Poštanet", više građana obraćalo nam se s problemom koji se odnosio na odbijanje zahtjeva za otpis zastarjelog duga. U svojim dopisima poduzeće je navodilo kako su tužbe povlačili, ali da isto ne znači odustajanje od predmetnog duga, te da će isti biti prikazivan na tekućim fakturama sve dok ne bude izmiren od strane dužnika ili otpisan od strane vjerovnika, dok se za to ne steknu uvjeti. Odbijanjem storniranja duga, on i dalje formalno postoji i može se obračunavati kamata, iako poduzeće nikada neće ići u naplatu istog. Međutim ova potraživanja ne mogu se sudskim putem naplatiti.

Građani su se u velikom broju obraćali predstavkama protiv poslovnih banaka. Najčešće su to bile predstavke kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uvjetima banke mijenjale kamatne stope na kredite i nisu se pridržavale odluka NBS, kao ni pravila o moratoriju itd. U ovim slučajevima građani su upućivani, da se sukladno

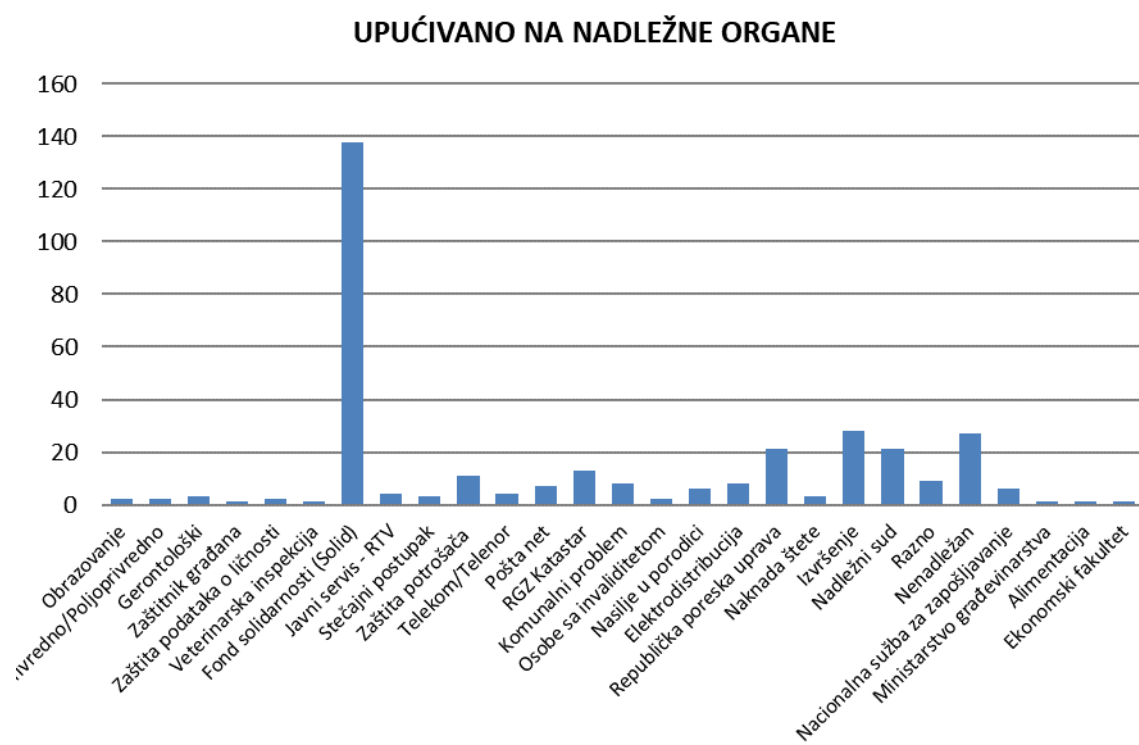
Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) pritužbom obrate centrali banke i ovlaštenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašten nadzirati njegovu primjenom, te izvršiti kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja da banka posluje na štetu klijenta.

U svezi problema s operaterima mobilne telefonije, građani su poučavani da je za kontrolu i nadzor nad radom operatera sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US, 62/2014 i 95/2018 – dr. Zakon), nadležna Republička agencija za elektroničke komunikacije, kao i inspekcija za elektroničke komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija. Opća slika obraćanja građana vezano s mobilnom telefonijom, jeste da često treće osobe uvjere stare, lakovjerne osobe da zaključe ugovor s operaterom, a od tih osoba uzimaju telefonske aparate, uz obećanje kako će im nadoknaditi troškove, međutim to ne urade. Nažalost, osobe koje su se obraćale nisu bile lišene poslovne sposobnosti, tako da nisu mogle ostvariti zaštitu sudskim putem, zbog zablude ili prijevare.

Što se tiče starijih građana, oni su često bili meta trgovaca raznim medicinskim pomagalicama. Osim što su ih nepoštenom poslovnom praksom uvjerali da kupe proizvode, uvjerali su ih i da podignu kredite. U ovakvim slučajevima Ured je posredovao između građana i trgovaca, ukazujući trgovcima da krše odredbe Zakona o zaštiti potrošača, odnosno ukazivali smo potrošačima na njihova zakonska prava i nakon toga, odnosno kad se kupac pozvao na svoja prava u svezi odustanka od ugovora, trgovci su primili robu natrag, ugovori su raskinuti i sredstva su vraćena građanima. Na taj način su stariji građani, potrošači zaštitili svoja prava i povratili isplaćenu kupoprodajnu cijenu proizvoda.

U području prava na rad, uvijek postoje vrlo aktualni problemi. Vezano za ovo područje građani nam se obraćaju neovisno od toga što Lokalni ombudsman nema nadležnosti, primjerice prošle godine obratilo nam se 130 sugrađana 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, osobito u predmetima zaštite trudnica i roditelja, gdje je Inspekcija, na preporuku od strane Ureda, odmah reagirala i donosila privremena rješenja o povratu na posao.

Ostvarivanje prava na oslobođanje od RTV pretplate uvijek predstavlja aktualan problem s kojim se građani obraćaju našem Uredu. Nakon što ih upoznamo s utvrđenom procedurom vrlo često, osobito kod starijih sugrađana, pružamo i pomoć u popunjavanju samog zahtjeva za oslobođanje.

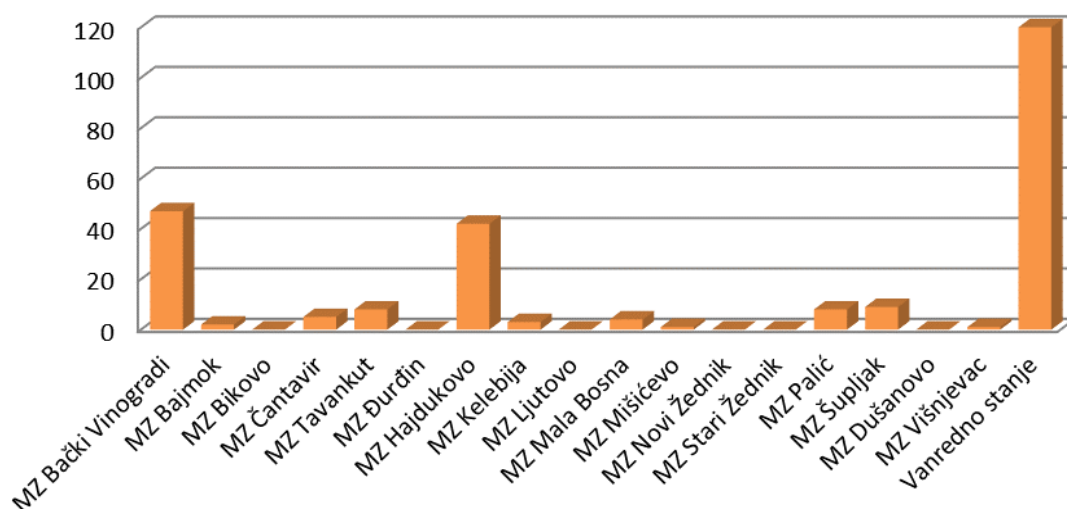


RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – 250 obraćanja (ukupno od početka rada 2373)

Smatramo iznimno važnim rad Ureda približiti mjestu stanovanja građana, prigradskim mjesnim zajednicama i osigurati bolju dostupnost institucije svim građanima neovisno o prostornoj udaljenosti od sjedišta Ureda, radi čega smo 2013. godine započeli obilazak prigradskih mjesnih zajednica gdje tri puta tjedno primamo stranke. Mišljenja smo, kako je rad u prigradskim mjesnim zajednicama od velike važnosti. Smatramo da s ovakvim radom pokazujemo da grad brine i o svojim sugrađanima iz prigradskih mjesnih zajednica i da oni mjestu stanovanja mogu ostvariti svoja prava. Završno sa ovim izvještajnim razdobljem primljeno je ukupno 2373 građana.

Tijekom 2020 kalendarske godine, odnosno u ovom izvještajnom razdoblju, Uredu se sa svojim problemima obratilo 250 građana.

OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



Tijekom izvještajnog razdoblja najčešće su nam se građani obraćali u vezi razreza, utvrđivanja i naplate poreza na imovinu. Najčešće se radilo o nerazumijevanju Rješenja o utvrđivanju poreza na imovinu, netočnosti podataka koje su dali obveznici o nekretnini ili o drugim bitnim stavkama. Također, u svezi izračunavanja poreznog duga, pretplate i kamate. Lokalna porezna administracija u najvećem broju slučajeva, sukladno zakonu obavlja svoje poslove, a ukoliko se utvrdi neka nepravilnost u radu, vrlo brzo isprave grešku. Često smo posredovali između građana i Lokalne porezne administracije, jer prostorna udaljenost od sjedišta Gradske uprave često predstavlja prepreku radi koje građani ne rješavaju svoje poslove. Lokalna porezna uprava redovito šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Nakon uručjenja ovih opomena, građani su se masovno javljali s pitanjima koja prava imaju nakon primljene opomene, da li im teče zakonska kamata na glavnici, mogu li ući u reprogramiranje, mogu li tražiti isplatu na rate, što je sa zastarjelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti dugovani porez, a da se ne pokrene postupak prinudne naplate. Sukladno konkretnim pitanjima, izvršili smo uvid u potrebna dokumenta, rješenja, opomene i druga akte, te savjetovali stranke o tome koje zakonske mogućnosti im stoje

na raspolaganju. Nadalje, u velikom broju građani su se uredu obraćali zbog načina otplate poreznog duga, zastare poreza i poreznog duga kao i reprogramiranja istog. Pojavljivali su se problemi oko neažurnih ili pogrešnih adresa. Naime, stranke zbog ovih problema nisu primale rješenja o porezu na imovinu. U ovim situacijama izravno smo ispravljali, korigirali adrese s Lokalnom poreznom administracijom i ovako su građani pravilno i na vrijeme primali aktualna rješenja o porezu na imovinu.

Dobrom suradnjom s Tajništvom provjeravali smo postoji li dug za konkretnog poreznog obveznika, osobito kod starijih osoba, koje nisu bile u mogućnosti u izravnoj komunikaciji s Poreznom upravom kontrolirati svoje stanje duga, odnosno doći u ured Gradske uprave. Česta su bila pitanja u svezi tumačenja samog rješenja za utvrđivanje poreza, te su nakon obrazloženja građani došli do saznanja plaćaju li porez samo za svoju nekretninu i jesu li rešenja "nepravična", a kad je postojala greška Porezna služba odmah je izvršila ispravak takvog Rješenja.

Uzurpacija zemljišta na području mjesnih zajednica od strane privatnih osoba česta je pojava i građani su od našeg ureda tražili pomoć u povratu u posjed ovih čestica. Građani su se javljali u jednom razdoblju kada su neki izvršitelji krenuli u prinudnu naplatu duga na socijalnoj pomoći, te je ured tu pružio 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 da se izvrši rušenje protuzakonito podignutog objekta. Kod većine građana ovaj postupak izazvao je nedoumicu i nesnalaženje, jer nisu znali protumačiti trebaju li u zaista porušiti objekt ili se pak dozvoljava legalizacija objekata. U ovim situacijama detaljno smo upoznali građane kako s pravnom procedurom, tako i s njihovim pravima i obvezama koje proizlaze iz novog Zakona. Većina ih je kontaktirala naš Ured u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negdje ne pogriješe te da im ne poruše objekt. Svi su uspješno završili legalizaciju svojih objekata. Tijekom postupka pojavili su i drugi pravni problemi. Primjera radi oko uknjižbe legaliziranih objekata i pribavljanja 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 konverzije građevinskog zemljišta. Kako je preduvjet za legalizaciju, izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali Uredu lokalnog ombudsmana s pitanjem što za njih znači konverzija, kakva prava i obveze proizlaze iz izvršene konverzije i uopće oko pojma konverzije. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo s pojmom konverzije, s prednostima i problemima koji proizlaze iz neizvršene konverzije. 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 upoznavanje s propisanim postupcima s kojima osoba koje legalizira objekt s uspjehom može izvršiti ovaj postupak i sklapanjem nagodbe, pribavljanjem rješenja, zaključenjem kupoprodajnog ugovora, odnosno putem tužbe riješiti ovaj imovinsko-pravni problem, bez kojeg legalizacija objekta nije moguća. Kod legalizacije objekata puno problema nastalo je oko vlasništva čestica. Naime, u izvjesnim mjesnim zajednicama nekadašnja Općina je tijekom pedesetih i šezdesetih godina prošlog stoljeća besplatno dijelila čestice građanima s time, da ova rješenja nisu sadržavala sve potrebne podatke o zemljištu, a koji su potrebni za uknjižbu. U ovim situacijama Ured Lokalnog ombudsmana je putem Povijesnog arhiva pribavljao izvornike ovih rješenja, te u suradnji s tijelima Grada, radio na uknjižbi ovih nekretnina, jer se stranke nisu snalazile u ovoj složenoj situaciji. Naime,

propust je nastao kod nekadašnje Općine, odnosno općinskih službi iz 1950. i 1960. godina, a koje su sastavljale dokumente nepodobne za uknjižbu. Stanovništvo je pak bilo neuko i nije znalo provesti ova rješenja čime su njihova imovinska prava bila dovedena u pitanje i nisu postali punopravni vlasnici ovih čestica, te su radi toga trpjeli materijalnu štetu.

Građani su se obraćali Uredu s problemom u svezi naknade štete putem osiguravajućih društava. Naime, u ovisnosti od police osiguranja, kao i o protokolu u osiguravajućim društvima, naplata potraživanja nekada teče usporeno i otežano. U ovim situacijama, Ured je sastavljajući razne dopise, upućujući stranke na pravne postupke, pomagao građanima u ostvarivanju njihovih prava. Nadalje, šteta nastala na njivama od divljih svinja također se pojavila kao problem, te su građani upućeni na Lovačku udrugu i upoznati su s procedurom utvrđivanja i ostvarivanja prava na štetu. Više građana obratilo se radi pravnog savjeta glede mogućnosti naknade štete nastale na električnim aparatima i to one prouzročene električnom energijom. U ovim slučajevima stranke je interesiralo imaju li pravo i na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektrodistribuciju, na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu potporu sve do naplate naknade štete

U nekoliko navrata je podružnica porezne uprave Subotica putem javne dražbe nekretnine, krenula u naplatu poreznog duga, te su se građani obraćali za savjet kako i na koji način mogu isplatiti svoj dug, eventualno otpisati kamatu, staviti prigovor zastare, odnosno koja pravna sredstva im stoje na raspolaganju u postupku javne dražbe.

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

Česta su bila i obraćanja građana s problemom da kupoprodajne ugovore više godina nisu proveli u Katastar nekretnina, te su prethodni vlasnici ostali obveznici naplate, koji naravno ne izmiruju troškove komunalnih usluga. Na temelju toga, komunalna javna poduzeća krenula su u naplatu svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavatelja. U ovim slučajevima uputili smo stranke kako i na koji način mogu ostvariti svoja prava, odnosno na koji način mogu urediti ove odnose i na koji način mogu s javnim poduzećima anulirati dugove koje oni nisu prouzročili. U slučajevima gdje Katastar nekretnina, godinu dana ili duže ne provede uknjižbu, Ured ih prije prosljeđivanja Pritužbe na njihov rad Zaštitniku građana Republike Srbije, pismeno pozove radi izjašnjavanja o danim činjenicama, i nakon tog poziva ugovor se u roku od nekoliko dana provede u katastru. Ovo je preventivna aktivnost ureda koja daje sasvim dobre učinke i rješava problem građana, odnosno uknjižba se provede.

Prigodom postavljanja vodovodne mreže u nekim dijelovima grada, u velikom broju javljali su se građani 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 neko od vlasnika nalazi na nepoznatom mjestu. U ovisnosti od konkretnih problema, uputili smo građane na najučinkovitiji postupak, kojim mogu ostvariti svoja prava i biti korisnici ove komunalne usluge.

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

Držanje domaćih životinja stalna je tema i redovito se postavljalo pitanje koliko domaćih životinja građanstvo može držati u urbanoj sredini, u mjesnim zajednicama, odnosno u konkretnoj zoni u kojoj žive, a svaka izmjena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Vađenje stabala na javnim površinama zbog opasnosti za građanstvo, odnosno bolesti također je česta pojava u svezi koje 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 stabala, međutim u sferi izvršavanja 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.

Česti su problemi, odnosno pitanja u svezi prava i obveza koje nastaju nakon razvoda braka, osobito kad jedan od bračnih parova živi u inozemstvu. Kao jedno od češćih problema javlja se smještaj djece. Principi, odnosno pravila oko smještaja djece i diobe zajedničke imovine javljaju se kao simptomatična pitanja za građane koji se nađu u ovoj situaciji. Obiteljski problemi u svijetlu novih zakonskih rješenja također su iznimno aktualni i građanstvo se redovito obraća Uredu s ovim problemima, kao i u svezi prava i obveza oko viđenja malodobne djece, kao i oduzimanja djece u smislu Obiteljskog zakona i Pravilnika o udomiteljstvu i u svezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad. Česta su bila pitanja u svezi plaćanja alimentacije za djecu, s tim da nakon punoljetnosti, odnosno ponavljanja godine na fakultetu i višim školama kao i napuštanja fakulteta, mogu izgubiti ova prava. To su bila često postavljana pitanja. Sve češće se pojavljuju problemi u svezi obveze uzdržavanja rodbine. Osiromašeni članovi obitelji često traže zakonske odredbe koje bi obvezivale rodbinu da ih uzdržava. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona, dajemo konkretne upute o tome koje su osobe obvezne izdržavati osiromašenog člana obitelji i na koji način mogu ostvariti to svoje pravo.

Građane su interesirala pitanja u svezi prava na ostvarivanje tuđe njege i pomoći, nasljeđivanja putem testamenta i u svezi prava i obveze uzdržavanja srodnika, kao i prava na naknadu troškova ukopa.

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

U svezi postupka za lišavanja poslovne sposobnosti malodobnih i punoljetnih osoba, stranke su često tražile pojašnjenje kako i na koji način mogu to provesti. Jedno od stalno aktualnih pitanja je ostvarivanje prava na nasljedstvo u ostavinskom postupku. Građani su se u više navrata obraćali Uredu u svezi prava i obveza iz izvanbračne zajednice, odnosno informirali su se kako mogu ostvariti svoja imovinska prava nastala iz ovih zajednica.

Smještaj starijih osoba u domove za stare, isto predstavljaju pitanje na koje građani traže odgovor. Naime, nemoćne osobe često treba smještati u ove domove, a njihova suglasnost preduvjet je za smještaj. Javljali su se i slučajevi kada osobe koje su već smještene u dom prijavljuju vlasnike domova da se nehumano ponašaju prema njima, odnosno s raznim drugim imovinsko-pravnim problemima. U ovisnosti od konkretnog slučaja, kontaktirali smo Centar za socijalni rad, upućeni su u MUP, tužilaštvo, odnosno obavještavali smo i obitelj, koja je u nekim slučajevima izvan Srbije, sa zahtjevom da pomognu svom starom rođaku.

Nažalost dio građana godinama živi bez mirovinskog i zdravstvenog osiguranja. Stariji sugrađani su se pojavljivali s pitanjima što se događa s njihovim zdravstvenim osiguranjem ukoliko su napunili 65 godina života. Upoznali smo ih s odredbama valjanih zakona da nakon 65 godine života zdravstveno osiguranje ima svaki građanin Republike Srbije.

Česta su pitanja u svezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom uzdržavanju uopće, jer stanovništvo na selu sklapa ovaj ugovor, imajući u vidu da se ovaj pravni institut koristi kako bi sebi osigurali materijalnu sigurnost za starost. Međutim, često samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem bilo radi osiromašenja davatelja uzdržavanja, bilo radi odlaska pružatelja uzdržavanja u inozemstvo što u konačnici primatelja usluge ostavlja bez ikakve dvorbe. Prema tome, javljaju se problemi oko raskida ugovora o doživotnom uzdržavanju i stariji sugrađani postavljaju puno pitanja u svezi razrješenja ovog pravnog odnosa.

Nadalje, pojavljuju se pitanja u svezi raznih ugovora iz nasljednog prava, izvršavanja ugovora koji su sklopljeni s javnim poduzećima (Vodovod, Subotica plin, Toplana itd.).

Stjecanje prava na temelju nezaposlenosti, stjecanje zdravstvenog osiguranja malodobnih osoba u situaciji kad su roditelji nezaposleni, problemi oko gubitka zdravstvene zaštite također bili česti upiti.

Česti su upiti građana u svezi prodaje proizvoda izvan sjedišta poduzeća (odnosno ugovora na daljinu) u stanovima građanstva. Uočene su zlouporabe i potrošači su upoznati sa svojim pravima, te smo im pomagali u sastavljanju potrebnih dokumenata

Kako se ciklički vode postupci eksproprijacije zemljišta, građani se tada masovno javljaju s pitanjima o pravima s kojima raspolažu, je li rješenje o eksproprijaciji obvezno, koja prava imaju ukoliko nisu zadovoljni s iznosom naknade koja se nudi za eksproprijiranu nekretninu i što znači oduzimanje preostalog dijela nekretnine. U ovisnosti od konkretnih predmeta, stranke su detaljno upoznate s odredbama valjanih zakona s mogućnošću izjavljivanja žalbe, s time da su istodobno 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 pitanje nadležnosti Građevinske 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 detaljno upoznajemo građanina s nadležnostima i jedne i druge inspekcije.

Susjedski odnosi redovito se javljaju kao pitanja koja tište građanstvo i to u svezi pravnih mogućnosti i pravila postavljanja ograda između susjeda, zajedničke međe, septičke jame, ometanja posjeda, obveza vađenja stabala, nadalje, gradnje i pražnjenja septičke jame i drugih spornih odnosa u svezi nedoumice kad treba pribaviti građevinsku dozvolu, redovno je занимало građanstvo. Imali smo puno pitanja iz područja građevinarstva i primjene urbanističkih planova, jer su to pitanja koja intenzivno interesiraju stanovništvo.

Sa širenjem grada, odnosno gradnjom na obodu grada, često su nam se postavljala pitanja u svezi činjenice da stanovnici ovih regija prilaze svojim kućama na ulici koja je u prirodi u privatnom vlasništvu. Za njih je ovo ozbiljan problem, jer bilo je pokušaja i različitih uzurpacija i drugih nasilnih metoda za korištenje nekretnine u javne svrhe. Stranke su upućene na pravilan postupak, odnosno upoznate su s odredbama Zakona o eksproprijaciji s mogućnošću odricanja od dijela nekretnine koja pripada ulici, s time da su upozoreni da nasilni metodi ne rješavaju konkretne imovinske-pravne odnose.

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

Građani su se često obraćali radi tumačenja računa različitih javnih poduzeća, osobito računa Elektrodistribucije. Građane mjesnih zajednica zanimala je i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju. Građani su se masovno javljali Uredu nakon prijema opomene za plaćanje dugovanih obveza kao poreza na imovinu, naknade okoliša i naplate reprogramiranog poreznog duga itd.

Volonterski rad, odnosno pravni okvir za obavljanje ovog rada zanimalo je mlade ljude. Uredu su se obraćali s pitanjem uračunava li se volonterski rad, odnosno radno iskustvo u civilnom sektoru u radno iskustvo. U ovisnosti od konkretnog slučaja, građane smo upoznali s pravima s kojima raspolažu iz Zakona o volontiranju i koja prava im pružaju drugi pozitivni propisi.

Naknada štete također je iznimno važno područje. Imali smo više stranaka koje su pretrpjele različite vrste štete, kao i štetu zbog nastanka prometne nezgode pa su se informirale u svezi svojih prava, kao i postupka naknade ove štete.

Građani su više puta tražili da im Ured protumači složenije odluke i rješenja gradskih službi, da bi znali ostvariti svoja prava, odnosno izvrše svoje obveze.

POSEBNE AKTIVNOSTI UREDA LOKALNOG OMBUDSMANA GRADA SUBOTICE

Aktivnosti Ureda za vreme trajanja izvanrednog stanja proglašenog zbog zarazne bolesti COVID 19

Izvanredno stanje u Republici Srbiji proglašeno je 15. ožujka 2020. godine zbog pandemije zarazne bolesti COVID 19 u cijelom svijetu, odnosno epidemije istog u Republici Srbiji. Ured Lokalnog ombudsmana donio je rješenja o radu od kuće, sukladno propisima Vlade Republike Srbije, jer je Odlukom Stožera za izvanredne situacije u objektu Gradske kuće prijam stranaka bio zabranjen.

Fiksni telefoni preusmjereni su na mobilne telefone Lokalnog ombudsmana Erike Tóth Szalai i zamjenice Ljiljane Vuković Simić, počevši od 24. ožujka 2020. godine od kada su iste pružale pravnu pomoć i davale savjete, posredovale između građana i državnih tijela. U ovom razdoblju se također aktivno odgovalalo na mailove.

Prvotna pitanja odnosila su se na pravnu prirodu i karakter mjera koje su se provodile, a u svezi načina prelaska državne granice, trajanja boravka u samoizolaciji, ponašanja građana nakon prolaska izvanrednog stanja, kao i higijenskih i zdravstvenih uvjeta za boravak u kolektivnoj karanteni. U ovim slučajevima građani su upoznati s propisima Vlade Republike Srbije, a također su vođeni postupci posredovanja između građana i MUP-a. Neka od ovih pitanja rješavana su neposrednom suradnjom sa Zaštitnikom građana Republike Srbije.

Uredu su se u velikom broju obraćali umirovljenici, kao i njihova djeca u svezi njihovih prava. Najviše su se interesirali o pravu na kretanje osoba starijih od 65 godina (imajući u vidu da je njima bilo ograničeno kretanje), zanimalo ih je kada mogu izlaziti u šetnju i ići u trgovinu, kako će podizati mirovinu, koji iznos novca mogu podići s računa, kako mogu obavljati stočarsku ili drugu poljoprivrednu djelatnost. Kao posebna problematika javila su se pitanja odlaska srodnika, negovatelja, prijatelja kod osoba kojima je potrebna njega i pomoć kada je trajao policijski sat i to prvi za vrijeme izvanrednog stanja, jer se tada zabrana kretanja odnosila na sve osobe koje nisu obuhvaćene aktima Vlade Republike Srbije, a koje mogu dobiti dozvolu za kretanje za vrijeme policijskog sata. Ured Lokalnog ombudsmana je u suradnji sa Stožerom za izvanredne situacije, tajnikom Tajništva za društvene djelatnosti i MUP-om za ovaj prvi policijski sat osmislio operativnu metodu izdavanja jednokratnih dozvola do donošenja akta Vlade. Grad Subotica uveo je kontakt centar za pomoć starijim osobama i umirovljenicima, a također je vršena podjela paketa pomoći. Građani su se najviše žalili na duljinu čekanja paketa. Što se tiče mirovina, Ured je komunicirao s bankama i poštom i davala točne upute građanima. Neke banke i pošta iznosile su mirovine na kućnu adresu, dok su druge ostavljale mogućnost davanja punomoći osobi od povjerenja, uz stroge procedure radi sprječavanja zlouporaba.

Ograničenja koja su postojala u izvanrednom stanju stvorila su niz nepredviđenih situacija, probleme s isteklim ili iz nekog razloga nedostupnim dokumentima, rokovima za poduzimanje određenih pravnih radnji. Pomoć je pružena svima, sve službe i ustanove bile su svjesne situacije u kojoj se nalazimo. Postojala je velika volja i suradnja svih kojima smo se obratili i svijest da se jedinka ne smije osjećati nemoćna.

Bilo je i pitanja u svezi osoba s autizmom, za šetnju kućnih ljubimaca, za mogućnosti odlaganja plaćanja najma stanodavcu, za izlaz notara na teren radi ovjere,

zastoja rokova u sudskim i upravnim postupcima, kao i u postupcima izvršenja, a veliki broj građana obraćao se i po pitanju podnošenja zahtjeva za obnovu prava na novčanu socijalnu pomoć. Građanima je objašnjeno kako zahtjev mogu podnijeti putem e-maila ili putem telefona. U jednom slučaju, struja je u ranijem razdoblju bila isključena, međutim dužnik je svoj dug izmirio, ali je od poduzeća dobio informaciju kako do daljnjeg nema uključanja dok traje izvanredno stanje. Ured je kontaktiralo Elektrodistribuciju i u vrlo kratkom roku struja je ponovno bila uključena. Bilo je dosta pitanja i oko valjanosti i isteka osobnih dokumenata, osobne karte, putovnice, prometne i vozačke dozvole.

Veliki broj pitanja bio je iz oblasti radnog prava. Građani su se obraćali s upitom mogu li dobiti otkaz za vrijeme izvanrednog stanja, hoće li ako privremeno ne rade dobiti financijsku pomoć. Kakva su njihova prava na rad od kuće ako imaju djecu mlađu od 12 godina, može li poslodavac dati otkaz zaposlenima na rodiljskom dopustu. U velikom broju slučajeva ostvarena je odlična suradnja s inspektorima rada.

Kada su po preporuci Vlade, mnogi Subotičani upućeni na rad od kuće, većini zaposlenih nije bilo jasno što točno znači rad od kuće. Objasnili smo im da trebaju u formi rješenja utvrditi činjenicu da zaposleni radi od kuće, nadalje u kojem razdoblju i ostala prava i obveze.

Neovisno o trajanju izvanrednog stanja, građani su i dalje postavljali pitanja iz područja imovinskih prava, postupka legalizacije, susjedskih odnosa, a bilo je i puno upita vezanih za prekršajnu i kaznenu odgovornost u slučajevima kršenja mjera zabrane kretanja i samoizolacije, kada su građani upućivani na pravo na žalbu nakon isteka izvanrednog stanja.

Telefoni Ureda tijekom izvanrednog stanja bili su dostupni svakoga dana od 8.00 do 20.00 sati, a tijekom radnog tjedna dnevno se prosječno javljalo osmero građana. Ukupno bilo je 361 obraćanja.

Aktivnosti na upoznavanju građana s novim propisima

Stupanjem na snagu izmjena i dopuna Zakona o mirovinskom i invalidskom osiguranju predviđeno je da pravo na obiteljsku mirovinu mogu ostvariti i osobe koje su živjele u izvanbračnoj zajednici. U Srbiji prema zadnjem popisu 200 000 ljudi živi u izvanbračnoj zajednici, a svako četvrto dijete je rođeno u ovim zajednicama. Konkretnom izmjenom, izvanbračna zajednica izjednačava se s bračnom zajednicom u dijelu ostvarivanja prava na obiteljsku mirovinu. Ovo je svakako veliki korak u izjednačavanju bračnih i izvanbračnih partnera.

Zbog važnosti ove izmjene propisa za građane, Ured je putem svih lokalnih medija detaljno upoznao građane o postupku kojim mogu utvrditi postojanje ove zajednice i koji su opći i posebni uvjeti za ostvarenje ovog prava.

Dan ljudskih prava, priopćenje ureda Lokalnog ombudsmana Grada Subotice u povodu 10. prosinca

Ured je u povodu Dana ljudskih prava, izdao priopćenje za javnost u kojem je dao kratku ocjenu aktualne godine koja je bila iznimno specifična što kada je riječ o ljudskim pravima. Naime, ono što se činilo nezamislivim, nemogućnost slobodnog kretanja i okupljanja, postalo je stvarnost. Ova kriza ozbiljno je utjecala na našu svakodnevicu i oblikovala naš javni i osobni prostor.

Ogroman društveni, politički i pravni izazov bio je učinkovito odgovoriti na pandemiju i zaštititi osnovne vrijednosti odnosno ljudska prava i slobode.

Činjenica je da se u borbi s virusom, nije moglo u potpunosti očuvati redovito funkcioniranje društva. Zarazna bolest Covid-19 iznenada nas je suočila s ozbiljnim izazovima, građani su bili suočeni s ograničenjem svojih osnovnih prava i sloboda koja nisu bila viđena generacijama. Potreba da se zaustavi širenje virusa, rezultirala je usvajanjem velikog broja mjera, koje predviđaju ograničenje slobodnog kretanja ljudi, čak i mjera poput zatvaranja i izolacije. Zajednički cilj ograničenja osnovnih prava i sloboda bio je sprječavanje širenja virusa i zaštita javnog zdravlja. U ovom razdoblju najvažnije je bilo postići ravnotežu između nužnih ograničenja i zaštite osnovnih vrijednosti odnosno ljudskih prava i sloboda.

Aktivnosti u svezi zaštite prava radnika

U području zaštite prava radnika propisi nam ne daju nadležnost za postupanje, jedina mogućnost našeg angažmana je sudjelovanje kao posrednik u rješavanju problema.

Ured Lokalnog ombudsmana se u proteklom razdoblju skupa sa Savezom samostalnih sindikata, u dva slučaja angažirao u zaštiti ekonomskih prava i interesa radnika.

Za vreme izvanrednog stanja radnici poduzeća Leonardo obratili su se Uredu s problemom da ih je poslodavac poslao na plaćeno odsustvo, ali im nije isplatio plaću za ožujak i najavio da isplatu ne očekuju prije jeseni. U ovim teškim okolnostima nije lako ostati bez zarađene plaće. Lokalni ombudsman kontaktirao je poslodavca koji mu je rekao da poduzeće uredno plaća PIO i zdravstveno osiguranje za radnike, međutim radi nedostatka financijskih sredstava (poduzeće je u vrijeme pandemije obustavilo rad),

nije bilo u mogućnosti u bližoj budućnosti isplatiti plaće za ožujak. Apelirali smo na povećanu odgovornost poslodavaca za radnike u ovim teškim vremenima. Nakon procjene cjelokupnog financijskog stanja poduzeća, prihvaćena je naša sugestija i poduzeće je 20. svibnja 2020. godine isplatilo plaću za ožujak za oko 140 radnika. Na ovaj način uspješno smo završili posredovanje između radnika i poslodavca.

Drugi slučaj odnosi na bivše radnike "Solid-export commerc" kojima smo sa Savezom samostalnih sindikata svojedobno pomogli u ostvarenju vlastitih potraživanja u stečajnom postupku na ime neisplaćenih plaća za zadnjih devet mjeseci. Međutim, kako u stečajnoj masi nije bilo potrebnih sredstava, ova potraživanja za oko 160 radnika trebalo je prijaviti u Fond solidarnosti radi isplate. Kako je sama prijava iziskivala jednu pravno-administrativnu proceduru, skupa sa Savezom samostalnih sindikata grada, prijavili smo svih 160 radnika, koji su na ovaj način ostvarili svoje pravo na devet minimalnih zarada. Ovako smo doprinijeli unaprjeđivanju ostvarivanja prava za oko 300 radnika.

Suradnja s Ombudsmanima bivših republika SFRJ

Ured ima izgrađenu suradnju s Ombudsmanima bivših republika SFRJ, osobito s Ombudsmanima Bosne i Hercegovine, Makedonije i Hrvatske. Suradnja se odvija u pružanju pomoći našim građanima koji su dio mirovine ostvarili u bivšim republikama, međutim zbog raznih administrativnih, birokratskih procedura ili zbog šutnje administracije, bivši osiguranici-naši građani ne mogu ostvariti pravo na dio mirovine za razdoblje koje su ostvarili u predmetnoj republici. U tim situacijama obraćali smo se nadležnim Ombudsmanima i zamolimo ih da prekontroliraju rad nadležnih mirovinsko-invalidskih tijela i to konkretnog slučaja našeg građanina i pruže nam informaciju razlogu neizdavanja rješenje o ostvarivanju prava na dio mirovine. U svim situacijama nadležni Ombudsman postupio je po našoj zamolbi i dao konkretne informacije o stanju predmeta, ukazao na potrebu nadopune zahtjeva kada je to bilo potrebno ili je u slučajevima šutnje administracije, nadležna tijela upozorio na zakonske rokove i u kratkom roku zahtjevi naših građana bili su riješeni. Ova suradnja iznimno je učinkovita i one administrativne barijere koje građanin sam ne može probiti, ova suradnja rješava bez većih poteškoća.

MEDIJACIJA

Predstavnici Ureda Zaštitnika građana Grada Subotice sudjelovali su 2014. godine na osnovnoj obuci za medijatore koju su organizirali Partneri za demokratske promjene Srbija i stekli Certificate o završenoj obuci. Postali su članovi udruge građana "Nacionalna udruga medijatora Srbije".

Medijacija je prije svega alternativno rješavanje sporova. Medijacija je proces 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 današnjeg dana dolazi do razvitka institucije medijacije. Danas se često prakticira metoda rješavanja sukoba u različitim područjima društvenog života, u mnogim zemljama svijeta.

Medijacija je postupak rješavanja spora između dvije ili više strana uz pomoć medijatora – posrednika. Uloga medijatora je pomoći stranama u sporu u pronalasku obostrano prihvatljivog rješenja 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 isključivo je na stranama u sporu. Nijedna od strana ne može biti primorana na prihvaćanje rješenja koja joj ne odgovaraju. Strane su slobodne angažirati pravnog zastupnika i s njim se savjetovati tijekom postupka medijacije i prije potpisivanja sporazuma. Svaka strana u sporu ulazi u postupak medijacije u dobroj vjeri i spremna pružiti pun vlastiti doprinos mirnom rješavanju spora. Medijacija je postupak koji je zatvoren za javnost i koji je povjerljiv. Medijator je ovlašten prekinuti postupak medijacije ukoliko procijeni da dalje vođenje postupka nema svrhe, stranke također imaju ovlasti u svakom trenutku odustati od daljnjeg sudjelovanja u postupku medijacije.

Postupak medijacije kao mirno rješavanje sukoba za stranke donosi 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 se neizvjesnost i štite sve strane od rizika gubitka spora - svi dobivaju.

Sam postupak medijacije počinje s pripremama poput izbora predmeta pogodnih za medijaciju, izbor medijatora, potpisivanje sporazuma o pristupanju medijaciji i pripremama medijatora. Nakon toga dolazi do upravljanja predmetom. Važno je odabrati stil pregovaranja. 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 radi prevladavanja poteškoća u komunikaciji, te motiviranja druge strane da prihvati medijaciju, nekada je poželjno voditi odvojene sesije. Odvojene sesije vode se po potrebi ili po zahtjevu stranke.

Postupak medijacije je za stranke u pregovoru besplatan.

Medijacije se pretežito obavljaju u komedijaciji.

Prosječno vrijeme trajanja postupka medijacije je 1-3 mjeseca. Da bi stranke došle do zajedničkog rješenja i zaključile sporazum o rješavanju spora posredovanjem 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 obavljenim medijacijama sudjelovalo je dvije do šest strana u postupku. Strane uglavnom samostalno sudjeluju u postupcima medijacije bez punomoćnika, ali postoji tendencija povećanja broja predmeta u kojima jednu ili više strana u postupku posredovanja zastupa odvjetnik.

Od 2016. godine Ured Zaštitnika građana Grada Subotice imao je tri licencirana medijatora - Zlatka Marosiuka, Ljiljanu Vuković Simić i Noemi Csákány. Zaključno sa krajem 2019. godine, medijatori koji su ostali u okviru Ureda su Ljiljana Vuković Simić i Noemi Csákány, dok je Zlatko Marosiuk ostvario pravo na starosnu mirovinu.

Medijacije se održavaju u prostorijama Ureda Lokalnog ombudsmana. Od 2016. godine medijatori su po zahtjevu strana, izlazili u prigradske mjesne zajednice kako bi posredovali u postupcima.

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

2018. godine posrednici su slušali specijaliziranu obuku iz područja rješavanja gospodarskih sporova i stručno usavršavanje „Medijacija u SAD i regiji”.

U 2019. godini medijatori su nastavili sa usavršavanjem, pohađali su obuku iz područja „Singapurska Konvencija o medijaciji – Nova era u rješavanju međunarodnih trgovinskih sporova” i „Napredne vještine posredovanja u gospodarstvu”.

Godina 2020. donijela je brojne promjene i izazove cijelom svijetu. Izbijanje pandemije COVID 19 i fizičko distanciranje suočilo nas je s ozbiljnim izazovima glede organiziranja i vođenja postupka medijacije. Proglašenje izvanrednog stanja, uvođenje izvanrednih mjera radi zaštite stanovništva zbog pandemije zarazne bolesti Covid 19, rad od kuće, doveo je do prilagodbe novim okolnostima, što se odrazilo i na broj održanih medijacija.

Obuka u vrijeme pandemije preselila se u virtualnu učiniocu. Putem online platforme nazočili smo specijaliziranoj obuci za posrednike u području zlostavljanja na radu - mobinga.

U 2020. godini imali smo ukupno 13 obraćanja građana za rješavanje sukoba putem posredovanja. U većini slučajeva, građani su se informirali o samom postupku medijacije, da bi razmotrili mogućnost učinkovitijeg i najbržeg načina

rješavanja postojećeg spor ili sukob i to na miran način, kako bi izbjegli dugotrajan i skup sudski postupak.

U 8 slučajeva strane su neposredno inicirale pokretanje postupka posredovanja u rješavanju spora mirnim putem. U fazi pripreme medijacije uspješno je riješen 1 predmet. Ukupno je zaključeno 2 sporazuma o pristupanju posredovanju, od kojih je 1 predmet je uspješno okončan sporazumom o rješavanju spora posredovanjem, a drugi je okončan odlukom medijatora da dalje vođenje postupka nije svrhovito.

Građani su inicirali postupak posredovanja u sljedećim predmetima:

- 4 predmeta u susjedskim odnosima,
- 1 predmet u potrošačkim odnosima,
- 1 predmet u obiteljskim odnosima,
- 1 predmet zbog naknade štete,
- 1 predmet u građanskim odnosima.

U pripremnoj fazi medijacije uspješno je riješen spor oko uređenja korištenja privatnog mjesta za parkiranje. Spor je nastao između vlasnika privatnog posjeda s parkingom i zaposlenih u poduzeću u susjednoj zgradi, koji su na istom parkiralištu parkirali svoje vozilo. Bez potpisivanja sporazuma o pristupanju medijaciji predmet je riješen tako što je u pripremnoj fazi vlasnik privatnog posjeda upoznat s člankom Zakona o sigurnosti prometa na cestama koji propisuje da vozač ne smije zaustaviti ili parkirati vozilo na mjestu za parkiranje koje je dopunskom pločom prometnog znaka ili oznakom na kolniku označeno kao mjesto rezervirano za vozilo određenih korisnika, kada vozilo kojim upravlja ne pripada tim vozilima. Također, poznat je s činjenicom da osoba čini prekršaj ako postupi suprotno odredbi zakona i da je za prekršaj propisana novčana kazna.

Od ukupno 8 predmeta koji su neposredno inicirale strane, ozbiljna volja za mirno rješavanje sukoba odnosno spora uz sudjelovanje treće, neutralne strane, postojala je u dva predmeta, gdje su strane potpisale sporazum o pristupanju medijaciji. U oba predmeta radilo se o susjedskim sporovima.

Postupak posredovanja koji je pokrenut radi uređenja susjedskih odnosa između G.M. iz Subotice i S.J. iz Subotice, predmet medijacije bio je dogovor oko orezivanja i vađenja korijena lijeske. Medijator je utvrdio da spor među strana nije moguće riješiti samim postupkom posredovanja odnosno da dalje vođenje postupka nije svrhovito.

Postupak posredovanja učinkovita je i korisna metoda u rješavanju susjedskih odnosa. Susjedi K.I. iz Subotice i B.M. iz Subotice na prvoj zajedničkoj sesiji došli su do zajedničkog rješenja, odnosno dogovora u svezi sukoba. Strane su se sporazumjele da će susjed B.M. otkloniti nagomilani građevinski materijal sa zida kuće K.I. koja se nalazi na međi sa susjedom, te da će obavezno isti zid popraviti. O predmetu medijacije strane su se usmeno sporazumjele, nisu tražile sastavljanje pismenog sporazuma niti zapisnika.

Posljedica pandemije i zatvaranje društva bez sumnje će dovesti do novih sukoba i sporova u svim sferama života, a radi čega će se broj procesa izvansudskog rješavanja sporova putem medijatora povećavati.

U novim okolnostima naučili smo razmišljati na nov način i rješavati svakodnevne zadatke putem internetske komunikacije kako bi očuvali zdravlje i sigurnost ljudi. Komunikacija putem internetskih platformi otvorila je mogućnosti preseljenja postupka medijacije u virtualne urede. Online medijacija predstavlja budući način rješavanja sporova, koja je prilagodljiva svakom sporu i sudioniku, koja sudionicima pruža mogućnost da iz komfora svoje sobe u kratkom roku i bez nepotrebnih troškova dođu do zajedničkog rješenja.

SURADNJA S MEDIJIMA

Suradnja i potpora medija nužna je u radu Lokalnog ombudsmana. Naš Ured dobro surađuje s lokalnim i pokrajinskim medijima: RT Vojvodina, Pannon televizija, Yu eco televizija, RTV Subotica, Pannon radio, internetski portali poput subotica.com, subotica.info, subotičke.rs, subotica.co.rs i drugi pisani mediji: Politika, Subotičke novine, Dani, Magyar szó, te i stručni časopis Paragraf.rs kontinuirano su pratili naš rad tijekom cijele godine. Dali smo intervju lokalnim radio stanicama, poput RT Vojvodine, TV Subotice i Pannon televiziji, u prvom redu o pravnoj prirodi izvanrednog stanja, nakon uvođenja istog, kao i o radu Ureda tijekom izvanrednog stanja. Obavještavali smo građanstvo o novim zakonskim propisima, odnosno o aktualnim izmjenama istih koji su bitnije utjecali na ostvarivanje njihovih prava. Stjecanje prava na obiteljsku mirovinu za osobe koje su živjele u izvanbračnoj zajednici jedna je od najbitnijih izmjena o kojoj smo više puta davali intervju svim medijskim kućama koje rade na području Subotice. Mediji su pratili naše aktivnosti i u konkretnim predmetima (isplata zaostalih plaća radnicima Leonada u vrijeme izvanrednog stanja, prijava potraživanja devet minimalnih plaća radnicima „Solida“). Kontinuirana suradnja postoji sa svim medijima koji obavještavaju kako na srpskom tako i na mađarskom jeziku.

FINANCIJSKA SREDSTVA

Sredstva za financiranje rada Ureda lokalnog ombudsmana osigurana su u proračunu grada. Ured je u 2013. godini prešao s neirazvnog korisnika proračunskih sredstva na izravnog korisnika, u cilju smanjenja troškova Ureda, ali to nije umalo utjecaja na samostalnost i neovisnost rada u uredu.

Odobrena proračunska sredstva potrošena su na funkcioniranje samog ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenih. Financijskim planom za 2020. godinu za rad Ureda odobreno je ukupno 12.351.000,00 dinara, a potrošeno je 10.623.403,98 dinara.

TABLIČNI PRIKAZ

PRITUŽBE

		Primljeno	Rešeno	U postupku
Javna poduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	3	3	0
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	22	22	0
	JKP "Suboticaplin"	1	1	0
	JP za upravljanje cestama i urba..	3	3	0
	JKP „Čistoća“	5	5	0
	APOTEKA	1	1	0
	ZOO VRT	1	1	0
Tijela uprave i inspekcijske službe	Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove	24	24	0
	Tajništvo za imovinsko-pravne poslove	6	6	0
	Tajništvo za društvene djelatnosti	8	8	0
	Centar za socijalni rad	110	110	0
	Tajništvo lokalne porezne administracije	71	71	0
	Tajništvo za građevinarstvo	5	5	0
	Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša	2	2	0
	Gradsko javno pravobraniteljstvo	1	1	0
	Gerontološki centar	1	1	0
	Komunalna policija	1	1	0
	PU "Naša radost"	7	7	0
Dostavljeni državnim tijelima	Zaštitniku građana	4	4	0
	MUP	3	3	0
Posredovanje prije dostave pritužbe nadležnom tijelu	Katastar	3	3	0
	JP Pošta Srbije	3	1	0
UKUPNO		285	285	0

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA

	Primljeno
Zdravstveno	21
Osobna stanja građana	28
Građansko pravo	216
Radna pitanja	130
Pitanja umirovljenika	60
Prava djeteta	2
Prava nacionalnih manjina	1
Uprava za riznicu	5
Imovinsko pravo	12
Nasljedno	31
Stanarsko	6
Medijacija	13
Subvencije	1
Obligacijsko pravo	23
Mobbing	1
JP "Vode Vojvodine"	20
Izvanredno stanje	371
Obiteljski odnos	68
UKUPNO	1009

UPUĆIVANO NA NADLEŽNA TIJELA

	Primljeno
Obrazovanje	2
Gospodarsko/Poljoprivredno	2
Gerontološki	3
Zaštitnik građana	1
Zaštita osobnih podataka	2
Veterinarska inspekcija	1
Fond solidarnosti (Solid)	138
Javni servis - RTV	4
Stečajni postupak	3
Zaštita potrošača	11
Telekom/Telenor	4
Pošta net	7
RGZ Katastar	13
Komunalni problem	8
Osobe s invaliditetom	2
Nasilje u obitelji	6
Elektro distribucija	8
Republička porezna uprava	21
Naknada štete	3
Izvršenje	28
Nadležni sud	21
Razno	9
Nenadležan	27
Nacionalna služba za zapošljavanje	6
Ministarstvo građevinarstva	1
Alimentacija	1
Ekonomski fakultet	1
UKUPNO	333

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	47
MZ Bajmak	2
MZ Bikovo	0
MZ Čantavir	5
MZ Tavankut	8
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	42
MZ Kelebija	3
MZ Mirgeš	0
MZ Mala Bosna	4
MZ Mišićevo	1
MZ Novi Žednik	0
MZ Stari Žednik	0
MZ Palić	8
MZ Šupljak	9
MZ Dušanovo	0
MZ Višnjevac	1
Izvanredno stanje	120
UKUPNO	250

SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Primljenih predmeta u uredu	1377
Primljenih predmeta u mjesnim zajednicama	250
UKUPNO	1627

Pritužbe	284
Predstavke	1342
UKUPNO	1627

Pritužbe iz nadležnosti	284
Predstavke po vrstama problema	1009
Upućivano na nadležna tijela	333
UKUPNO	1627

ZAKLJUČAK

Prošle godine, pandemija zarazne bolesti COVID-19 do srži je uzdrmala osnovne principe modernog svijeta, princip ljudskih prava i njihovo poštovanje. Cijela godina za nama, bila je u znaku ograničavanja prava i sloboda, kako bi se očuvalo ono najvažnije-pravo na život.

Ono što smatramo najbitnijim, je da u ovoj krizi ni jedan građanin našega grada nije ostao sam u rješavanju vlastitih problema. Sve službe i ustanove bile su svjesne situacije u kojoj se nalazimo i da građani ne mogu riješiti svoj problem ako im neki lokalno ili državno tijelo u tome ne pomogne. Postojala je velika volja i suradnja svih kojima smo se obraćali i svest, da pojedinac ne smije ostati sam. Posebno moramo naglasiti činjenicu i pohvaliti sve kontrolirane subjekte, ostala tijela javne vlasti, kao i razne institucije, civilne i druge organizacije i volontere, koji su prepoznali težak položaj građana koji su se suočili s još većim životnim izazovima, zbog novonastale situacije izazvane pandemijom zarazne bolesti Covid-19, svoj rad i međusobnu suradnju, podigli na još višu razinu, kako bi građanima omogućili ostvarenje njihovih prava.

Na ovaj način društvo je pokazalo jednu svoju humaniju stranu, odnosno da nismo otuđeni jedni od drugih kad smo skupa u izvanredno teškoj situaciji. Svjedočili smo općoj društvenoj, međugeneracijskoj solidarnosti, a koja i inače krasi Subotičane.

Na poduzete mjere, najosjetljivije su reagirali stariji sugrađani, samohrani roditelji, žrtve nasilja u obitelji, ljudi s invaliditetom i izvjesne kategorije bolesnika.

Građani prepoznaju rad Ureda i broj obraćanja bio je neznatno manji u odnosu na 2019. godinu, odnosno 1627 građana potražio je pomoć našeg Ureda u izvještajnom razdoblju. U sferi zaštite prava, ovaj broj obraćanja iznimno je visok. Izravno smo sudjelovali u zaštiti prava preko 300 radnika (isplata zaostalih plaća), bez obzira što ovo područje ne spada u nadležnost ove institucije, ali u izvanrednoj situaciji pomoć je bila više nego nužna i nije bilo vremena rješavanje problema delegirati nadležnim institucijama.

Najčešće su nam se građani obraćali u svezi utvrđivanja i naplate poreza na imovinu. Najviše se radilo o nerazumijevanju Rješenja o utvrđivanju poreza na imovinu, netočnosti podataka koji su dani o nekretnini, promjeni poreznog obveznika, nesnalaženju u svezi izračuna poreznog duga, pretplate i kamata. Lokalna porezna administracija sukladno propisima obavlja svoje poslove, a ukoliko se utvrdi neki propust ili nepravilnost u radu, vrlo brzo korigira pogrešku, uz nužne dokaze, ali bez nepotrebnih formaliziranih procedura. Takav rad Lokalne porezne administracije i odnos prema strankama predstavlja primjer dobre prakse i možemo samo pohvaliti njihov rad.

Također, još jedan primer, gdje je jedan od kontroliranih subjekata, poboljšao svoj rad prihvatanjem danih mišljenja i preporuka, jeste JKP „Vodovod i kanalizacija“, koje je imenovalo Povjerenstvo za provjeru očitanih stanja mjernog instrumenta-vodomjera potrošača i ovako, pored propisanih uvjeta za utvrđivanje

opravdanosti zahtjeva za otpis na ime kvara na internim instalacijama potrošača, omogućio građanima lakše ostvarivanje njihovih prava.

Kada je izvanredno stanje ukinuto, nastavili smo prijem građana u prigradskim mjesnim zajednicama, tjedno tri puta, čime je pružena mogućnost zaštite prava i onim građanima koji nisu u mogućnosti doći u sjedište Ureda.

Pored prava na pokretanje i vođenje postupka, sve više se koristimo pravom da pružanjem dobrih usluga, posredovanjem, davanjem mišljenja i savjeta iz svoje nadležnosti, djelujemo preventivno, u cilju unaprjeđenja rada javnih službi i unaprjeđenja zaštite ljudskih prava i sloboda, jer mišljenja smo da je najučinkovitija zaštita prava ona kad ne nastane povreda. I dalje je primetan porast broja predmeta, u kojima su javne službe riješile problem na koji građani ukazuju, odmah nakon obraćanja Ureda. Vidljiv je bilo napor tijela uprave i javnih službi u uklanjanju povrede prava ili drugih nepravilnost u radu na brz i učinkovit način. Sve ovo ukazuje na stupanj poštovanja prava građana.

Međutim, moramo konstatirati i tendenciju porasta predmeta koji su se odnosili na ne odlučivanje u propisanim rokovima po zahtjevima stranaka od strane Centra za socijalni rad. Naime, sve su se češće obraćali građani koji na temelju svojih zahtjeva nisu dobili odgovor od Centra za socijalni rad u propisanim rokovima, s napomenom da se radi o iznimno osjetljivoj kategoriji ljudi, a koji su zbog svog lošeg materijalnog i socijalnog položaja, bili primorani obratiti se ovoj ustanovi, kako bi koliko toliko sebi osigurali osnovne životne potrebe. Iako se građani ovoj ustanovi obraćaju u velikom broju i nemoguće je odmah postupiti po svakom zahtjevu, mišljenja smo kako bi ipak trebali pokazati veći stupanj razumijevanja za ovu kategoriju ljudi, te ažurnije i pravodobno postupati po njihovim zahtjevima.

Po prirodi stvari, najugroženija prava u 2020. godini bila su pravo na zdravlje i slobodu kretanja.

Kad se država izbori s pandemijom, zaštititi živote i zdravlje građana, trebamo se vratiti poštovanju, zaštiti i unaprjeđenju individualnih prava i sloboda.

Subotica, 08.03. 2020.

LOKALNI OMBUDSMAN
GRADA SUBOTICE

Erika Tóth Salai
dipl. pravnik