

Број: О.02-35-04/19  
Датум: 20.03.2019.

# ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

## ЗА 2018. ГОДИНУ

## УВОД

Сходно члану 40. став 1. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Службени лист Града Суботица", број 7/14), Заштитник грађана Града Суботице подноси Скупштини Града једном годишње, најкасније до краја марта за претходну годину, извештај о свом раду, у коме износи општу оцену о раду органа локалне самоуправе са становишта стања заштите људских права и слобода, уочене пропусте и мере и поступке које предлаже за њихово отклањање.

Канцеларија Заштитника грађана Града Суботице почела је са радом дана 16.06.2006. године. Кроз овај период прошла је кроз низ нормативних активности, односно усаглашавање са Законом о локалној самоуправи. У Службеном гласнику РС 47/2018 објављује је Закон о изменама и допунама Закона о локалној самоуправи у којима се мења назив „заштитник грађана“ у назив „локални омбудсман“, те нам предстоји нормативно уређење рада канцеларије заштитника грађана са овом законском изменом.

У канцеларији су током 2018. године радили заштитник грађана, Маросиук Златко и заменице заштитника грађана Тот Салаи Ерика и Вуковић Симић Љиљана.

Извештај који је сачињен за 2018. годину садржи нарочито број и структуру притужби, обраћања-представке, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање. Извештај обухвата проблеме који су били присутни у протеклој години и наставља праксу да се приказују поједини предмети на којима је рађено. Поред статистичких података у извештају се могу наћи кратки прикази најзначајнијих предмета које смо водили у протеклој години са коначним ставом, које смо заузели, да ли упућивањем препоруке и давањем објашњења, односно да ли је поступак још увек у току. Многи проблеми на који су нам грађани указивали у претходном периоду, постоје и данас.

Проблеми на које су грађани Суботице указивали својим обраћањима заштитнику грађана у 2018. години били су бројни и разноврсни и односили су се између осталог на не доношењу решења по захтеву странке, не одговарање на дописе странака, дужину трајања поступка пред органима, на висину рачуна ЈКП, комунало опремање улица, проблем држања домаћих животиња, проблем буке због рада угоститељских објеката, укидање субвенција за плаћање стамбено – комуналних услуга, проблем паса луталица и сл.

Запажања о стању људских права у областима из надлежности заштитника грађана обухватају област „добре управе“, односно поштовање принципа „добре управе“, владавине права и правну сигурност у раду управе. Заштитник грађана је у току 2018. године примио и одређени број усмених обраћања које су се односиле на родну равноправност и активно је узимао учешћа у решавању свих како организационих тако и појединачних проблема кроз сарадњу, како са надлежним институцијама, тако и са организацијама које се баве и промовишу родну равноправност. Везано за права припадника националних мањина канцеларија заштитника грађана је била посебно ангажована у неколико

предмета решавања уочених и насталих проблема, нарочито службене употребе језика. Заменица заштитника грађана, Тот Салаи Ерика у канцеларији одређена за рад и односе са надлежним институцијама као и представницима националних мањина. За сада не сматрамо да у канцеларији, односно организацији заштитника грађана, треба именовати посебног заменика за заштиту права националних мањина, али уколико се временом то покаже као потреба, приступићемо потребним изменама нормативних аката, који уређују рад заштитника грађана и ове измене предложити Скупштини Града.

## **О ИНСТИТУЦИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

Ретко која институција је доживела тако велику популарност и распрострањеност као институција Заштитника грађана. Данас, она постоји у скоро свим земљама света, и као таква, она је постала инспирација, ако не и модел за напоре који постају све нужнији у погледу реконструкције традиционалних политичких институција које је створила рационалистичка и доцније све више посредничка бирократска и легалистичка мисао и пракса“.

Развој нових облика контроле рада државних органа у свету, нарочито је подстакнут од средине шездесетих година 20. века када је дошло до нагле експанзије институције заштитника грађана као „суи генерис“ тела. Овлашћења заштитника грађана, од његовог настанка у Шведској давне 1809. године па до данас нису се значајно изменила. Она је непосредно повезана са идејом остваривања и заштите људских права, услед чега се заштитник грађана и данас одређује као заштитник права грађана, чији је главни циљ спречавање неправилности и незаконитости, као и тзв. лошег поступања у раду управе према грађанима. Потреба за заштитом људских права, али и потреба за новим „спољним“ облицима контроле и надзора управе, у складу са савременим концептом државе у коме човек заузима централно место, наметнуло је потребу да се пронађу нови механизми заштите људских права, пре свега од незаконитог и неправног рада органа управе. Време је показало да је управо заштитник грађана та институција. Заштитник грађана је данас институција заштите људских права и права грађана.

У чему је тајна изванредне ефикасности у заштити права грађана и контроли управе коју постиже заштитник грађана, а коју нису могли да постигну постојећи облици управне и судске контроле управе? Како се истиче, суштина институције заштитника грађана своди се на њену иманентну подобност да пробија зачаране бирократске кругове и да непробојне ауторитативне административне системе учини транспарентним, тј. доступним парламентарној контроли и општој јавности. Његова делотворност произилази, пре свега, из његове могућности да на основу свог извештаја који подноси Скупштини, скреће пажњу јавности и укаже Парламенту на жалбе грађана. Зато сматрамо да је годишњи извештај заштитника грађана најважнији документ којим се он представља у јавности. Јавност заснована на непристрасној истрази је моћно средство. Сама свест о надзору заштитника грађана врши позитиван утицај на цео управни систем, чинећи га подложним јавности рада и правди.

У савременим условима, значајан део својих права и слобода, грађани остварују пред органима локалне самоуправе, као и пред јавним установама, предузећима и другим организацијама који врше јавна овлашћења, а чији је

оснивач јединица локалне самоуправе. Управо у овој чињеници, треба тражити и основне разлоге услед којих постоји значајно оправдање оснивања локалних заштитника грађана, што су поједине земље, међу којима је и Србија и учиниле.

У процесу који је још седамдесетих година 20. века започео пред Уједињеним нацијама, поједини “локални омбудсмани” значајно су допринели и ширењу институције омбудсмана на свим нивоима власти. Први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права на нивоу Уједињених Нација – Смернице за функционисање националних институција за заштиту људских права из 1978. године, усвојен је на Семинару о националним и локалним институцијама за унапређење и заштиту људских права који је одржан у Женеви. У њиховом формулисању свој допринос су дали и тада постојећи „локални“ омбудсмани. У сличном процесу пред Саветом Европе, Комитет министара је у својој Препоруци Р(85)13 о институцији омбудсмана још 1985. године (и у каснијим документима) предложио владама држава чланица да уваже могућност оснивања омбудсмана на националном, регионалном или локалном нивоу.

У Србији је од 2002. године до данас, основано 20 заштитника грађана локалне самоуправе.

### **ПРАВНИ ОКВИР И ПОСТУПАК ПО ПОЈЕДИНАЧНИМ ПРИТУЖБАМА**

Канцеларија заштитника грађана ради на основу Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 7/14), а на основу члана 97. став 1. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр. 129/07) и на основу члана 33. став 1. тачка 6. и члана 99. став 3. и 5. Статута Града Суботице („Службени лист Општине Суботице“, бр. 26/06, 27/08) и („Службени лист Града Суботице“, бр. 46/11 и 15/13). Канцеларија је смештена на адреси Трг слободе 1, И.спрат, канцеларије 132 – 135. На дан 31.12.2018. године у канцеларији поред заштитника грађана и две његове заменице запослена су и два извршиоца. Канцеларија је једна од боље опремљених канцеларија заштитника грађана у Републици са свом потребном техником и подршком за пријем странака и савремени рад.

Заштитник грађана је установљен за територију града Суботице као независан и самосталан орган који штити права грађана и правних лица од незаконитог и неправилног рада органа управе и јавних служби града, када су повређени прописи града. Заштитник грађана се такође стара и о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода.

У обављању својих послова заштитник грађана је независан и самосталан и нико нема право да утиче на његов рад и поступање. Овде морамо да истакнемо да за дванаест година постојања и рада канцеларије нико никада није утицао на рад, поступање, мишљење заштитника грађана, нити једна политичка структура или неко од представника јавне власти. Сматрамо да ово треба истаћи као доказ демократског потенцијала града Суботице.

Заштитник грађана није овлашћен да контролише Скупштину града, Градско веће Града Суботице (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку) и Градоначелника. Заштитник грађана не може да контролише ни рад

судова и јавних тужилаштава основаних за територију града Суботице, иако нам се грађани доста обраћају и по основу ових односа и проблема које имају, међутим канцеларија никада у свом раду није коментарисала или преузимала у рад одлуке ових органа.

Заштитник грађана обавља следеће послове: прима и испитује притужбе, које се односе на повреду људских права од органа локалне самоуправе, поступа по сопственој иницијативи у сваком случају где постоји сумња да орган локалне самоуправе чини повреде људских права, прати примену међународних стандарда о људским правима на територији локалне самоуправе, прикупља информације из различитих извора о томе да ли орган примењује закон и друге прописе из области људских права, саставља годишњи извештај о остваривању и поштовању људских права и примени начела недискриминације од органа, врши периодичне прегледе и рада органа локалне самоуправе, остварује непосредну сарадњу са републичким органима и делује као посредник између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана на територији града, иницира покретање кривичних, дисциплинских и других поступака код надлжених органа у случају кршења људских права од органа локалне самоуправе, организује и учествује у организацији и припреми саветовања о остваривању и поштовању људских права и забрани дискриминације, иницира и подстиче образовање о људским правима у свим областима живота, сарађује и размењује искуства са другим институцијама заштитника грађана и омбудсмана и другим органима и организацијама које се баве заштитом и унапређењем људских права у земљи и иностранству, сарађује са медијима, посредује у мирном решавању спорова везаних за кршење људских права на територији града, има право да присуствује свим седницама Скупштине и њених тела и има право да учествује у скупштинској расправи када се расправља о питањима из његове надлежности, даје иницијативу за покретање поступка оцене уставности и законитости пред Уставним судом и предлаже надлежним органима доношење нових и промену постојећих прописа и других аката из њихове надлежности, обавља друге послове у складу са законом и прописима Града.

Заштитнику грађана се може обратити свако ко сматра да му је актом, радњом или нечињењем повређено неко право од стране органа управе, организација и јавних служби које обављају управна и јавна овлашћења, а чији је оснивач град. Под условима утврђеним Одлуком о заштитнику грађана могу му се у име грађана обратити и трећа лица, невладине организације, удружења или организације, као и правна лица.

Рок за подношење притужбе је једна година од дана учињене повреде, неправилности или доношења акта у спорној ствари. Заштитник грађана је дужан да по притужби поступи (одлучи о започињању поступка или о одбацијавању притужбе), у року од 3 дана од дана подношења притужбе. Усвајањем Кодекса добре управе ("Службени лист града Суботице", број 06/18) дата је могућност заштитнику грађана да и пре учињене повреде права грађанину, уколико би се тиме отклонила штета, може да покрене поступак и самим тим отклони повреду права грађана.

Притужба се подноси у писаном облику, укључујући и све видове електронске комуникације, без посебне форме, а може се изјавити и усмено на записник.

Притужбу може поднети и лице лишено слободе у запечаћеној коверти. На захтев подносиоца притужбе заштитник грађана је дужан да сачува тајност његових личних података. Ради олакшавања грађанима да поднесу притужбе, заштитник грађана у раду користи једноставан формулар који садржи питања од значаја за покретање и вођење поступка.

Заштитник грађана по правилу покреће поступак када је искоришћено редовно правно средство за отклањање повреда на које подносилац указује, односно ако не постоји правно средство за отклањање повреде на коју подносилац указује. У изузетним случајевима поступак ће бити покренут и ако овај услов није испуњен и то, уколико би окончање поступка по редовним правним средствима представљало опасност за заштиту људских права. Ако је поводом истог предмета у току поступак пред неким другим надлежним органом, заштитник грађана по правилу неће водити поступак паралелно са тим органима.

Ако притужба испуњава услове за поступање, заштитник грађана доноси одлуку о покретању истраге и о томе обавештава подносиоца представке и орган управе на чији се рад притужба односи. Одлуком о заштитнику грађана прописани су случајеви када ће заштитник грађана одбацити притужбу. Ако не садржи личне податке подносиоца, ако не садржи назив органа на чији се рад односи, ако не садржи опис повреде права, ако не садржи чињенице и доказе који поткрепљују притужбу, ако не садржи податке која су правна средства искоришћена, ако је поднета по истеку прописаног рока, ако нису исцрпљена сва друга правна средства за отклањање повреде и ако је реч о поновљеној притужби.

Ако по завршетку истраге сматра да нема повреде људских права нити неправилног поступања органа, заштитник грађана о томе обавештава подносиоца притужбе и орган управе на чије се поступање представка односила. Ако пак по завршетку истраге утврди да је повређено неко људско право или је учињена неправилност у раду обавестиће о томе подносиоца притужбе, орган управе, односно јавна служба на чије се поступање притужба односила су дужни да у року од 15 дана доставе своје примедбе. По протеклу тог рока заштитник грађана може да обустави даље поступање ако је орган управе отклонио повреду људских права или да сачини коначно мишљење, предлог или препоруку и обавести о томе подносиоца притужбе и орган управе односно јавне службе на чије се рад мишљење, предлог или препорука односи. Орган управе је дужан да у року од 15 дана обавести заштитника грађана о мерама које су предузете поводом мишљења, предлога или препоруке.

Ако орган управе не поступи у складу са мишљењем, предлогом или препоруком заштитника грађана или не обавести заштитника грађана о предузетим мерама на отклањању повреда, заштитник грађана о томе обавештава органе који надзиру њихов рад, а ако ни након тога надлежни органи не предузму мере, заштитник грађана о томе обавештава Скупштину града, а може о томе да обавести и јавност путем средстава јавног информисања.

Заштитник грађана не може да помогне ако предмет на који се односи притужба не спада у његову надлежност, ако се ради о захтеву за покретање поступка, који се односи на рад Скупштине Града Суботице, Градског већа

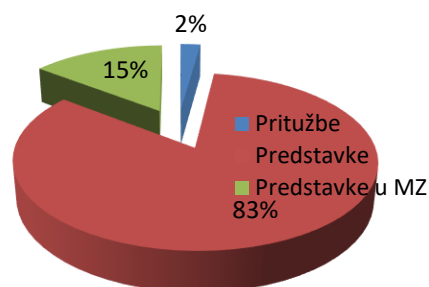
## Заштитник грађана Града Суботица

Града Суботице, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку и Градоначелника, односно када се притужба не односи на рад органа управе или јавних предузећа, ако је грађанин поднео притужбу у истој ствари, а нема нове доказе, ако је грађанин притужбу поднео пре него што је употребио сва расположива правна средства, ако је притужбу поднео након истека рока од годину дана откад је учињена повреда права и ако притужба не садржи личне податке подносиоца и лични потпис. Притужбе које се односе на рад републичких или покрајинских органа Заштитник грађана Града Суботице дужан је одмах да достави надлежном републичком или покрајинском заштитнику грађана.

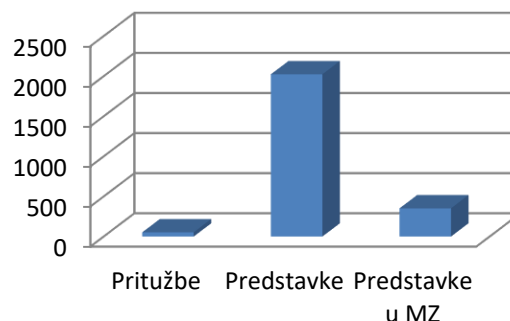


## БРОЈ И СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА

**PREDMETI U 2018. GODINI**  
procentualni prikaz



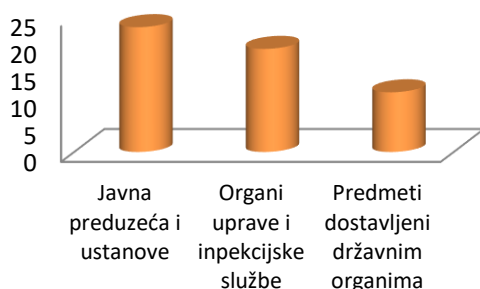
**PREDMETI U 2018. GODINI**  
brojčani prikaz



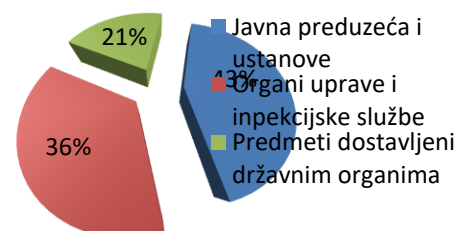
Канцеларија заштитника грађана почела је са радом 16.06.2006. године. До 31.12.2018. године заштитнику грађана обратило се 21.532 грађана, односно у 2018. години 2.429. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана из стварне надлежности, одређене Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања - представке.

## ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И УПРАВНИХ ОРГАНА ГРАДА – 53 ПРИТУЖБИ

**PRITUŽBE**  
brojčani prikaz



**PRITUŽBE**  
procentualni prikaz



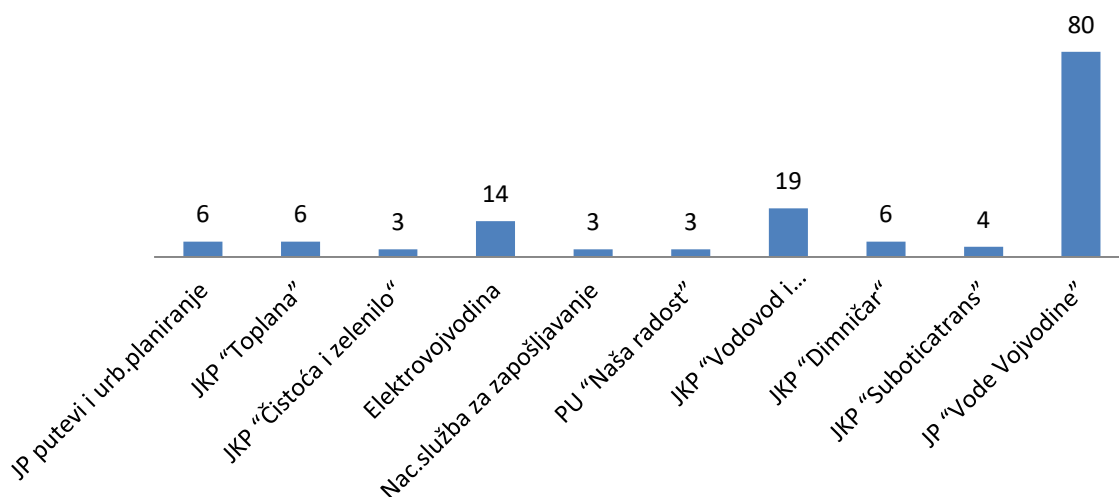
Грађани су од почетка рада заштитника грађана укупно поднели 1069 писмених притужби на рад управних органа града и јавних служби, а у току 2018. године 53 притужби. Све управне службе и јавна предузећа су се у Одлуком о Заштитнику грађана Града Суботице утврђеном року од 15 дана изјаснила о притужби.



У односима према јавним предузећима и установама којима је оснивач град Суботица у току 2018. године грађани су поднели укупно 53 притужби, и то против:

- ЈКП "ТОПЛАНА" - 2,
- ЈКП " Водовод и канализација" - 8,
- ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање - 1,
- Центар за социјални рад - 8,
- ПУ Наша радост - 1,
- Суботицатранс - 1,
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" - 1,
- ЈКП „Димничар“ - 1

### PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA brojčani prikaz



Као што је наведено, **против ЈКП „Суботичка топлана“ покренуто је укупно 2 притужби.**

Ј.С. подносиоц притужбе се жалио на рад ЈКП "Суботичка топлана" са описом повреде права да ЈКП неосновано тражи наплату дуга по опомени. У одговору на притужбу утврђено је да подносиоц притужбе није платио дуг који је предмет опомене, те је поднет предлог за извршење на основу веродостојне исправе против подносиоца притужбе. Ови поступци су завршени измирењем дуга од стране подносиоца. Дуг који је предмет опомене обухватио је и део дуга по задужењу за 2013. годину, а како ова дуговања нису евидентирана као исплаћена, а подносиоц притужбе је тврдио да је дуг исплаћен. Подносиоц притужбе је упућен да пружи доказ о исплати наведеног дуга и да исти достави овом предузећу.

Х.И. из Суботице поднела је притужбу на рад ЈКП „Суботичка топлана у вези са испоруком топлотне енергије, јер већ дуги низ година живи у згради „заштитћеног становања“ у улици АМТ. Стан јој је додељен на коришћење,

односно у закуп од стране РФ ПИО као пензионерки која није имала решено стамбено питање. Већ неколико година уназад поједини станови у згради имају великих проблема са грејањем јер је систем грејања у згради дотрајало, а такође посебан проблем представља и то што се зграда налази на „крају система“, и тиме сва прљавштина из система завршава у самој згради, тј. у топлотној инсталацији. Пошто је сам систем грејања унутар зграде АМТ проблематичан, канцеларија је лично контактирала представнике власника, односно управљача системом, те је руководство Геронтолошког центра предузео кораке ради решавања системског проблема.

### **Против ЈКП „Водовод и канализација“ поднето је 8 притужби**

Е.Е. се дана 06.06.2018. обратио са притужбом на рад ЈКП „Водовод и канализација“ са описом повреде права да пошто му је водомер пукао услед смрзавања, а код замене водомера исти је показао енормну високу потрошњу воде. Пошто је водомер био у квару не може исти да показује тачну потрошњу, те је тражио од Водовода да упросечи ову драстичну потрошњу воде коју је исказао водомер. У свом изјашењењу о притужби ЈКП се изјаснио да је регистрована потрошња од 190 м3 што је вишеструко увећана потрошња у односу на претходне месеце. Разлог за прекомерну потрошњу је био неконтролисано изливање воде на делу интерне водоводне инсталације и то због смрзавања водмера. Након разматрања притужбе, Комисија је закључила да нема никаквих доказа, нити околности које би битно утицале на то да се промени првобитна одлука, односно да се смањи потрошња воде. Комисија је нагласила да за смрзавање водомера које настало као последица небриге корисника услуга, и за то ЈКП не сноси никакву одговорност. Такође је назначено да је стање од 287 м3 на бројчанику скинутог водомера (до ког стања је обрачуната потрошња) својим потписом на рачуну о скидању и замени водомера дана 10.03.2018. потврдио подносилац приговора. Стање на бројчанику водомера том приликом корисник услуга није оспорио. Из ових разлога Комисија за решавање рекламација је утврдила да не постоји правни основ за измену рачуна. Канцеларија заштитника грађана дана 16.07.2018. донела је Мишљење са којим се констатује да је ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица извршило повреду права подносиоца притужбе, јер је фактурисало услугу „одвођење и пречишћавање“ у висини од 190м3 отпадних вода за обрачунски период од 01.03.2018 до 31.03.2018. године, на рачуну који је издао ЈКП, те се упућена препорука да надлежно ЈКП поништи спорни рачун за обрачунски период од 01.03.2018. до 31.03.2018. у делу којем је фактурисана услуга „одвођења и пречишћавања“ 190м3 отпадне воде. Применом члана 31. Одлуке о јавној канализацији („Сл. лист Града Суботице“, број 29/15, 38/15, 42/15 и 5/18) и члана 47. Одлуке о снабдевању водом („Сл.лист Града Суботице“, број 24/14, 14/15, и 5/18) односно на основу последњег упоредивод обрачунског периода, ЈКП треба да утврди количину испуштених отпадних вода и да на тај начин обрачуна подносиоцу притужбе услугу „одвођења и пречишћавања“ отпадних вода. Приликом разматрања овог случаја узет је у обзир следећи правни оквир. Члан 15. Закона о облигационим односима („Сл. лист СФРЈ“, 29/78, 39/85, 45/89 Одлука УСЈ и 57/89, „Службени лист СФРЈ“ 31/93, „Службени лист СЦГ“ 1/2003 – Уставна повеља) утврђује начело једнаке вредности давања према којем у заснивању двостраних уговора, стране полазе од начела једнаке вредности узајамних давања. Тачка 2. став 2. члана 12. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 62/2014 и 6/2016-др

закон) садржи да издати рачун треба да садржи податак о пруженој услузи. Члан 31. Одлуке о јавној канализацији (“Службени лист Града Суботице”, број 29/2015, 38/2015, 42/2015, и 5/2018) према којем корисник услуге је дужан да овлашћеном предузећу плаћа цену за одводјење и пречишћавање отпадних вода, која се обрачунава према м<sup>3</sup> одведених отпадних вода. Члан 47. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) према којем потрошња воде се наплаћује према количини измереним водомером, а изузетно према процени. Члан 48. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) према којем потрошач има право да тражи испитивање исправности водомера – ванредни преглед, уколико посумња у техничку исправност водомера. Члан 32. Закона о метрологији (“Службени гласник РС”, број 15/2016) према којем у случају сумње у исправност мерила заинтересовано лице може тражити од Дирекције ванредни преглед мерила и Дирекција издаје извештај о извршеном прегледу мерила. Имајући у виду горе наведено може се констатовати да је дана 10.03.2018. године извршена замена водомера јер услед смрзавања водомера настала прекомерна потрошња, односно неконтролисано изливање воде на делу интерне водоводне инсталације у Суботици, улици З.Ј., код подносиоца притужбе Е.Е. Канцеларија заштитника грађана је извршила увид у радни налог ЈКП од 09.03.2018, у изјаву дежурних радника, у извод из каталога произвођача водомера “Инса” АД Земун као и у рачун о скидању водомера. Стање од 287 м<sup>3</sup> на бројчанику скинутог водомера, својим потписом на рачуну о скидању и замени водомера дана 10.03.2018. године потврдио купац стана, подносиоца притужбе. Стање на бројчанику водомера том приликом корисник услуга није оспорио и није затражио ванредни преглед водомера због постојања сумње у техничку исправност мерила. Потрошач има право да уколико сумња у исправност водомера, захтева ванредни преглед истог. У конкретном случају потрошач није поднео захтев за ванредно испитивање водомера, према томе не постоји правни основ за оспоравање количине испуштене воде. Испитивање техничке исправности водомера није у надлежности Заштитника грађана Града Суботице, а ову врсту контроле по члану 32. Закона о метрологији врши искључиво овлашћена институција – Дирекција, на основу чијег налаза – извештаја се врши, евентуално ревидирање потрошње воде а по основу неисправности водомера. Међутим, пошто у овом случају ради се о смрзавању водомера и због тога је дошло до неконтролисаног изливања воде у већој количини на делу интерне водоводне инсталације, чињеница је да ЈКП ову количину воде није одводило, нити пречишћавало. Према томе услуга која није извршена не може бити ни наплаћена. Следствено томе ЈКП ће поништити свој рачун у оспореном делу и узевши у обзир претходни упоредиви период, снизити свој рачун у делу за “одвођење и пречишћавање” отпадних вода и на тај начин наплатити своју услугу која је реално извршена. Дана 25.07.2018. ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица дало је одговор на Мишљење и препоруку Заштитника грађана. Изјавили су да до повећања потрошње на адреси улица ЗЈ у Суботица у обрачунском периоду од 01.03.2018. до 31.03.2018. год. дошло је без икаквог утицаја вршиоца комуналних услуга и то због смрзавања водомера изазваног небригом корисника услуга, што не оспорава ни подносилац притужбе. Непобитно је утврђено да је због смрзавања водомера у предметном периоду неконтролисано исцурило 190 м<sup>3</sup> воде, која је количина обрачуната у складу са чланом 47 Одлуке о снабдевању водом. Накнада за испуштену воду је обрачуната у складу са чланом 32. став 1. тачка 2. Одлуке о јавној канализацији и сматрају да је ова услуга у целости извршена. Ово се

потврђује тиме да у Суботици постоји општи систем каналисања атмосферске и остале подземне воде које улазе у колекторски систем којим се одводе до постројења за пречишћавање отпадних вода. Имајући у виду да је по становишту ЈКП ово предузеће није одговорно за повећану потрошњу, а да је количина воде и отпадних вода обрачуната у складу са прописима изјавили су да нису у могућности да поступе по препоруци канцеларије, те остају при одлуци да је рачун за корисника услуге Е.Е. са матичним бројем хх издат за обрачунски период од 01.03.2018. до 31.03.2018.године исправан. Подносиоц притужбе није био задовољан са одговором ЈКП „Водовод и канализација“, те је покренуо поступак ради заштите својих права у судском поступку.

С.С. је дана 28.05.2018. поднео притужбу на рад ЈКП „Водовод и канализација“ са описом повреде права да исто предузеће је наплатило туђи дуг за воду и да намерава принудно га наплатити, наиме закупац пословног простора је корисник комуналне услуге који је био уредно и пријављен као корисник. Његов захтев да се овај пропуст исправи више пута одбијен. Заштитник грађана Града Суботице је дана 21.06.2018. донело Мишљење, да је ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица (у даљем тексту: ЈКП) извршило повреду права подносиоца притужбе, јер је неправилно применило члан 64. Одлуке о снабдевању водом („Сл.лист Града Суботице“, број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) пошто је власнику пословног простора, С.С. из Суботице, улица Ш. без постојања правног основа утврдио дуг за неплаћену услугу – коришћење воде за период од 19.04.2017. до 17.05.2018.год., надаље, за евентуални дуг за период од 9.08.2015. до 19.04.2018. може исључиво терети потрошача који је био пријављен као корисник услуге, те с тога исти дуг не може се пребацити на власника пословног простора.

Упућена је препорука да ЈКП „Водовод и канализација“ поступи у складу са чланом 64. Одлуке о снабдевању водом („Сл.лист Града Суботице“, број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) и да на основу ових одредби отпише утврђени дуг за подносиоца притужбе. Пошто члан 64. Одлуке о снабдевању водом, нормативно не разрађује све животне ситуације, предложено је ЈКП да ову одредбу допуни и детаљније обради права и обавезе даваоца услуге и потрошача у случају одјаве коришћења услуга. Канцеларија заштитника грађана дана 24.05.2018. обратила се ЈКП ради изјашњења по притужби. Дана 01.06.2018. ЈКП је доставило изјашњење на притужбу у којем је наведено да у локалу на адреси ТЈК у Суботици, под матичним бројем ххх у евиденцији ЈКП, као корисник комуналних услуга од 19.04.2017. води се С.С. Од 19.08.2015. до 19.04.2017. корисник услуга у предметном локалу је била П.Н. предузетник, а у периоду од 19.08.2015. корисник услуга је био такође С.С., који је и власник локала. Власник свој локал редовно издаје у закуп различитим закупцима, али о томе не обавештава ЈКП, што је супротно члану 64. Одлуке о снабдевању водом. ЈКП, из ових разлога путем надлежне службе евиденције, обрачуна и наплате, као корисника услуга на адреси ТЈК у Суботици води власника локала, С.С. на чије име и издаје рачуне за испоручену услугу. Као изузетак наведен је период од 19.08.2015. до 19.04.2017. када је надлежној служби пријављено да локал као закупац користи П.Н. предузетник, те се у том периоду рачуни за испоручену услугу издавани на њено име. Опомена под бројем 31/3016-237 која је издата на име С.С. дана 17.05.2018.год. на дуговање у износу од 82.176,86 дин, односи се на сво неплаћено потраживање за извршене комуналне услуге до 31.03.2018.године, са уплатама до 15.05.2018.године. Подносиоцу притужбе

достављен је одговор ЈКП у вези његове притужбе, а он је дана 11.06.2018. изјавио да није задовољан одговором надлежног органа, те моли канцеларију да да своје мишљење у складу са Одлуком Заштитника грађана Града Суботице. Приликом разматрања овог случаја, узет је у обзир следећи правни оквир: Члан 64. Одлуке о снабдевању водом ("Сл.лист Града Суботице", број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) уређује начин одјаве коришћења услуге и то на начин да потрошач је дужан да одјави коришћење услуге уколико трајно престаје да користи стамбене, односно пословне просторије због отуђења или исељења из истих. Потрошач је дужан вршиоцу комуналне делатности да достави писмени отказ, најкасније 15 дана од дана настале промене. С тим да писмени отказ треба да садржи име и презиме, ЈМБГ и адресу дотадашњег потрошача; име и презиме, ЈМБГ и адресу новог потрошача; доказ о преносу власништва, односно права коришћења; као и број и адресу обрачунског места. Међутим, до достављања писменог отказа за све обавезе коришћења услуге одговоран је дотадашњи потрошач. Имајући у виду горе наведено може се констатовати да је надлежно ЈКП неправилно, односно погрешно применио члан 64. Одлуке о снабдевању водом ("Сл.лист Града Суботице", број 24/2014, 14/2015 и 5/2018), јер не поседује писмену одјаву корисника услуге – потрошача П.Н., према томе ЈКП је без ваљаног правног основа одредио С.С. (власника посл. простора) за корисника услуге, и то супротно горе наведеном члану Одлуке о снабдевању водом. Због неправилне примене члана 64. Одлуке, предложена је мера као у диспозитиву Мишљења. Даном 07.08.2018. ЈКП је прихватио Мишљење и препоруку канцеларије заштитника грађана у целости те су извршили измену у својој евиденцији, а подносиоцу притужбе отклоњена је повреда права.

Ј.М. је дана 29.05.2018. поднео притужбу на рад ЈКП „Водовод и канализација“ са описом повреде права са проблемом да конкретан рачун из 2013 године није прокњижен и исти се води и даље као дуг корисника. Надлежно ЈКП након примљене притужбе дало је изјашњење да су прегледом своје евиденције пронашли уплату, подносиоца притужбе ЈМ, те су исту прокњижили и не постоји више спорни дуг односно откоњена је повреда права подносиоца притужбе.

Л.Л. је поднео притужбу из разлога што је водомер показивао огромну количину потрошње воде за месец новембар 2017. године, а надлежна комисија ЈКП је одбила његову жалбу. Иако је водомер показао потрошњу од 125.915,32 динара. Након спроведеног поступка заштитник грађана је донео своје мишљење да је одбијањем жалбе, односно рекламације на спорни рачун ЈКП повредило право подносиоца притужбе, те препоруку да ЈКП поступи у складу са чланом 49. Одлуке о снабдевању водом и да утврди потрошњу на основу последњег упоредивог обрачунског периода, када је водомер исправно приказивао стање. У овом предмету ЈКП је прихватио Мишљење и препоруку заштитника грађана и поступио у складу са тим.

Грађанин Р.Д. је поднео притужбу из разлога немогућности прикључење на мрежу градске воде без обзира на жалбе и петиције као и малу удаљеност до последњег прикључка обраћао се и месној заједници Зорка, заменици градоначелника. У свом изјашњењу по притужби која је дата у року, ЈКП се изјаснио да не постоје финансијска средства за изградњу водоводне мреже у предметним улицама и да није могуће уврстити у план пословања предузећа за



2018. годину. Грађанин Р.Д. се у датом року од 15 дана није изјаснио на изјашњење ЈКП-а и тиме је поступак обустављен.

Грађанин П.Н. је поднео притужбу због ненормално великог рачуна за период када му је вода била искључена и то за период преко 6 година. Пошто је грађанин П.Н. ангажовао адвоката, поступак је обустављен јер заштитник грађана не води поступке против ЈКП-а, у којима су ангажовани адвокати у судском спору.

Суграђанка М.М. је поднела притужбу због неуредног читавања водомера од стране ЈКП-а, те да је добила рачун на потрошених 83 м3 воде, а претходних месеци је трошила од 8 до 10 м3 воде. У поступку је утврђено да је притужба неоснована јер је утврђено да се на спорној адреси читавања водомера врше редовно. Поступак је обустављен и утврђено да нема повреде права суграђанке.

Заштитник грађана се такође бавио и општим питањима нормативног уређења Одлуке о снабдевању водом, а нарочито на основу искуства из појединих предмета. Наше мишљење је да због неконтролисаног изливања воде у већој количини на делу интерне водоводне инсталације, а ову количину воде ЈКП кроз свој систем не одводи нити пречишћава, а у складу са ценовником наплате, да ове одредбе нормативног акта треба мењати јер ова услуга није извршена и не може бити наплаћена, те да се оваква наплата мора вршити на основу последњег упоредивог обрачунског периода. Такође сматрамо да без обзира на обавезе потрошача да одјави коришћење услуге, код закуподавних односа се дешава, да када се купац мења, а не регулише се путем отказа, његов потрошачки статус ЈКП тешко може да утврди стварног потрошача, односно када утврди потраживање, исто је већ застарело, те смо предложили да се утврди солидарна одговорност власника некретнине за дугове закупца некретнине.

### **Против Центра за социјални рад покренуто је 8 притужби**

Суграђанка К.Е. је поднела притужбу против Центра за социјални рад Града Суботице, јер јој није исплаћена увећана новчана социјална помоћ у месецу фебруару 2018 године. Током поступка утврђено је да за месец фебруар подносилац притужбе није доставила потребну документацију, већ да је тужбу за поверавање млт.детета, односно једног члана породице доставила накнадно, те јој новчана социјална помоћ за тог члана породице није обрачуната и пошто се новчана социјална помоћ исплаћује из средстава Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања РС, истој није било могуће исплатити тражени износ.

З.М. је поднео притужбу из разлога што 23 година не прима социјалну заштиту. Центар се изјаснио да увидом у базу података именовани никада није ни подносио захтев за остваривање права на новчану социјалну помоћ. Поступак је обустављен.

К.Р. је поднела притужбу као старатељ Б.П.Ј. јер јој је одузето право располагања пензијом, а без икаквог решења. У вођењу поступка утврђено је да

ће се пропуст отклонити и да ће се овластити старатељ да подиже одређене износе са пензије штићенице.

Ј.М. је поднела притужбу због ћутања администрације а на њен захтев за једнократну новчану помоћ. Након покренутог поступка једнократна новчана помоћ је исплаћена по њеном захтеву И тиме је поступак окончан.

Б.Ј. се такође жалио на ћутање администрације за признавање права на једнократну новчану помоћ за куповину огрева, међутим исти је одбијен решењем Центра за социјални рад. Заштитник грађана је сматрао да је притужба за ћутање администрације је неоснована, а одлуку Центра за социјални рад о одбијању захтева није ни испитивао јер је иста у надлежности Центра.

Подносилац притужбе К.Ј. дана 22.03.2018. поднео притужбу на рад надлежног Центра за социјални рад због повреде њених права, односно да је Центар без њене сагласности као привременог старатеља пензију њеног оца В.Ф. у целости усмерио на накнаду смештаја у установу у којој је он смештен. Дат је правни савет и помоћ у састављању жалбе на ову незакониту одлуку Центра. Надлежни Центар на основу жалбе изменио своје првостепено Решење и привремени старатељ и даље у целости располаже са пензијом свог оца и отклоњена је повреда права подносиоца притужбе.

Х.Џ и С.С. су поднеле притужбу јер им се одобрена новчана социјална помоћ не исплаћује. У току поступка је утврђено да именоване нису у складу са својим обавезама пријавиле настале промене у материјалним примањима, те су за више година добијале новчану социјалну помоћ, те у складу са чланом 105. Закона о социјалној заштити је утврђено да су нанели штету коју су дужне И да надокнаде, а пошто на новчаној социјалној помоћи нема принудног извршења, надлежно Министарство обуставља ове исплате И на овај начин надокнађује нанету штету.

### **Против ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање покренута је 1 притужба**

Против ЈП за управљање путевима, урбанистичко планирање и становање Суботица грађанин З.Л. из Суботице је дана 5.02.2018. године поднео притужбу у вези забране саобраћаја за камионе теже од 7 тона, у његовој улици, а коју је тражио и то постављањем саобраћајног знака. Саопштено му је да нема уговора о текућем регулисању саобраћаја те зато не може да се постави знак. Незадовољан је, јер има сазнања да је знак у паралелној улици без проблема постављен. У одговору ЈП за управљање путевима, урбанистичко планирање и становање Суботица заштитнику грађана, наведено је да је увидом у пројекат техничке регулације саобраћаја на територији Града Суботице утврђено да је на предметној локацији потребно поставити захтевану вертикалну саобраћајну сигнализацију. С обзиром да је у току јавна набавка за предметне радове, захтевана вертикална саобраћајна сигнализација ће бити постављена по окончању поступка јавне набавке и отпочињању радова по овом уговору.



**Против ЈКП “Чистоћа и зеленило” покренуте су 1 притужбе**

М.В. је поднела притужбу против ЈКП „Чистоћа и зеленило“ јер сматра да на адреси на којој живи није тачно утврђен број корисника услуге, а ЈКП се изјаснио да су промене у рачунима извршене на основу молбе и захтева сувласника на предметном објекту, а такође да је и теренском контролом утврђен стварни број корисника, те да се на наведеној адреси рачуни за извршене услуге одвожења отпада уредно измирују. Подносиоцу притужбе је дат рок од 15 дана да се изјасни на утврђене наводе, такође јој је изјашњење ЈКП-а достаљено и електронским путем на шта се подносилац притужбе није изјаснила и поступак је обустављен.

**Против ЈКП “Димничар” је поднета 1 притужба**

Г.С. је дана 05.06.2018. поднео притужбу против ЈКП „Димничар“ са описом повреде права да му није уплаћен бенефицирани стаж ПИО осигурања у Фонд за одређени период. Надлежно ЈКП 18.06.2018.године је дало своје изјашњење на поднету притужбу, те је обавестио Канцеларију да је комплетна документација за именованог достављена надлежном ПИО осигурању, те да за Г.С. не постоји више повреда права.

### **Против ЈП “Суботица транс” покренута је 1 притужба**

Грађанка И.С. из Суботице обратила се дана 11.01.2018. године са притужбом против ЈП „Суботичатранс“ предузећа за превоз путника у градском и приградском саобраћају, јер је незадовољна услугом превоза. Више пута се повредила, последњи пут је сломила једно ребро. Сматра да је то услед нестручне вожње возача аутобуса, и противи се због цене карте. У одговору јавног предузећа наведено је да приликом распоређивања лица на послове возача аутобуса, Превозник води рачуна да исти обавезно испуњавају захтеване посебне услове, односно да поседују положену „Д„ категорију, која је предуслов за управљање аутобусом, као и уверење о здравственој способности и способности за управљање моторним возилом (лекарско уверење). Пре ангажовања лица као возача аутобуса, сваки кандидат пролази кроз практичну и теоријску обуку и проверу знања, што подразумева излазак на пробну вожњу и проверу познавања прописа о безбедности саобраћаја. Тек након тога комисија одлучује да ли кандидат поседује потребна знања и способности за обављање послова возача аутобуса. Осим наведеног, сваки кандидат пролази обуку у вези безбедности и здравља на раду, као и противпожарне заштите, а Превозник периодично организује и додатно стручно усавршавање, у погледу етике и интегритета, начина комуникације и сличних тема посебно усмерених на унапређење квалитета услуге превоза путника. Узимајући у обзир да се ради о јавном превозу, Превозник као одговоран извршилац комуналне услуге итекако води рачуна о стручности и обучености лица која обављају послове возача аутобуса, као и о њиховој мотивисаности за рад.

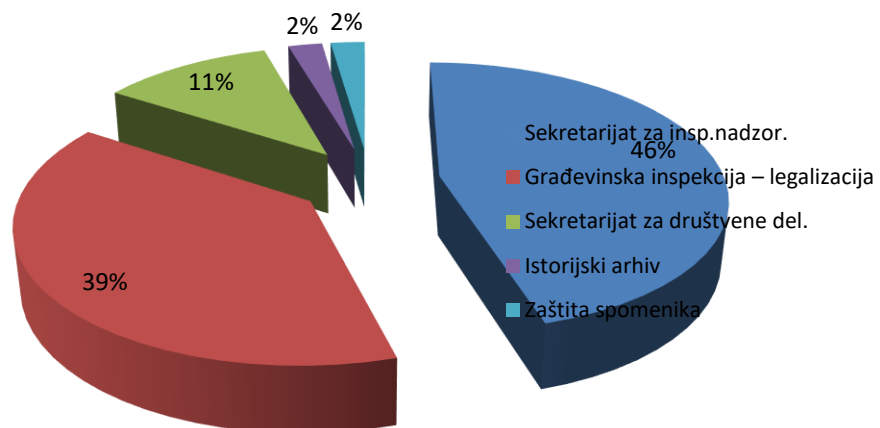
Превозник је резимирао одговор објашњавајући да су возачи у јавном превозу изложени стресу, јер се суочавају са великим захтевима, што је један од разлога због кога се посао возача аутобуса налази на списку послова на којима се стаж рачуна са увећаним трајањем (бенефицирани радни стаж), а с обзиром да су одговорни за путнике од којих се очекује висок степен самоуверености и стручности. Ове чињенице и околности Превозник итекако узима у обзир приликом ангажовања лица на ове послове.

Заштитник грађана је сумирајући наводе из одговора Превозника закључио да су исти неспорни, те да превозник чини све у складу са позитивно правним прописима по којима поступа да пружи квалитетну услугу превоза грађанима Суботице. Међутим, оно на шта врло тешко сам превозник објективно може да утиче је недостатак возача аутобуса, како у Суботици, тако и шире. На територији града Суботице живи доста лица са двојним држављанствима Републике Србије и Републике Мађарске, и Републике Србије и Републике Хрватске, те та лица одлазе да раде у земље Европске Уније, како би остварили веће зараде. Такође превозник не може да утиче и на законом прописану дужину обуке за возаче аутобуса, и у односу на ову проблематику, чињеница је се Превозник може наћи у временском вакуму, док се нови возачи не обуче, а исто тако не постоје гаранције да ће након завршеног образовања желети да се запосле баш као возачи у овом јавном предузећу. Заштитник грађана сматра да је проблем потребно сагледати што пре, на свим нивоима, и створити прилике да се у фазама почне решавати овај проблем.

### **Против Предшколске установе „Наша радост“ покренута је 1 притужба**

Б.С. је покренуо поступак, јер је још 2017 године, у априлу месецу поднео захтев за упис у јаслице млт. детета, а дете неће бити примљено јер нема места у установи. Након покретања поступка дете је одмах примљено у установу и одговарајући објект, са чиме су се сагласили и родитељи и поступак је успешно окончан.

### ORGANI UPRAVE I INSPEKCIJSKE SLUŽBE procentualni prikaz



Грађани су у 2018. години поднели укупно 19 притужби на рад органа управе, инспекцијских служби и установе

Против надлежних градских органа поднете су притужбе против:

- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове 11,
- Секретаријат локалне пореске администрације 1,
- Секретаријат за грађевинарство 1,
- МЗ „Пешчара“ 1,
- Савет за здравље 5,

**Против Секретаријата за инспекцијско-надзорне послове имали смо 11 предмета.**

Подносиоц притужбе М.К. обратила се канцеларији са притужбом на рад Службе за инспекцијско надзорне послове, са описом повреде да се у више наврата обрађала инспекцији да би се уклонио корен дрвета, који се налази на јавној површини и наноси штету њеној кући. Ћутање администрације је представљало проблем због чега је она била незадовољна. Градска управа у одговору на притужбу је дала изјашњење да је решење о резидвању и вађењу стабла издато на време, међутим исто решење није извршено. Међутим, након пријема притужбе извршена је контрола спровођења решења на лицу места и констатовано је да радови нису извршени. У комуникацији са надлежним ЈКП дошли су до сазнања да исто није извршено, јер је неопходно искључење струје

од стране Електродистрибуције да би се извршило решење, али у врло кратком року договор је постигнут и радови из решења су извршени у целости.

Ј.П. подносиоц притужбе се жалила на рад Секретаријата за инспекцијско надзорне послове због ћутања администрације. Наиме, захтев за увиђај је предат дана 15.03.2018. а законски рок од 60 дана је већ истекао. У одговору Градске управе је наведено да рок из Закона није испоштован, јер је тражена допуна записника од стране пољочуварске службе са тачним координатама критичних тачака на пољском путу, те после добијања ових података наложиће се власницима успостављање претходног стања, уколико је дошло до одоравања површине пута. У случају да у датом року они не буду извршили наложену радњу инспекција ће поднети захтеве за покретање прекршајних поступака против ових лица. Странка је прихватила образложење Инспекције.

Подносиоц притужбе В.Е. дана 24.05.2018. поднела је притужбу на рад Грађевинске инспекције са описом повреде права да је дана 21.03.2018. пријавила нелегалну градњу, међутим иста градња није заустављена нити је добила икакво обавештење о стању предмета. Служба за инспекцијско надзорне послове канцеларији заштитника грађана је доставила изјашњење да је након подношења притужбе грађевински инспектор одмах донео решење о довођењу у првобитно стање реконструисаног дела објекта, односно уклањање дограђеног дела објекта, те да је о овим решењима обавештена и странка, која је била задовољна са исходом притужбе.

Дана 26.03.2018. обратила се подносилац притужбе А.Ш. са притужбом на рад Секретаријата за инспекцијско надзорне послове, са описом повреде да на адреси З.Ј. више станара имају нелегализоване објекте, исти су пријављени грађевинској инспекцији, међутим Инспекција ништа није предузела. Након заprimљене притужбе, Служба за инспекцијско надзорне послове је изјавила да приликом извршеног увиђаја на лицу места је утврђено да у заједничком дворишту у улици З.Ј. се налази бесправно саграђени објект димензије 3х5 која гаража је саграђена пре доношења Закона о озакоњењу, односно иста је била видљива на сателитском снимку, те има право на озакоњење. Грађевински инспектор је сходно својим надлежностима пописао исти објект и у управном поступку покренутим против Ј.А. донео решење за уклањање објекта – гараже и исто решење је проследио Секретаријату за грађевинарство како би исти орган донео решење о озакоњењу или исто одбио. Док се поступак озакоњења (легализације) не заврши правоснажно, решење Грађевинске инспекције се не извршава, све сходно Закону. Подносиоц притужбе је у целости информисан о својим правима и могућностима односно са одредбама Закона о озакоњењу објекта.

Грађанка Г.М. из Суботице поднела је притужбу дана 22.10.2018. године, заштитнику грађана против Службе за инспекцијско надзорне послове Секретаријата за инспекцијско надзорне послове Градске управе Града Суботице из разлога што је донето решење о уклањању зида склоном урушавању 2015. године, а решење до дана подношења притужбе није извршено. Притужба је упућена Служби за инспекцијско надзорне послове на изјашњење. Након поднете притужбе извршена је контрола на лицу места дана 5.11.2018. године, када је утврђено да су уклоњени делови зида склони урушавању, чиме је отклоњена опасност, као и даље вођење управног поступка.

О окончаном поступку обавештена је грађанка Г.М., те је поступак по њеној притужби код заштитника грађана окончан, имајући у виду да су отклоњени недостаци у току самог поступка пред заштитником грађана.

Против Службе за инспекцијско надзорне послове Секретаријата за инспекцијско надзорне послове Градске управе Града Суботице притужбу је дана 10.09.2018. године поднела грађанка Т.С. из Суботице, наводећи да се од маја 2017 године упорно обраћа комуналном инспектору ради резизвања грана липе и врбе, које се налазе на јавној површини на углу улица Нађ Имреа и Средње. Сматра да исто дрвеће овако неорезано прави штету, прља јој олуке и мокар јој је зид. До дана подношења притужбе нико није реаговао. Напоменула је да гране липе леже на телефонским кабловима, те понекад долази до прекида телефонске линије. Комунални инспектор је дана 29.08.2018. године извршио увиђај, где је утврђено да се на јавној површини налази једно стабло липе и једно стабло врбе. Истовремено је констатовано да су стабла била здрава, без видљивих знакова оштећења и да тренутно не постоје услови за поступање, односно издавање решења за резизвање или вађење стабла. Даном 17.09.2018. године, по поднетој притужби против Службе за инспекцијско надзорне послове, поново је извршен увиђај на предметној адреси, када је утврђено да су се стабла разгранала, да гране улазе у објекат, додирујући зид прозоре и кров објекта. У даљем поступку комунални инспектор издао је решење даном 19.09.2018. године којим се налаже ЈКП „Чистоћа и зеленило“, да у року од 30 дана изврши резизвање два стабла у Суботици, на предметној адреси. О свему предузетом комунални инспектор је обавестио и странку.

Даном 6.03.2018. године заштитнику грађана обратила се И.С. из Суботице, због „ћутања администрације,“. Грађанка је даном 9.03.2017. године под бројем ИВ-10/И-031-10-15/2017 поднела комуналном инспектору Службе за инспекцијско надзорне послове Секретаријата за инспекцијско надзорне послове Градске управе Града Суботице захтев за увиђај, и до дана подношења притужбе није добила никакав одговор. Проблем који је пријавила су два сува стабла, која су се налазила на јавној површини. Комунални инспектор је даном 20.03.2018. године извршио увиђај. На лицу места је утврђено да су тачне тврдње странке и да се на предметној адреси поред једног здравог стабла јелке, на јавној површини налази и једно стабло бора, које је почело да се суши, вероватно због нестручног резизвања. Даље је констатовано да предметна адреса није била у редовном програму резизвања за 2017. годину, па зато није било услова за поступање, а да ће се у најскорије време након формирања комисије издати решење за вађење болесног, односно сувог стабла.

Грађанин З.Л. из Суботице против Службе за инспекцијско надзорне послове Секретаријата за инспекцијско надзорне послове Градске управе Града Суботице поднео је притужбу заштитнику грађана даном 12.03.2018. године. Он се жалио на непоступање грађевинских инспектора. Тврдио је да стреха комшијског објекта прелази ваздушно замишљену међну линију и задира у његов посед, те му није јасно, како је објекат могао да добије грађевинску дозволу, када је грађен на парцели, која је предвиђена за јавни парк, и то 80 цм од његове међе, те да је у комшијском дворишту отворена теретана и да кроз прозоре који гледају у његово двориште допире бука. Грађевински инспектор извршио је увиђај на лицу места и незваничних података из Републичког катастра утврдио је да се ради о легалном објекту, преузетим из земљишних

књига. На лицу места је утврђено да су пет комада мансардних кровних прозора стварно изграђени на кровној равни окренутој према дворишту суседа, односно гледају у двориште грађанина З.Л. Визуелним прегледом утврђено је да кровна streha објекта у поткровљу прелази замишљену међну линију. Како би се утврдило да ли је за изградњу прозора и балкона као и такве стрехе издата грађевинска дозвола, грађевински инспектор је потврдио да ће грађанину З.Л., након увида у грађевинску дозволу и пројекте бити достављен писмени одговор, на сва питања из надлежности грађевинске инспекције. Грађанин З.Л. дана 20.03.2018. године је обавестио заштитника грађана да је добио писмени одговор, са којим је задовољан, тако да је даље вођење поступка обустављено.

Грађанка М.Б. из Суботице поднела је притужбу против Службе за инспекцијско надзорне послове Секретаријата за инспекцијско надзорне послове Градске управе Града Суботице дана 11.01.2018. године тврдећи да је у једном предмету добила својство странке пред грађевинским инспектором, и то негде у августу 2017. године. Ради се о новоизграђеној фабрици пластике у центру једног суботичког насеља, недалеко од вртића и школе. Сматра да ту нешто није у реду са грађевинском дозволом, и не схвата како је могуће да се подигне фабрика пластике у густо насељеној заштићеној зони становања. Грађевински инспектор је у изјашњењу заштитнику грађана од 22.01.2018. године навео да су на предметној адреси изграђена два објекта. Реконструисани и дограђени објекат је изграђен са грађевинском дозволом. Дана 8.09.2017. године извршен је увиђај на лицу места, где је констатовано да је у реконструисаном објекту започето коришћење објекта без употребне дозволе, те да је у току технички пријем објекта. Инвеститору је решењем под бројем ИВ-10/И-354-141/2017 од 8.09.2017. године наложено да прибави употребну дозволу у року од 30 дана, што ако не учини, донеће се решење о забрани коришћења објекта. Након истека рока по решењу, извршен је контрони надзор, те је констатовано да инвеститор и даље користи објекат без употребне дозволе, те је 16.10.2017. године донето решење о забрани коришћења објекта. Дана 1.12.2017. године инвеститору је издата употребна дозвола, док је решење постало правоснажно 16.12.2017. године. Имајући у виду да је употребна дозвола прибављена, поступак је обустављен по службеној дужности. У одговору заштитнику грађана грађевински инспектор је навео да се грађанка М.Б. никада није обратила грађевинском инспектору, нити писмено, нити усмено, нити је било када била странка у поступку. Поступци су спровођени по пријави месне заједнице и по службеној дужности. Заштитник грађана је након достављеног одговора грађанки притужитељици предочио да у захтеву за увиђај мора да определи да жели да стекне својство странке у управном поступку.

К.Ј. је дана 17.04.2018.године покренуо притужбу због „ћутања администрације“ јер је поднео захтев за увиђај 21.03.2017.године и до дана подношења притужбе није добио никакав одговор. У свом изјашњењу Секретаријат за инспекцијско надзорне послове је известио Заштитника грађана Града Суботице о свим предузетим радњама по основу поднетог захтева за увиђај, а у овом предмету се јавио стари проблем, односно да подносилац захтева за увиђај није назначио да жели да буде странка у поступку, тако да надлежан Секретаријат није имао обавезу да подносиоца притужбе обавештава о предузетим радњама. Изјашњење инспектора је достављено подносиоцу притужбе и тиме је поступак окончан.



П.К. је покренуо поступак против надлежног секретаријата због ћутања администрације. Предмет је решен као напред наведен пример.

### **Против Секретаријата за грађевинарство имали смо 1 предмет**

Дана 09.10.2018. године С.Р. је поднела притужбу против Секретаријата за грађевинарство, због издате грађевинске дозволе за објект на којем је предвиђено грађење отвора на зиду који се наслања на парцелу у власништву С.Р., те је инвеститор према таквој грађевинској дозволи оставио отворе за стаклене призме за који подносилац притужбе сматра да су недопустиви и да нису усклађени са законском регулативом и урбанистичким планом града Суботице. Надлежни Секретаријат се изјаснио да није основана притужба и да су стаклене призме у грађевинарству допуштене и у складу са урбанистичким плановима и законском регулативом у области грађење. Подносилац притужбе није био задовољан одговором надлежног Секретаријата, а заштитник грађана је затражио мишљење овлашћеног судског вештака грађевинске струке да ли су стаклене призме отвори или зид и судски вештак за грађевинарство је одговорио да је зид од стаклене призме зид и то фиксни, конструктивни елемент као и зидови од опеке или других глинених блокова. Разликује се само у структури. Заштитник грађана је прихватио ово стручно мишљење и утврдио да нема повреде права наше суграђанке С.Р.

### **Против Секретаријата локалне пореске администрације поднета је 1 притужба**

Секретаријату локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице дана 14.09.2018. године обратила се грађанка Ј.К. из Старог Жедника са усменом молбом да је упуте како да поднесе захтев за поврат накнаде за уређење грађевинског земљишта. Након што су јој прегледали документацију, објаснили су јој да не могу да приме предметни захтев из разлога што у документацији није имала доказ – уплатницу, из које се види да је својевремено плаћена накнада за коришћење грађевинског земљишта. Након овог обраћања Секретаријату локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице, грађанка се обратила заштитнику грађана са молбом да јој појасни где би могла да нађе доказ о уплати ако нема уплатницу. Нагласила је да су јој у врло кратком року умрли свекар, свекрва и муж, и да се сећа да је предметну накнаду уплатио свекар, који је тада био власник непокретности на коју се накнада односи. Заштитник грађана је посредујући упутио службеника локалне пореске администрације, имајући у виду да се грађанка сећала датума када је накнада уплаћена, да доказ о уплати прибави службеним путем из базе података Управе за трезор. Након што је службеник прибавио доказ о уплати службеним путем из Управе за трезор, грађанки је сачињена молба за поврат накнаде за уређивање грађевинског земљишта, коју је предала локалној пореској администрацији, са приложеним доказима, изводом из Управе за трезор Министарства финансија Републике Србије, копијом предрачуна издатог од ЈП Дирекција за изградњу Града Суботице, копијом уговора са ЈП Дирекција за изградњу града Суботице, копијом извода из МКУ, копијом решења о наслеђивању иза покојног мужа, копијом уговора о доживотном издржавању. Молба и приложени докази су одмах по пријему размотрени и грађанки је признато право на поврат накнаде за уређивање грађевинског земљишта.



**Против МЗ „Пешчара“ поднета је 1 притужба**

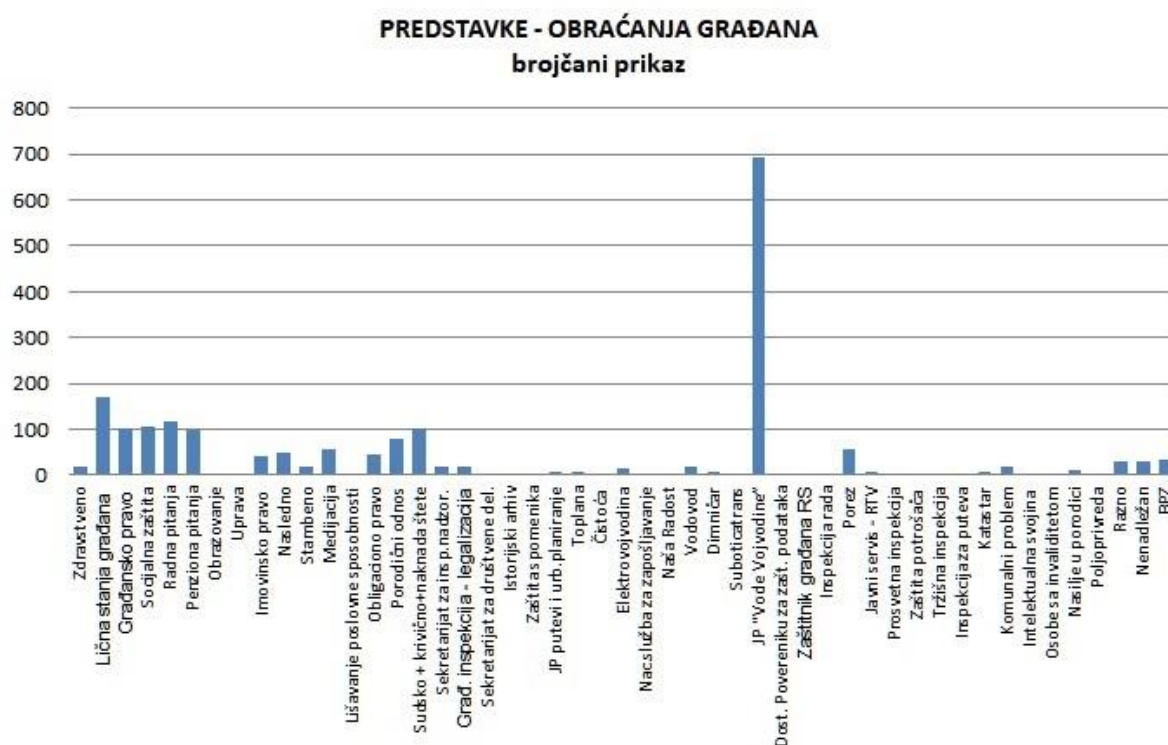
Подносилац притужбе Р.И. се жалио на рад МЗ “Пешчара” због ћутања администрације јер је дана 04.04.2018. предао писмени захтев, а до 12.06.2018.године није добио никакав одговор. Након запримљене притужбе МЗ “Пешчара” је упутила писмени одговор подносиоцу притужбе, с тиме је пропуст отклоњен.

## Против Савета за здравље С.Ј. је поднео 5 притужби.

Грађанин С.Ј. је поднео 5 притужби против Савета за здравље. Заштитник грађана је сматрао да се ради о поновљеним притужбама које не садрже нове наводе и чињенице које их поткрепљују и све притужбе је одбацио.

Заштитнику грађана РС прослеђено је због ненадлежности 8 притужби, а Покрајинском омбудсману 3.

## ОБРАЋАЊА - ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2018. години –2.024 ПРЕДМЕТА (укупно од почетка рада 19.786)



Правни оквир деловања у значајној мери утиче на могућност остваривања специфичних активности и циљева, који се у једној вишенационалној заједници као што је Суботица, очекују од институције Заштитника грађана. Природа институције Заштитника грађана дозвољава широку лепезу могућности његовог деловања. Сходно члану 17. Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице, заштитник грађана остварује непосредну сарадњу са Републичким органима и делује као посредник између подучних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана на територије града. Ово значи да се сви предмети за које не можемо по Закону о локалној самоуправи и Одлуци о Заштитнику грађана водити притужбе, воде уредно, као представке – обраћање грађана.

Грађани се обраћају заштитнику грађана из свих области права. Из ових обраћања, да ли усменим или писменим путем Заштитник грађана Града Суботице може да одговори својој обавези о остваривању и поштовању људских права на територији града Суботице. Значи, оваквим начином рада иза

сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постоји обраћање грађана путем представке.

Дајемо кратак приказ представки грађана који су се обраћали канцеларији за помоћ, а према врсти права за које су сматрали да су им или угрожена или им је била потребна помоћ у виду посредовања или савета наше канцеларије. Издвојили смо најинтересантније предмете.

На жалост, као и у претходним годишњим извештајима и оцени о стању људских права у граду Суботица, можемо рећи да је најугроженије од свих људских права, право на рад. Обратило нам се 117 суграђана са разним питањима из радних односа. Остварили смо добру сарадњу са Инспекцијом рада, нарочито у предметима заштите трудница и породиља где Инспекција на упућивање од стране Канцеларије одмах реагује и доноси привремена решења о враћању на посао. Имали смо доста примера и неисплаћених зарада и доприноса, нарочито код фирми које имају седиште регистровано у Београду, а обављају послове на територији града Суботице. То су најчешће фирме које се баве обезбеђењем, како привредних објеката тако и установа у граду.

Издвојили бисмо следећи предмет: „Дана 17.09.2018. обратио се подносиоц притужбе Ш.А., професор основне школе са описом повреде на рад неколико основних школа, и то због тога што се погрешно обрачунава његова накнада плате за време проведено на годишњем одмору, јер мусе узима просек плате у периоду у претходна 3 месеца и сматра да му је на овај начин нанета штета. Канцеларија се обратила надлежној школској инспекцији са захтевом да се потврди став Канцеларије у томе да се у овом случају примењује Посебан колективни уговор за запослене у основним и средњим школама и домовима ученика („Сл. Гл РС“, број 21/15), и то члан 23., који уређује да запослени имају право на накнаду плате у висини која се обрачунава и исплаћује према одредбама Закона о раду, за време проведено на годишњем одмору. Закон о раду, у члану 114. одређује да запослени има право на накнаду зараде у висини просечне зараде у претходних 12 месеци за време проведено на годишњем одмору. Према томе, по становишту канцеларије, дотична школа погрешно обрачунава накнаду за период кад је подносиоц притужбе на годишњем одмору. Надлежна инспекција је у свом одговору потврдила становиште канцеларије и навела да се обрачун накнаде зараде обрачунава у складу са члановима из прописа који су наведени у допису. Подносиоц притужбе је обавештен о правном становишту канцеларије и надлежне инспекције, те му је предат и писмени став надлежног органа.“

Овај годишњи извештај Заштитника грађана је у основи нетачан због тога што смо против ЈП „Воде Војводине“ успели да заведемо 692 представке, међутим сматрамо да нам се у овим предметима обратило преко 2.500 грађана, али због хитности предмета и одговора, односно приговора које је требало урадити и помоћи грађанима нисмо успели административно да водимо ове предмете. Проблем је настао када је измењен Закон о водама и надлежност за наплату накнаде за одводњавање је са Пореске управе прешла на ЈП „Воде Војводине“. Надлежност је прешла 01.01.2017. године, а уз решења о утврђивању накнаде за април-децембар 2018 године ЈП „Воде Војводине“ је обавестило грађане да постоји дуг из претходног периода. У овом обавештењу није била назначена ни

основица ни камата, већ само укупан износ дуга из претходног периода. Уз обавештење грађанима је достављано и упутство о плаћању. Канцеларија је саставила кратко упутство о начину подношења приговора као и сам приговор, како по основаности тако и по висини. Нарочито смо имали пуно странака у приградским месним заједницама где смо дневно попуњавали са нашим суграђанима и по 120 до 150 оваквих приговора. Организовали смо и састанак са представницима ЈП „Воде Војводине“ на којем је био присутан и представник Покрајинског омбудсмана на којем састанку је утврђено да је пуно погрешних обавештења о дугу, како по основу промене власништва, тако по основу плаћене накнаде, односно нетачност висине утврђеног дуга, а тако и по основу евентуалне застарелости. Утврђено је да оваква неуредност података потиче из проблема што је ЈП „Воде Војводине“ преузело податке од Пореске управе без могућности испитивања тачности података. Такође је договорено да се раздвоје стара потраживања које је водила Пореска управа, а која је пропустила да изврши наплату ових потраживања од неспорних потраживања од 01.01.2017.године. Наше мишљење је да се „стара“ потраживања по основу накнаде за одводњавање на основу решења Пореске управе, које је извршна исправа, не могу наплатити принудним путем, јер ЈП „Воде Војводине“ немају активну легитимацију да на основу решења Пореске управе спроводе принудно извршење.

У области пореског права, односно обавеза, суграђани су нам се обратили у 56 предмета. Питања су била око непознавања система наплате пореза, проблема око промена власника непокретности, измене површине непокретности која представља основицу за разрез пореза, као и око плаћања пореза код сувласника. Код свих ових случајева канцеларија је давала одговоре на постављена питања. Однос проблема је био и код пољопривредника који су били у репрограму дугова, који су често излазили из тог репрограма, због немогућности плаћања доспелих обавеза односно рата, те су врло често постављена питања око могућности плаћања заосталих доспелих рата. У ситуацијама када је Пореска управа масовно издавала опомене пореским обвезницима, грађани-порески обвезници масовно су се обраћали нашој канцеларији са разним питањима, односно постојало је неразумевање самих опомена, као и система функционисања наплате пореске управе. У овим случајевима дајемо одговоре грађанима на њихова питања, упознајемо их са прописима, нарочито из области застарелости, могућности отписа камате и на друга њихова права и обавезе.

Подносиоц представке Е.Е. се обратила канцеларији заштитника грађана да јој је решењем Пореске управе Филијала Суботица, као пореском обвезнику приписана обавеза доприноса за пензијско и инвалидско осигурање иза преминулог супруга, те јој је утврђена обустава 1/3 дела месечног износа њене пензије у укупном износу од 139.724,00 дин. Наиме, дана 22.08.2018. Пореска управа филијала Суботица је вршила сторно задужење ПИО осигурања пољопривредника бившег обвезника Е.А., бившег становника Б.В. у износу од 139.714,00 и исти у целости приписала Е.Е., супрузи бившег осигураника без правно ваљаног образложења. Пошто је решење надлежног органа нејасано и неразумљиво без навођења правног основа за утврђење овакве обавезе новом обвезнику односно подносиоцу притужбе, дат је савет да поднесе жалбу на спорно решење. Надаље, у решењу се користе пореско књиговодствени појмови „сторно задуживање доприноса и приписивање истих“, без да се пружи

образложење неугој странци шта то у конкретном предмету значи, а решава о пореској обавези, односно о утврђивању доприноса за ПИО осигурање пољопривредника, а при томе не утврђује на разумљив начин шта је правни основ подносиоца притужбе, надаље од којег датума се утврђује спорна обавеза, односно од којег датума се обрачунава камата на главницу, што су битни основни елементи диспозитива Решења са којим се утврђује нека пореска обавеза. У овој правној ситуацији канцеларија је пружила правну подршку подносиоца притужбу, указала на законске одредбе, које се примењују на конкретан случај и пружила елементе за подношење жалбе на оспорено решење. На основу поднете жалбе другостепени орган је поништио оспорено решење. Поступак се наставља према упутству другостепеног органа.

Представком против Секретаријата локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице дана 14.09.2018. године обратила се грађанка Ј.К. из Старог Жедника са усменом молбом да је упуте како да поднесе захтев за поврат накнаде за уређење грађевинског земљишта. Након што су јој прегледали документацију, објаснили су јој да не могу да приме предметни захтев из разлога што у документацији није имала доказ – уплатницу, из које се види да је својевремено плаћена накнада за коришћење грађевинског земљишта. Након овог обраћања Секретаријату локалне пореске администрације Градске управе Града Суботице, грађанка се обратила заштитнику грађана са молбом да јој појасни где би могла да нађе доказ о уплати ако нема уплатницу. Нагласила је да су јој у врло кратком року умрли свекар, свекрва и муж, и да се сећа да је предметну накнаду уплатио свекар, који је тада био власник непокретности на коју се накнада односи. Заштитник грађана је посредујући упутио службеникла локалне пореске администрације, имајући у виду да се грађанка сећала датума када је накнада уплаћена, да доказ о уплати прибави службеним путем из базе података Управе за трезор. Након што је службеник прибавио доказ о уплати службеним путем из Управе за трезор, грађанки је сачињена молба за поврат накнаде за уређивање грађевинског земљишта, коју је предала локалној пореској администрацији, са приложеним доказима, изводом из Управе за трезор Министарства финансија Републике Србије, копијом предрачуна издатог од ЈП „Дирекција за изградњу Града Суботице“, копијом уговора са ЈП „Дирекција за изградњу града Суботице“, копијом извода из МКУ, копијом решења о наслеђивању иза покојног мужа, копијом уговора о доживотном издржавању. Молба и приложени докази су одмах по пријему размотрени и грађанки је признато право на поврат накнаде за уређивање грађевинског земљишта.

Из области здравственог осигурања обратило нам се 18 суграђана и то најчешће због немогућности овере здравствене књижице незапосленима и пољопривредницима због, како смо већ навели, постојања дуга по основу обавезног здравственог осигурања, и то врло често деци запослених, којима послодавац није уплаћивао доприносе по основу обавезног здравственог осигурања. На основу Мишљења Заштитника грађана Републике Србије да деца морају имати здравствено осигурање, ови предмети су решени. Сарадња са Филијалом у Суботици је и ове године била изузетно добра.

Издвојили бисмо следеће предмете: „Заштитнику грађана Града Суботице 29.06.2018. године обратио се грађанин А.Ч. из Суботице. Навео је да је

студент медицине у Тузли, Федерација БиХ и да је 20. маја био примљен у Универзитетски клинички центар због напада слепог црева. Хитно је оперисан, и након тога је затражио рефундацију средстава за операцију од Фонда за здравство Филијала Суботица, где је осигуран, међутим обе Лекарске комисије и првостепена и другостепена Комисија су га одбиле позивајући се на поремећај од кога је боловао (опсесија прањем руку). Навео је да је редован студент и да пије одређену врсту медикамената превентивно. Заштитник грађана прво га је поучио да има право да захтева израду писаног решења, на које има право жалбе. Даље га је упознао са одредбама члана 11. Споразума између Савезне Републике Југославије и Босне и Херцеговине о социјалном осигурању, којим одредбама је прописано да лице које испуњава услове за право на давање у натури према правним прописима једне државе уговорнице, има право на здравствену заштиту од стране носиоца његовог пребивалишта или боравишта, одређену у погледу обима, врсте и начина пружања, према правним прописима који важе за тог носиоца, као да је код њега осигурано, а у трајању одређеном правним прописима који важе за надлежност носиоца на чији терет се заштита пружа, под условом да има пребивалиште у другој држави уговорници или боравиште, али као дипломата или запослени у амбасадама или конзулату, а његово стање захтева хитно пружање здравствене заштите, а лице није отишло у циљу лечења у ту државу уговорницу. Сама чињеница да је грађанин А.Ч. отишао у Тузлу да би редовно похађао студије довољан је основ да му се призна право за накнаду у натури. Заштитник грађана испитао је грађанина А.Ч. да ли поседује неку врсту исправа у БиХ. Пошто А.Ч. има личну карту у БиХ, он и по овом основу има право на накнаду трошкова. О овом предмету обавештена је Филијала РФЗО Суботица, док су заштитнику грађана дописом одговорили да су средства за лечење А.Ч. рефиндирани надлежнима у Федерацији БиХ.“

Заштитнику грађана се дана 27.08.2018. године обратио грађанин Г.Б. из Суботице, наводећи да је особа са инвалидитетом, те да му је нога краћа, да му је Здравствена комисија Републичког Фонда за здравствено осигурање Филијале Суботица одобрила набавку ципеле висине 8 цм, имајући у виду да му оваква врста ортопедског помагала припада на основу његове историје болести и лекарске дијагнозе. Од запослених у РФЗО Филијала Суботица, упућен је да са листе овлашћених произвођача наведених ортопедских помагала има право да изабере једног произвођача и да наручи израду ципеле. Заштитник грађана упутио га је да ступи у контакт са неким произвођачем ван Суботице, јер је претходно проверио да се у Суботици ова помагала више не производе. Сам је контактирао неколико произвођача из Београда и Новог Сада телефонским путем, међутим добијао је одговоре да сви они производе типска ортопедска помагала висине 4 цм и да не раде по наруџби. Након ових одговора поново се обратио заштитнику грађана, који је обавио разговор са надлежнима у Филијали РФЗО Суботица, где му је предочено да они немају право да упућују на одабир произвођача, међутим прибавио је листу овлашћених произвођача. Након што је контактирао све произвођаче са листе, грађанин Г.Б. обавештен је да постоји један произвођач у Београду, који ова помагала израђује по наруџби и доставио му је његов контакт. Такође му је према РФЗО Филијала Суботица израђен захтев за плаћање путних трошкова, имајући у виду да је израда ципеле висине 8 цм одобрена од стране Здравствене комисије Републичког Фонда за здравствено осигурање Филијале Суботица, а он то своје право не може да оствари у Суботици и то из разлога што се ципела не производи у Суботици. Разлог за одлазак у Београд јесте што за израду овог помагала произвођач мора



узети мере лично од наручиоца. У одговору који је грађанин Г.Б. примио од РФЗО Филијала Суботица, наведено је да се у вези остваривања права на медицинско-техничка помагала ван подручја матичне филијале РФЗО не признају трошкови путовања ни унапред пре набавке помагала ван подручја матичне филијале РФЗО, ни касније након набавке помагала, те да трошкови путовања падају на његов терет, без обзира на његов социјално – материјални статус. Након што је размотрио наводе из одговора, заштитник грађана је донео закључак да је потребно поднети притужбу стварно надлежном Заштитнику грађана Републике Србије. Ово из разлога, јер је сматрао да постоји основана сумња да наведени орган управе крши права грађанина Г.Б. на потпуну здравствену заштиту, који услед је услед свог инвалидитета приморан да набавља овакву специфичну врсту помагала, а објективно је спречен да то учини на подручју Града где је осигуран, с тога није спорно да набавка овог помагала изазива и трошкове путовања.

К.В. се обратио канцеларији заштитника грађана са проблемом да је преузео Решење РФЗО Филијале за Севернобачки округ, којим се не одобрава његов захтев за накнадно издавање обрасца потврде о праву на давања у натури пружена од 24.10.2017.г. до 27.10.2017. за време привременог боравка у Мађарској – образац СРБ/ХУН 111, по Споразуму између Републике Србије и Мађарске о социјалној сигурности. Наиме, оценом Другостепене лекарске комисије није одобрен његов захтев за накнадно издавање обрасца потврде о праву на давања у натури пружена у периоду од 24.10.2017.год. до 27.10.2017. год. за време привременог боравка у Мађарској-образец СРБ/ХУН 111. Филијала је службеним путем од Дома здравља Суботица прибавила извод из његовог електронског здравственог картона. Комисија је утврдила да је у Мађарској њему пружена хитна медицинска помоћ, али у тренутку одласка у Мађарску он је боловао од оболења за које је потребно дуже лечење или стални лекарски надзор, односно да се налазио у стању које би убрзо по доласка у иностранству захтевало дуже лечење или стални лекарски надзор, односно да се налазио у стању које би убрзо по доласку у иностранству захтевало дуже лечење односно смештај у стационарну установу. Увидом у извод из ЗК ДЗ Суботица, број хх закључено је да је боловао од повишеног крвног притиска и поремећаја метаболизма масти, односно од стања која захтевају лекарски надзор и лечење. Наиме, по члану 65. став 1. Закона о здравстеном осигурању, право на коришћење здравствене заштите у иностранству на терет средстава обавезног здравственог осигурања осигурано лице има ако је пре његовог одласка у иностранство утврђено да не болује, односно да није боловао од хроничних болести у акутној фази у последњих 12 месеци, за које је потребно дуже или стално лечење, односно да се осигурано лице не налази у стању које би убрзо по доласку у иностранству захтевало дуже лечење односно смештај у стационарну здравствену установу. Подносиоцу притужбе пружили смо правну помоћ, односно упознали смо га са правилном применом члана 65. став 1. Закона о здравстеном осигурању упознали га са правима пацијената у ситуацији кад у иностранству се деси хитна интервенција, како и на који начин иностране осигуравајуће институције покрећу поступак наплате својих услуга на имовини осигураника Републике Србије, односно на који начин може у складу Споразум између Републике Србије и Мађарске о социјалној сигурности остварити право на накнаду као осигураник Републике Србије.



Знатан број грађана, 98, обрађало се Заштитнику грађана Града Суботице и по питањима из области пензијског инвалидског осигурања, најчешће по питању законског рока за доношења решења, дуготрајног важења привременог решења о пензионисању, признања права на додатак за туђу негу и помоћ другог лица. Такође, грађани су се често обрађали за савете у вези остваривања права на старосну пензију, на инвалидску пензију, као и породичну пензију.

Притужбом на рад у згради од јавног значаја где су смештене три институције које су веома битне за живот и рад особа са инвалидитетом и то: Републички Фонд за здравствено осигурање Филијала Суботица, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање Филијала Суботица и Национална служба за запошљавање Филијала Суботица обратило се заштитнику грађана Удружење „Центар за прави живот,, Суботица дана 24.05.2018. године. У притужби је наведено да је пре готово две и по године платформа за особе са инвалидитетом која се налази на улазу у предметну зграду поправљена, те да су постављени заштитни стубови да штите платформу од удараца аутомобила, међутим већ након седам дана заштитни стуб и платформа су поново оштећени. У одговору Удружењу који је достављен 18.07.2018. године, од стране Дирекције Републичког Фонда за пензијско и инвалидско осигурање наведено је да поправку платформе нису могли да изврше све док Град Суботица не обезбеди нову заштиту за платформу. Како је Град Суботица обезбедио нову заштиту за платформу, даље се у одговору наводи да ће се поправци платформе приступити након потписивања уговора за набавку одржавања и поправки платформи за особе са инвалидитетом, која је објављена и чије ће се отварање извршити 25.07.2018. године. Заштитник грађана Града Суботице обавестио је Удружење о претходно предузетим радњама везаних за постављање заштите платформе, које је у надлежности града. Заштитник грађана Града Суботице је одмах по сазнању о овом проблему обавестио Менаџера Града Суботице и надлежне из ЈП За управљање путевима, урбанистичко планирање и становање Града Суботице. На састанку заштитника грађана и његовог заменика са Менаџером Града Суботице, директором ЈП За управљање путевима, урбанистичко планирање и становање и његовим сарадницима дана 13.03.2018. године донет је закључак да се заштита платформе постави без одлагања, у што краћем року. По налогу надлежних заштита је постављена у марту 2018. године. Удружење се међутим са притужбом обратило Заштитнику грађана Града Суботице у мају 2018. године, а против наведених републичких органа, сматрајући да од када је заштита платформе постављена, више нема сметњи да исти органи иницирају поправку, те да је Град Суботица своје обавезе у погледу заштите испунио одмах по сазнању за овај проблем. Разматрајући наводе ове притужбе, имајући у виду да се ради о стварној надлежности Заштитника грађана Републике Србије притужба је прослеђена надлежном заштитнику грађана на даље поступање. Поправка платформе извршена је у септембру 2018. године, а стање платформи, њихово одржавање и поправка на улазима у зграде државних органа у Републици Србији, на примеру Суботице, приказано је у Посебном Извештају Заштитника грађана Републике Србије за 2018 годину.

Питања у вези законског наслеђивања, тестаменталног наслеђивања, могућности преноса права својине на некретнинама за живота, су врло честа питања, јер странке због неукости и због непостојања материјалних средстава не знају саме решавати проблеме из ове области. Имали смо 50 обраћања.

Проблеми породичне природе су честа питања и имали смо 79 обраћања – који смо решили саветом. То су предмети у вези издржавања родитеља, пунолетне деце, брачног и ванбрачног друга и даље родбине, као и насиље у породици је проблем са којима су се обраћали грађани. Упознали смо лица која су нам се обратила са правима и обавезама из Породичног закона, а у случају потребе упутили смо их на даљу надлежност Центра за социјални рад, Полицијске управе и правосуђа, уколико смо наилазили на проблем породичног насиља. Након што су се грађани обраћали заштитнику грађана са оваквим проблемима, заштитник грађана је сходно одредбама Споразума о сарадњи у спровођењу заштитне жртава насиља у породици и жена у партнерским односима на подручју Града Суботице, достављао пријаве против насиља Центру за социјални рад на поступање.

У области социјалне заштите имали смо 104 представки. Странкама смо помогли у писању жалби, попуњавању разних формулара, обезбеђења потребне документације за остваривање ових права. У више случајева смо интервенисали и код Црвеног крста и код Центра за социјални рад, да би се обезбедила помоћ у виду пакета за социјално угрожене суграђане. Овим путем се наведеним организацијама и захваљујемо на сарадњи и поштовању препоруке Заштитника грађана, јер су на наш предлог увек позитивно одговарали и пружали помоћ овим људима.

Лична стања грађана - 170 предмета. У овим предметима најчешће се ради о расељеним лицима са Косова, за које смо постали једна врста сервиса код прибављања личних докумената, односно извода из МКР и уверења о држављанству. Такође се ради и о предметима исправке или усаглашавања ових докумената, јер су врло неуредни и непрецизни, па наши суграђани приликом добијања нових личних докумената, нових личних карата и пасоша, имају великих проблема. Што се тиче самих странака који нам се обраћају, најчешће се ради о неписменима и социјално угроженима, тако да наш рад, који је увек бесплатан за странке много доприноси решавању личних стања ових лица. Проблем који се јавља ове године је упис деце рођених у државама, најчешће Немачке, Белгије и Француске чији родитељи су враћени у Републику Србију, а деца немају међународни упис у матичне књиге, већ само потврду из болнице, да су тамо рођени. У овим случајевима обраћамо се за међународну правну помоћ при Министарству Правде, које на наш захтев за ова лица прибавља оригинална документа. Поступак је сложен и дуготрајан. Такође, смо радили и на ванпарничним предметима утврђења времена и места рођења за „правно невидљива лица“.

У области образовања имали смо 5 предмета. Родитељи ученика обратили су нам се у пет случајева, сматрајући да су образовни радници, односно наставници или професори у свом раду повредили права њихове деце. Ови случајеви решени су саветом, односно наши суграђани су упућени на Просветну инспекцију.

Грађани су се у великом броју обраћали и са представкама против пословних банака, као и мобилних оператера. Најчешће су то биле представке, којима се указивало да су супротно уговореним условима, мењане каматне стопе на кредите. У овим случајевима грађани су упућивани, да се у складу са Законом о

заштити корисника финансијских услуга ("Сл. гласник РС", бр. 36/2011 и 139/2014) притужбом обратe централи банке, и овлашћеном посреднику Народне Банке Србије, који је према цитираном Закону, овлашћен да врши надзор над његовом применом, те изврши контролу пословања банке, уколико постоји сумња, да банка послује на штету клијента.

Што се тиче оператера мобилне телефоније тиче, грађани су поучавани да контролу и надзор над радом оператера у складу са Законом о електронским комуникацијама ("Сл. гласник РС", бр. 44/2010, 60/2013 - одлука УС и 62/2014), врши Републичка агенција за електронске комуникације, као и инспекција за електронске комуникације Министарства трговине, туризма и телекомуникација.

Грађанка Р.М. из Суботице обратила се заштитнику грађана дана 24.04.2018. године, јер су јој у банци где има пуномоћ на рачуну њеног ујака рекли да она не може да се одрекне пуномоћи за подизање новца на девизном рачуну њеног ујака. Ујак јој је непокретан, не јавља се на телефон, а у банци су јој рекли да он мора да дође у банку да повуче пуномоћ. Заштитник грађана упутио је грађанку да се обрати јавном бележнику, који излази на лице места, где врши оверу изјаве о повлачењу пуномоћи.

Општа слика обраћања грађана у 2018. години везаних за мобилну телефонију јесте да у доста случајева трећа лица убеди старе, лаковерне особе да закључе уговор са оператером, а од тих особа узимају телефонске апарате, уз обећање да ће им надокнадити трошкове, међутим то не ураде. На жалост, особе које су се обраћале нису биле лишене пословне способности, тако да нису могле да остварују заштиту судским путем, због заблуде или преваре.

Из области управе 4 предмета, овде се мисли на питања из области експропријације, односно питања у вези отварања улица и пролаза јер се развојом урбане средине у месним заједницама ствара уско грло у комуникацији, односно изградњи путева.

### **Јавне службе и јавна предузећа – 103 предмета.**

Као што се може видети из табеларног приказа структуре и статистике примљених представки, то су грађани који нам се обраћају у случајевима када није започет или је у току поступак пред надлежном управном службом или јавним предузећем. У складу са принципом добре управе грађани буду упућени која су њихова права и на који начин треба да се обратe овим службама.

Власници дечјег забавног парка, који уназад 10 година узимају у закуп простор – паркинг испред Хале спортова у Суботици, обратили су се заштитнику грађана дана 5.02.2018. године, са молбом да посредује између њих као закупаца и ЈКП „Стадион“, као закупопримца, јер су имали проблем са пријемом код директора, око договора везаног за продужење закупа. Дошли су у Суботицу, а да су се претходно најавили, заказали су телефонским путем термин међутим, речено им је да су „закаснили“, за нови уговор и да директор не жели да их прими. У јавном предузећу им је речено да они нису једини који би желели да закупе предметни простор. Тврдили су да до сада нису имали проблема и да су продужавали уговоре без проблема. Они немају проблем да и други субјекти буду закупци предметног простора. Након што је заштитник грађана контактирао

директора јавног предузећа и појаснио о чему се ради, грађани, власници дечјег забавног парка, примљени су код директора, где им је објашњено да ће се у складу са прописима расписати јавни оглас за издавање јавне површине за забавни парк, и то 15.02.2018. године, те да имају право да се на исти оглас јаве.

Имовинско правна област - 42 предмета. Ово су предмети када суграђани траже савете у промету непокретности, односима уписане имовине у Катастру, питања поклона, доживотног издржавања, плодоуживања, закупа. Ове странке се за решење насталог проблема упућују код адвоката или јавног бележника.

Грађанин Т.У. из Суботице дана 1.08.2018. године обратио се заштитнику грађана, наводећи да је 27 година закупац пословног простора, чији је власник Град Суботица, и да је сада искрсао проблем, јер му је у Служби за пословне просторе, Секретаријата за имовинско правне послове Градске управе Града Суботице речено да му неће продужити уговор, јер као закупац није благовремено поднео молбу за продужење закупа. О овоме је истог дана запримио и извод из Записника Комисије за пословни простор. У изводу из записника наведено је да му је истекао рок за обнову уговора, јер није благовремено поднео молбу за продужење истог, те је у закључку наведено да се закупцу даје рок од 30 дана од дана пријема Извода из записника, да пословни простор испразни од ствари и лица, те да исти преда Граду Суботици, путем Службе за пословне просторе Градске управе Града Суботице. Заштитник грађана размотрио је списе предмета, како би грађанину дао савет, како да реши ову правну ситуацију. Уговор о закупу између грађанина У.Т., као предузетника и Градоначелника Града Суботице закључен је дана 10.04.2014. године. Трајање закупа дефинисано је одредбама члана 6. Уговора о закупу, у којима је наведено да се пословни простор издаје на одређено време почев од 23.08.2013. године, на период од 5 година. У одредбама члана 18. Уговора, наведено је да је закупац изјавио да је упознат са одредбама Одлуке о давању у закуп пословних простора Града Суботице и да прихвата све остале услове давања у закуп предметног пословног простора. Одредбама члана 20. Одлуке о закупу пословних простора Града Суботице предвиђено је да закуп пословног простора престаје истеком времена на које је послови простор дат у закуп. Даље је предвиђено да уколико је закупац пословног простора, који је уредно измиривао обавезу плаћања закупнине заинтересован да настави са закупом предметног пословног простора, може тражити продужење уговора о закупу, најраније 3 месеца, а најкасније месец дана пре истека уговора о закупу, у ком случају о захтеву за продужење закупа, односно о давању у закуп пословног простора непосредном погодбом одлучује Градоначелник, на предлог Комисије за пословни простор, у складу са чланом 58. ове одлуке. Имајући у виду наведено, заштитник грађана је констатовао да је закупац пропустио да у року предвиђеном одредбама члана 20. Одлуке о давању у закуп пословних простора Града Суботице затражи продужење закупа. Међутим, имајући у виду да је закупац савестан закупац, који је у истом простору 27 година, да је уредно измиривао своје обавезе, да га је према његовим речима до кашњења довела заблуда, јер је држао да је уговор закључен 10.04.2014. године, како и стоји, да је закључен на период од 5 година, те није обраћао пажњу на датум из одредбе која одређује трајање уговора, да је он у предметном пословном простору сузакупац у  $\frac{1}{4}$  дела простора, који простор дели са још два предузетника, а сви обављају исту делатност и имају изузетну вишедеценијску сарадњу, заштитник грађана је грађанину Т.У. сачинио молбу за продужење коришћења простора. У

наредном периоду, у септембру 2018. године, размотрена је молба, грађанину је продужено коришћење пословног простора, а након тога је формално правно, путем јавне лицитације, именовани остварио право закупа и закључио нови уговор о закупу.

**Област становања и одржавања зграда колективног становања - 18 обраћања.** Овде спадају савети, на који начин уз помоћ града, односно која права пружа град у овој области. У 2018. години више управника стамбених зграда колективног становања обраћали су се са разним питањима везаним за управљање зградом и питањима везаним за примену Закона о становању и одржавању зграда. Ступањем на снагу овог закона унете су бројне новине, између осталог и могућност ангажовања професионалних управника па су се грађани обраћали и по питањима, како да одаберу професионалног управника, коме да се обрате у случају да сматрају да неки управник крши прописе, а нису део већине у скупштини зграде и по разним другим питањима везаним за међусобне односе станара, како се утврђује висина етажне надокнаде, када имају право на кредитирање инвестиционог одржавања итд.

Управник стамбене зграде, грађанин М.П. из Суботице дана 14.05.2018. године обратио се заштитнику грађана, јер има проблем са једним станом, у којем је још пре 25 година преминуо власник стана Ђ.Т. Према његовим сазнањима, оставински поступак није вођен, а у његов стан се уселила нека жена, мисли да је бесправно, скрива се, само ноћу излази из стана, живи без струје у стану, у стану се шири смрад. Никада није платила етажну надокнаду. Заштитник грађана је управнику прибавио извод из матичне књиге умрлих за власника стана Ђ.Т. и сачинио управнику зграде, грађанину М.П. поднесак, обавештење Основном суду у Суботици ради покретања оставинског поступка, а због потребе решавања проблема са незаконитим становањем у згради у којој је управник. Даном 20.09.2018. године управник зграде је обавестио заштитника грађана да је добио обавештење од суда да је Ђ.Т. имао склопљен уговор о доживотном издржавању са особом која је уселила у предметни стан. Обзиром на спорну ситуацију управнику зграде предложен је поступак медијације – мирног решавања спора.

Заштитнику грађана се даном 7.09.2018. године обратила грађанка Е.Л. из Суботице, наводећи да у стамбеној згради, где је управница, постоји стан где је пре 7 дана преминуо власник и станар стана бр. 21. Нађен је 7 дана након смрти, када су на лице места изашли хитна помоћ, полиција и ватрогасци. До дана обраћања заштитнику грађана она није успела да сазна да ли је преминули имао наследнике, стан је прљав, стижу рачуни на његово име. Грађанка је упућена да обавести Основни суд ради покретања оставинског поступка, али такође да покрене и ванпарнични поступак, ради постављања привременог заступника који би до окончања оставинског поступка, а имајући у виду хитност управљао имовином покојника, па самим тим и располагао предметним станом. Грађанин М.П. управник стамбене зграде обратио се заштитнику грађана даном 14.06.2018. године, наводећи да када су кише у згради, у подруму долази до изливања атмосферских вода, накупе се фекалије и шире се непријатни мириси у целој згради. Обратио се диспечерима из ЈКП „Водовод и канализација“, и они су му рекли да се ради о гелегуњи на јавној површини, где је улична шахта, која се када пада лишће запуши. Грађанин је упућен да поднесе захтев за увиђај



комуналном инспектору, који би требало да утврди да ли постоје услови да се дрво извади или да се наложи ванредно резивање, уколико би се утврдило да овај проблем настаје због опадања лишћа у шахту са овог дрвета.

Заштитнику грађана се дана 6.08.2018. године обратио грађанин П.Б., управник зграде, који је у свом обраћању навео да сматра да постоји проблем загађења фекалном водом у великом радиусу око „интерне канализације„ суседне вишеспратнице, а тиме и шахта где је смештен водомер њихове зграде. Сматра да до свега долази, због неисправних интерних канализација и непрописно изграђеног шахта, где се налази водомер, јер није хидроизолизован. У зависности од тога где се налази шахт са водомером, грађанин је упућен да се најпре са захтевом обрати комуналном инспектору са захтевом за увиђај. Комунални инспектор извршио је увиђај и утврдио да се ради о водомерном склоништу суседне зграде, које у складу са одредбама Одлуке о снабдевању водом („Сл.лист Града Суботице“, бр. 24/2014, 14/2015 и 5/2018) потрошачи одржавају водомерно склониште о свом трошку и брину се да оно буде суво, чисто, уредно и увек приступачно за вршење послова из делатности вршиоца комуналне делатности. Комунални инспектор је обавио разговор и са професионалним управником суседне зграде, који је изјавио да је канализациона шахта те зграде исправна и прописно изграђена, те не постоји могућност да је она разлог препуњености водомерне шахте испред објекта грађанина П.Б., подносиоца представке. Грађанину П.Б. је предочена могућност иницирања поступка медијације- мирног решавања спора, уколико сматра да је ситуација између његове и суседне зграде спорна.

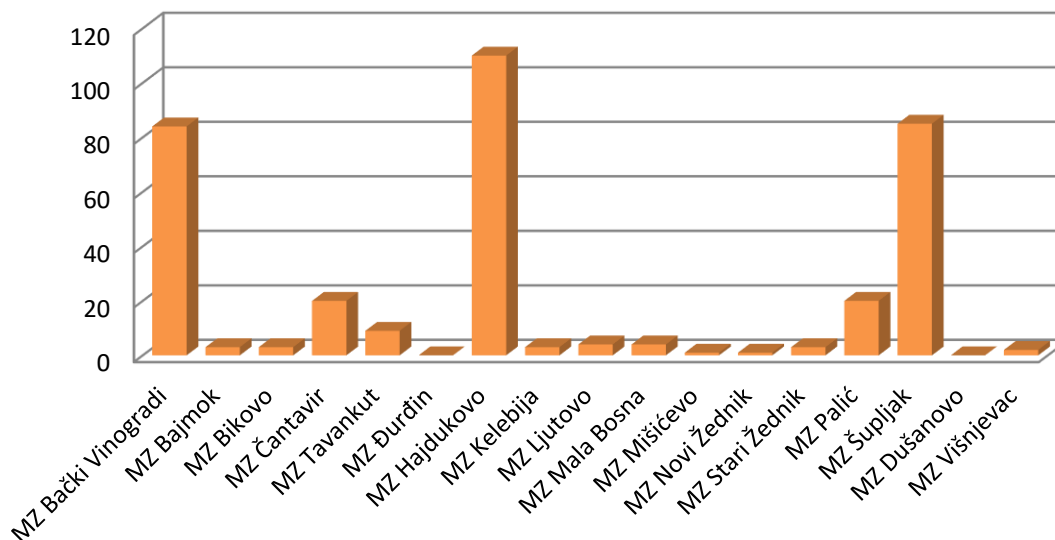
Представке које можемо сврстати у односу према судовима, односно судском извршен, било их је 101. У овим предметима најважније је да нам се суграђани обрате на време, односно у року када могу да улаже приговор, по нашем савету, или на основаност потраживања или најчешће на застарелост. Поред оваквих предмета било је предмета који су правоснажно окончани на суду и то су предмети у којима немамо надлежности, никада ни не преузимамо ни предмете, нити било какву документацију коју нам странке доносе уз предмете. Овде се сусрећемо често и са ткзв. „тешким странкама“ којима је врло тешко објаснити надлежност локалног заштитника грађана, странкама које су убеђене у лош рад судова, корумпираност, те да им је коначним и правоснажним одлукама судова нанета велика неправда. Заштитник грађана Града Суботице сматра да нарочито у овим предметима треба пазити на надлежност заштитника грађана и раздвојити контролну функцију заштитника грађана од правосудних органа као посебних органа власти у држави.

И ове године бавили смо се и предметима заштите потрошача и то 3 предмета у којима смо успели да посредујемо у корист наших суграђана.

## **РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – укупно 352 обраћања**



### OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA brojčani prikaz



Сматрамо да је рад у приградским месним заједницама врло значајан. Овакав пријем грађана канцеларија обавља од 2013. године. Мислимо да оваквим радом показујемо да град брине и о својим суграђанима из приградских месних заједница и они у свом месту становања могу остварити своја права. Завршно са овим извештајним периодом примљено је укупно 352 грађана.

Узурпација земљишта на територији месних заједница од стране приватних лица је врло честа појава и тражена је помоћ наше канцеларије у враћању у посед ових парцела. Грађани су се јављали у једном периоду када су неки извршитељи кренули у принудну наплату дуга на социјалној помоћи, те је канцеларија ту пружала правну подршку писајући одговарајуће приговоре да Закон не дозвољава принудно извршење на овој врсти помоћи. Законом о озакоњењу објеката, законодавац је увео нови систем у вези легализације објеката који се покреће решењем грађевинског инспектора и то са налогом да се изврши рушење противзаконито подигнутог објеката. Код већине грађана овај поступак је изазвао недоумицу и несналажење, јер нису знали протумачити да ли у стварности треба да поруше објекат или ипак се дозвољава легализација објеката. У овим ситуацијама детаљно смо упознали грађане како са правном процедуром, тако и са њиховим правима и обавезама која проистичу из новог Закона. Већина њих је контактирало канцеларију заштитника грађана у свакој фази овог поступка због страха да негде не погреше и да у стварности не дође до рушења објеката. Сви су успешно завршили легализацију својих објеката. У току поступка појавили су и други правни проблеми, примера ради око укњижбе легализованог објекта, прибављање сагласности сувласника, канцеларија је у свим ситуацијама упознала станке са правима и обавезама из датог случаја. Приликом покретања поступка легализације грађанима се појавио и проблем око конверзије грађевинског земљишта. Пошто је предуслов за легализацију извршена конверзија земљишта, грађани су се масовно јављали канцеларији заштитника грађана са питањем шта значи за њих конверзија, каква права и обавезе проистичу из извршене конверзије и уопште око појма конверзије је било пуно питања. Дали смо детаљно објашњење,

упознали смо грађанство са појмом конверзије са предностима и проблемима који проистичу из неизвршене конверзије. Током поступка легализације грађани који су већ дошли до извесног степена прибављања докумената врло често су наилазили на проблем да кућа која је нелегално грађена делом се налази на јавној површини, улици, односно на туђој некретнини. У овим ситуацијама канцеларија је пружила правну помоћ у прибављању потребних докумената и изналажењем правних поступака са којима лице која легализује објекат са успехом може извршити овај поступак и склапањем нагодбе, прибављањем решења, закључењем купопродајног уговора, односно путем тужбе може да реши овај имовинско-правни проблем, без којег је легализација објекта немогућа. Поводом легализације објеката пуно проблема је искрсло око власништва парцела. Наиме, у извесним месним заједницама некадашња Општина је током педесетих и шездесетих година прошлог века бесплатно делила парцеле грађанима с тим, да ова решења нису садржала све потребне податке о земљишту што је потребно за укњижбу. У овим ситуацијама канцеларија заштитника грађана је путем Историјског архива прибављала оригинале ових решења, као и у сарадњи са органима и Градским правобранилаштом радила на укњижби ових некретнина, јер се странке нису сналазиле у овој сложеној ситуацији. Наиме, пропуст је настао код некадашње Општине, односно општинских служби из 1950. и 1960, јер су сачињавали такве документе који нису били подобни за укњижбу, а становништво које је неуко није знало да спроведе ова решења и на тај начин њихова имовинска права су била доведена у питање и нису постали пуноправни власници ових парцела и трпели су материјалну штету због тога.

Више грађана се обратио канцеларији са проблемом у вези накнаде штете путем осигуравајућих друштава. Наиме, зависно од полисе осигурања као и о протоколу у осигуравајућим друштвима наплата потраживања иде некад успорено и отежано. У овим ситуацијама канцеларија је састављајући разне дописе, упућујући странке на правне поступке помагала грађанима у остваривању својих права.

Пореска управа је неколико пута путем јавне дражбе некретнине кренула у наплату пореског дуга, те су се грађани обраћали за савет како и на који начин могу исплатити свој дуг, евентуално отписати камату, ставити приговор застарелости, односно информисали су се да у поступку јавне дражбе која правна средства стоје им на располагању.

И ове године више грађана се обраћало канцеларији заштитника грађана са проблемом да Републичка пореска управа, Филијала Суботица и након исплате дуга доприноса ПИО фонду и даље обуставља сразмерни део пензије. Канцеларија у овим случајевима пружа правну заштиту пензионерима, грађанима на начин да саставља потребне дописе и помаже у комуникацији са Пореском управом, односно са Републичким заштитником, уколико Пореска управа у законском року не донесе решење о остваривању права странке.

Имали смо више обраћања са проблемом да грађани купопродајне уговоре нису спровели у Катастар непокретности, чак више година, те су комунална јавна предузећа кренула у наплату својих трошкова против бивших власника, односно продаваца. У овим случајевима упутили смо странке како и на који начин могу остварити своја права, односно на који начин могу уредити ове односе и на који

начин могу са јавним предузећима анулирати дугове који нису они проузроковали. Због настанка штете на електроуређајима и то која је настала путем електричне енергије више грађана се обратило ради давања правног савета у остваривању својих права за накнаду штете. У овим случајевима странке су питале за своја права односно на који начин могу остварити накнаду штете. Упутили смо их на локалну Електродистрибуцију, надаље на надлежно осигуравајуће друштво, те смо пружали правну подршку све до наплате накнаде штете.

Масовним увођењем водоводне мреже, примера ради у месној заједници “Палић” у великом броју су се јављали грађани са разним проблемима у оперативном спровођењу прикључења на ову мрежу. Примера ради проблеми око сувласништва на некретнинама, проблеми око прибављања сагласности за увођење ове инсталације, као и проблеми у случају кад се неко од власника налази на непознатом месту. Зависно од конкретних проблема упутили смо грађане на најефикаснији потупак, са којим могу остварити своја права и бити корисници ове комуналне услуге.

Пореска управа редовно шаље опомене грађанима који дугују порез на имовину или другу врсту пореза. Грађани су се масовно јављали након уручења ових опомена са питањима која права имају након примљене опомене, да ли им тече законска камата на главницу, да ли могу ући у репрограм, да ли могу тражити исплату на рате, шта је са застарелим порезом и у којим роковима могу уплатити дуговани порез, а да се не покрене поступак принудне наплате. Зависно од конкретних предмета, извршили смо увид у потребне документе, решења, опомене и друге акте, те саветовали странке о томе које законске могућности им стоје на располагању у случају исплате дуваног пореза. У области пореза на имовину пуно странака се обратило са проблемом да им је парцела, односно двориште веће од 1000 м<sup>2</sup>, те по Градској Одлуци у овим случајевима порез на имовину је знатно већи. У контакту са Локалном пореском управом постигнуто је решење да грађани који живе на ободу насеља имају могућност да промене културу земљишта, те да по том основу смање порез на имовину који је по њиховом утиску био иреално висок. Надаље, у месним заједницама грађанство се у великом броју обраћало канцеларији, врло често због питања у вези пореза на имовину, начина отплате пореског дуга, застаре пореза и пореског дуга као и репрограма истог. Појављивали су се проблеми око неажурних или погрешних адреса, наиме, странке због ових проблема нису примале решења о порезу на имовину. У овим ситуацијама директно смо исправљали, кориговали адресе са Локалном пореском администрацијом и на овај начин грађани су правилно и на време примали актуелна решења о порезу на имовину.

Питања су била честа и у вези остваривања права на старосну, превремену и инвалидску пензију нарочито од када је за жене померена дужина стажа осигурања и године живота за стицање пуне старосне пензије.

У вези држања домаћих животиња, редовно се постављало питање колико домаћих животиња може грађанство држати у урбаној средини, односно у конкретној зони у којем живе, а свака измена одлуке изнова активира ова питања.

Вађење дрвета на јавним површинама због опасности за грађанство, односно болести истог врло је честа појава са којом се странке обраћају надлежној инспекцији. У овим случајевима ћутање администрације, односно непоступање у роковима које предвиђа Закон о општем управном поступку је разлог због чега се грађани обраћају канцеларији. Проблеми су углавном оперативне природе, односно инспекција редовно издаје решења о вађењу дрвета, међутим у сфери извршавања овог решења постоје разни проблеми, које надлежно предузеће треба да реши. Након обраћања наше канцеларије са упитом за разлог за прекорачење рокова, надлежни органи су увек извршили спорно решење надлежне инспекције.

Питања у ситуацији развода брака су врло честа, нарочито кад један од брачних парова живи у иностранство као учестали проблем се појављује смештај деце. Принципи, односно правила око смештаја деце и деобе заједничке имовине се појављују као симптоматична питања за грађане који се нађу у овој ситуацији. Породични проблеми у светлу нових законских решења су исто врло актуелни и грађанство се редовно обраћа канцеларији са овим проблемима, као и у вези развода брака, смештаја деце, права и обавеза око виђења малолетне деце, као и одузимања деце у смислу Породичног закона и Правилника о хранитељству и у вези питања надлежности Центра за социјални рад. Честа су била питања у вези плаћања алиментације за децу, с тим да после пунолетства, односно понављања године и напуштања факултета, могу да изгубе ова права, те су то била питања која су више пута била постављена. Све више и више се појављују проблеми са обавезом издржавања родбине. Осиромашени чланови породице врло често траже законске одредбе које обавезују родбину која је у обавези да их издржава. У овим случајевима имајући у виду одредбе Закона конкретно обавештавамо и дајемо конкретна упутства која су лица обавезна да издржавају осиромашеног члана породице и на који начин може да оствари то своје право.

Питања у вези права на остваривање на туђу негу и помоћ, тестаменталног наслеђивања и у вези права и обавезе издржавања сродника су занимала грађанство као и права на накнаду трошкова сахрањивања.

Правни проблеми у вези конкурисања на стипендију за ученике и студенте се циклично појављују у периоду расписаних конкурса.

Често је тражено да упознамо странку са поступком лишавања пословне способности малолетних и пунолетних лица као остваривање права на наслеђе у оставинском поступку.

Више грађана се обраћало канцеларији у вези својих права и обавеза из ванбрачне заједнице, односно информисали су се како могу остварити своја имовинска права проистеклих из ових заједница.

Честа су питања у вези смештаја старијих особа у домове за старе. Наиме, немоћна лица врло често треба да буду смештена у ове домове, а њихова сагласност је предуслов за смештај. Јављали су се и случајеви када особе које су већ смештене у дом пријављују власнике домова да се нехумано понашају према њима, односно са разним другим имовинско-правним проблемима. Зависно од конкретног случаја контактиран је Центар за социјални рад, упућени

у МУП, тужилаштво, односно обавештавали смо и породицу, која је у неким случајевима ван Србије, са захтевом да помогну свом старом рођаку.

Пошто део грађанства годинама живи без пензијског и здравственог осигурања старији суграђани су се појављивали са питањима шта се дешава са њиховим здравственом осигурањем уколико су напунили 65 година живота. Упознали смо их са одредбама важећих закона да након 65 године живота здравствено осигурање има сваки грађанин Републике Србије.

Врло честа су питања у вези могућности склапања уговора о доживотном издржавању уопштено, јер становништво на селу врло често склапа овај уговор, имајући у виду да се овај правни институт користи да би обезбедили себи материјалну сигурност за старост, међутим доста често само извршавање уговора представља велики проблем због осиромашења даваоца издржавања, те често се појављују проблеми и око раскида уговора о доживотном издржавању и старији суграђани постављају пуно питања у вези разрешења овог правног односа.

Надаље, појављују се питања у вези разних уговора из наследног права, извршавање уговора који су склопљени са јавним предузећима (Водовод, Суботица гас, Топлана итд.). Стицања права на основу незапослености, стицање здравственог осигурања малолетних лица у ситуацији кад су родитељи незапослени, проблеми око губљења здравствене заштите су исто била честа питања.

Током прошле године је вршена експропријација земљишта око Палићког и Лудошког језера, те су се грађани масовно јављали са питањима која су то њихова права, да ли је решење о експропријацији обавезно, која права имају уколико нису задовољни са износом накнаде која се нуди за експроприсану непокретност и шта значи одузимање преосталог дела некретнине. Зависно од конкретних предмета, странке су детаљно упознате са одредбама важећих закона са могућношћу изјављивања жалбе, с тим да су истовремено упознати да је Закон о експропријацији пропис који се извршава, те након правоснажности решеја земљиште се одузима и накнада се плаћа у Законом предвиђеном поступку.

Грађанство често поставља питање надлежности Грађевинске инспекције и Комуналне инспекције, наиме решавајући своје проблеме, односно у ситуацији кад треба пријавити конкретан комунални, односно грађевински проблем врло често им је нејасно којем органу треба да се обрате. У овим ситуацијама након упознавања са конкретним чињеничним стањем упознајемо грађанина детаљно са надлежностима и једне и друге инспекције.

Питања у вези комшијских односа редовно се појављују и то у вези правних могућности и правила постављања ограда између комшија, заједничке међе, септичке јаме, ометања поседа, обавеза вађења дрвећа, надаље градње и пражњења септичке јаме и других спорних односа у вези недоумице кад треба прибавити грађевинску дозволу, за које објекте, редовно је занимало грађанство. Имали смо пуно питања иначе из области грађевинарства и примене урбанистичких планова, јер су то питања која интензивно интересују становништво.

Са ширењем града, односно грађењем на ободу града врло често су нам се постављала питања да становници ових региона прилазе својим кућама на улици која је у природи у приватној својини. Пошто је то питање озбиљан проблем за њих, покушане су и разне узурпације и други насилни методи за коришћење некретнине у јавне сврхе. Странке су упућене на правилан поступак, односно упознати су са одредбама Закона о експропријацији са могућношћу одрицања од дела некретнине која припада улици с тим да су упозорени да насилни методи не решавају конкретне имовинске-правне односе.

Из области пољопривреде тражена је помоћ око састављања захтева за подстицај пољопривредника. У вези пољопривредне штете пуно грађана је тражило правни савет, као и око проблематике издавања у закуп пољопривредног земљишта, наплате дуговане закупнине пољопривредног земљишта, проблема око плаћања здравственог осигурања пољопривредника, питања у вези застарелости потраживања, а појавила су се и питања у вези правног статуса газдинстава. Права прече куповине земљишта код комшија, око принципа поделе заједничке имовине, начина и поступка премера парцеле, цепање парцеле као и рада Катастра као и нових решења из усвојених урбанистичких планова и права и обавеза у односу на њихове парцеле, као и права и скидање терета са некретнина. Била су и питања у вези коришћења колског пута у приватној својини, плодуживања и брисања овог терета са некретнина. Питања у вези прекатегоризације пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште, у вези формирања улице у селу, стицања и промене кућног броја пуно пута су представљали проблем који је био тешко решив за грађане.

Млади људи који раде разне делатности, имају своје иновације, често постављају питања у вези интелектуалне својине, заштите исте, и начин експлоатације те својине. Зависно од конкретне ситуације упутили смо их на конкретне институције које се баве заштитом интелектуалне својине.

Из области радних односа често су постављана питања у вези отказа радног односа, могућности наплате заостале зараде потраживања и других потраживања од послодавца.

Доста честа су била питања из надлежаности Градске управе, Секретаријата локалне пореске администрације, те добром сарадњом са овим секретаријатом врло често смо проверавали да ли постоји дуг за конкретног пореског обвезника, нарочито код старијих лица, која нису била у могућности да у директној комуникацији са Пореском управом преконтролишу своје стање дуга, односно да дођу у канцеларије Градске управе. Врло честа су била питања у вези тумачења самог решења за утврђивање пореза, па након образложења грађани су дошли до сазнања да ли само за своју некретнину плаћају порез и да нема “неправичних” решења, а кад је постојала грешка Пореска служба је одмах извршила исправку таквог Решења.

Питања у вези могућности стицања социјалне помоћи, губитка права на ову помоћ су представљала питања са којима су се често обраћали грађани канцеларији.



Рачуни за екологију у приградским месним заједницама исто су често представљали проблем за грађанство.

Поступак куповине и принципи поступка јавне дражбе некретнине су се појавили ове године, наиме грађанство се заинтересовало за ову врсту куповине. Посебно су постављала питања у вези постојања разних терета на некретнини, примера ради плодоуживања, забране отуђења итд. У сваком конкретном предмету странку смо упознали са принципима јавне дражбе и са позитивно правним прописима који регулишу ову област. Надаље, неке странке више пута су постављале питања како да се понашају у ситуацији кад у судском, односно извршном поступку, односно у току трајања ових поступака мењају своју адресу. Посебно смо их упозорили да о промени адресе обавезно морају обавестити оран који води поступак, јер непримање поште, односно писмена само им може нанети штету, јер непримањем поште њихово обавештавање се врши на огласној табли и више не могу пратити поступак о којем би требало да учествују.

Током 2018. године више грађана се обратило канцеларији који су због разних разлога били незадовољни, са жељом да своју некретнину поклоне граду и питали су за процедуру како могу то урадити. Наиме, неким је порез за имовину или су друге дажбине и накнаде толико високе, да по њиховим речима цела некретнина нема вредност ових дажбина. Они су упућени у складу са позитивним прописима на орган са којим могу ову врсту поклона решити.

Питања у вези буке од угоститељских објеката, плаћања рачуна Електродистрибуције и могућност прикључења на водовод и канализацију су редовна питања грађана. Грађани су се масовно јавили канцеларији, увек након пријема опомене за плаћање дугованих обавеза као пореза на имовину, накнаде животне средине и наплате репрограма пореског дуга итд.

Млади људи често су се обаћали канцеларији са питањем да ли се волонтерски рад, односно радно искуство у цивилном сектору урачунавају у радно искуство. Зависно од конкретног случаја упознали смо грађане која права имају из Закона о волонтирању и која права им пружају други позитивни прописи.

У области накнаде штете имали смо странке које су претрпеле штету због настанка саобраћајне незгоде па су се информисале у вези својих права, као и поступка накнаде ове штете. Грађани су више пута тражили да им канцеларија протумачи сложеније одлуке и решења градских служби, да би знали остварити своја права односно извршити своје обавезе.

Такође издвајамо један од најтежих предмета који смо радили у прошлој години, а на захтев месне заједнице „Љутово“. Наиме, у центру села постоји Пеић криж, који је подигнут још 1880 године, а сувласник „Дуда маркета“ је исти оградио жичаном оградом и спречио вернике да слободно могу приступити крижу. Због нерешених имовинско правних односа између „Дуда маркета“ и ДП Љутова које је у стечају, тешко је било утврдити било какву деобу или је предложити, власница „Дуда маркета“ је тврдила да је ограду подигао њен отац, па иако смо размишљали и кривичном гоњењу и имали подршку Основног јавног тужилаштва у Суботици, одустали смо од тога. Стечајни управник, односно у овом случају повереник Агенција за стечаје није желео да покрене било какав поступак за повреду права сусвојине, јер стечајни поступак није био у тој фази

продаје стечајне имовине, а власница „Дуда маркета“ и њен отац нису желели мирним путем да помере ограду. Тек на инсистирање заштитника грађана и неформалним утврђивањем од стране геодета запослених у Јавном предузећу за путеве, урбанизам и становање померили су ограду тако да је сада слободан приступ Пеић крижу и да верници могу да слободно остваре своја верска права.

## **БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОЋ**

Канцеларија заштитника грађана је и у 2018. години наставила да успешно спроводи Пројекат бесплатне правне помоћи. Овај Пројекат се спроводи у сарадњи са Адвокатском комором у Суботици на основу закљученог Споразума из 2011. године. Споразумом су преузети већ утврђени услови и основи за пружање бесплатног правног заступања који су одређени у Правилнику Адвокатске коморе Војводине, формулари као и већ постојећа организација. Самим Правилником утврђени су критеријуми који посебно помажу наше сиромашне суграђане, незапослене и социјално економски угрожена лица, којима је пут до остварења судске заштите отежан. Наглашавам да све потребне потврде или уверења која се подносе уз захтев су ослобођене такси, сем услуге РГЗ Катастар непокретности, тако да је ово права помоћ за сиромашне. Пошто су то најчешће предмети Основног суда у Суботици, исти у овим предметима одлаже или ослобађа странке од доспелих судских такси до окончања оваквих предмета. У 2018. години примили смо 32 захтева за пружање бесплатног правног заступања.

Наглашавамо да је ова адвокатска услуга потпуно бесплатна за суграђане и да Град не учествује са финансијским средствима. Заштитник грађана се и овај пут захваљује свим колегама адвокатима који су учествовали у овоме Пројекту.

## **ПОСЕБНЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ГРАДА СУБОТИЦЕ**

Овде бисмо посебно издвојили наш рад на обележавању Дана људских права. И ове године, односно 2018. године обележавање Дана људских права смо посветили и фокус усмерили ка ангажовању средњошколске омладине кроз расписани конкурс за литерарне саставе на тему из области људских права. На литерарни конкурс смо добили 66 радова, имали смо две теме: „Разумети, а не судити“ и „Отићи или остати“. Наши средњошколци су се изузетно потрудили и ангажовали у својим саставима. Читајући ове радове било је јасно колико млади људи осећају правду, односно неправду која их окружује, колико желе промене и колико замерају нама старијима што им не обезбеђујемо сигурнију будућност. Најбоље радове смо наградили новчано, за сваки рад на језику националних мањина које имају праву на употребу службеног језика у граду. Прва награда је била 8.000,00 динара, друга 6.000, а трећа награда је била 4.000,00 динара. У организацији су нам помогли како професори, чланови комисије тако и председник Скупштине града. Првонаграђени радови су прочитани у скромној свечаности, а сви награђени радови постављени су на веб сајт града, а уколико неко жели да прочита и остале радове може да се обрати канцеларији јер су

радови примани путем е-маила и сачувани су. Ове године су први пут сви учесници конкурса добили захвалнице на учешћу и скромне пригодне поклоне.

## МЕДИЈАЦИЈА

У 2014. години представници канцеларије заштитника грађана су учествовали на Основној обуци за медијаторе које су организовали Партнери за демократске промене Србија и стекли Сертификат о завршеној обуци. Такође постали смо чланови Удружења грађана “Национално удружење медијатора Србије”.

Медијација је пре свега алтернативно решавање спорова. Медијација је процес у коме грађани на брз, ефикасан и јефтин начин могу решити конфликте до којих неминовно долазе у међусобним односима.

Примена медијације забележена је још у старом веку. Од сумерске цивилизације преко средњег века све до данашњег дана долази до развоја институције медијације. Данас је често практикован метод решавања сукоба у различитим областима друштвеног живота, у многим земљама света.

Медијација је поступак решавања спора између две или више страна уз помоћ медијатора – посредника. Улога медијатора је да подржи стране у спору да пронађу обострано прихватљиво решење подстицањем позитивне комуникације и атмосфере конструктивног решавања проблема.

Медијатор не даје правне савете, нема улогу судије или арбитра, нити доноси одлуку којом се спор решава. Одговорност доношења одлуке и постизања споразума је искључиво на странама у спору. Ниједна од страна не може бити приморана на прихватање решења која јој не одговарају. Стране су слободне да ангажују правног заступника и са њим се саветују током поступка медијације и пре потписивања споразума. Свака страна у спору улази у поступак медијације у доброј вери и спремна је да пружи свој пуни допринос мирном решењу спора. Медијација је поступак који је затворен за јавност и који је поверљив. Медијатор је овлашћен да прекине поступак медијације уколико сматра да даље вођење поступка није сврсисходно, такође, и стране су овлашћене да у сваком моменту могу одустати од даљег учешћа у поступку медијације.

Поступак медијације као мирно решавање сукоба за стране значи следеће предности: бржа је од суђења, смањује трошкове, поверљивост, даје прилику странама да говоре, успоставља прекинуте односе, противници постају сарадници, стране у спору доносе коначну одлуку, елиминише неизвесност и штити све стране од ризика губитка спора- сви добијају.

Сам поступак медијације почиње са припремама као што је избор предмета погодних за медијацију, избор медијатора, потписивања споразума о приступању медијацији и припремама медијатора. Након тога долази до управљање предметом. Важно је изабрати стил преговарања и за медијацију једино је релевантно да се воде преговори засновани на интересима. Надаље посредник треба да води рачуна о свим аспектима решења.

Ова услуга нашим суграђанима је такође бесплатна.

У току 2016. године заменица Заштитника грађана је похађала основну обуку за медијацију, стекла дозволу за посредовање, уписана у Регистар посредника, а канцеларија Заштитника грађана Града Суботице од тада има три лиценцирана медијатора.

Медијација је су одржаване у канцеларији Заштитника грађана Града Суботице, а по захтеву и позиву грађана медијатори током 2016. године су по први пут изашли у приградске месне заједнице где су одржали сесију посредништва, што представља новину у односу на претходне године.

У току 2017.години медијатори су похађали специјализоване обуке за посредника у споровима породичне медијације и споровима из области злостављања на раду (мобинг).

У односу на 2018. годину примећује се тенденција раста броја заинтересованих грађана за решавање сукоба путем поступка посредовања у свим областима где стране у спору могу слободно располагати својим захтевима, а нарочито у имовинским, привредним, породичним, потрошачким, радним споровима и комшијским односима.

Медијатори су током 2018. године похађали специјализовану обуку из области решавања привредних спорова и из области медијације у САД и региону.

У 2018. години имали смо укупно 58 захтева грађана за решавање сукоба путем посредовања, од којих су у 26 предмета стране иницирале решавање сукоба путем медијације.

У припремној фази медијације четири предмета су успешно решена, од којих су три предмета везане за комшијски спор и један предмет за исплату.

В.С. власник два магацина у заједничком дворишту тражио је сагласност за самостални водоводни прикључак на постојећој мрежи. Без потписивања споразума о приступању, у фази припреме медијације корисници услуга чији су објекти у оквиру кућног савета већ били прикључени на јавни водовод и јавну канализацију да ли су оверену писмену сагласност.

У остала два комшијска предмета сам чин телефонског позива је био је довољан да подстакне суседе да изврше предмет медијације, односно да комшија отклони шут са зида који се налази на заједничкој међи, а у другом предмету комшија је престао да цепа дрва у раним јутарњим сатима и престао да буди непосредну околину у рану зору.

Предмет медијације ради исплате је такође успешно решен у фази припреме. Купац је за куповину непокрености у Пачиру на основу предговора исплатио продавцу капару. Купац је током лета користио исту непокретност, сређивао двориште, а пошто документи у вези куће нису били сређени, он је одустао од куповине исте и тражио повраћај капаре. На основу међусобних договора продавац је вратио пола износа капаре у фази припреме посредовања.

Закључено је укупно 13 споразума о приступању посредовања.

Од Основног суда у Суботици запримили смо два предмета, један предмет ради покушаја мирног решавања породичних односа и поделе брачне тековине, а други предмет ради поништаја уговора због повреде права прече куповине.

У предмету поделе брачне тековине стране и њихови пуномоћници потписали су Споразум о приступању медијацији, поступак медијације је започет, а на другој сесији тужитељица и њен пуномоћник су се усменим путем изјаснили да одустају од даљег спровођења поступка јер се њихови ставови нису приближили поравнању. Једна страна је имала адвоката, друга страна је упозорена на право на адвоката, али нити је желела адвоката, нити је желела наставак медијације.

У другом судском предмету достављена су два тужбена захтева, ради делимичног раскида или поништаја уговора и ради поништаја уговора због повреде права прече куповине. Стране у присуству својих пуномоћника су се сагласиле да ће у вези оба тужбена захтева водити један поступак медијације, који је успешно окончан усменим споразумом странака након чега су стране повукле своје тужбе. Обе стране су имале пуномоћнике – адвокате.

Кабинет Градоначелника упутио нам је два предмета.

Поступак мирног решавања комшијских односа - договора око спорних питања у вези са начином коришћења, управљања и инвестирања стамбено-пословног објекта у пансионски објект. Одржано је до сада три сесије медијације, стране у поступку су постигле усмени споразум, док је на последњој сесији прочитан текст споразума и стране су се сагласиле да ће текст споразума доставити медијаторима, те да ће исти оверити код јавног бележника. Стране у поступку имале су пуномоћнике – адвокате, стим да је пуномоћник стране која је поднела петицију Граду Суботица у току поступка обавестио медијаторе да су му његове странке отказале пуномоћ

У другом предмету иницијатор медијације је био грађанин К.С., а друга страна заступник Града Суботице, Градско Правобранилаштво. Стране у поступку су постигле споразум и потписали исти споразум о исплати накнаде за коришћење грађевинског земљиште у својини Града Суботице које је грађанин К.С. користио за пољопривредну производњу без правног основа. Предмет је успешно решен у поступку посредовања.

Имали смо два обраћања из радних односа, у вези тежине посла коју обавља запослени и у вези повезивања радног стажа.

У првом предмету стране се одазвале позиву, руководилац јавног предузећа и запослени су се договорили да ће постојећи сукоб решити унутар фирме.

У другом предмету друга страна, руководилац институције, једне основне школе се није одазвао позиву, тако да се поступак посредовања није могао ни започети.

Одржана је медијација у вези инхумације и ексхумације посмртних остатака пок.И.Ж. Посмртни остаци покојног .И.Ж. су пренети у породичну гробницу И.Д. без прибављених сагласности од свих живих потомака из праве лозе пок.И.Д. Спор је настао пошто један од потомака није дао накндану сагласност за инхумацију и остао при ставу да се пок.И.Ж. измести из породичне гробнице И.Д. Медијација је окончана изјавом иницијатора медијације да одустаје од даљег спровођења посредовања.

Највећи број предмета медијације представљају комшијски спорови. Сукоби се односе на прокишњавање плафона од комшије у стамбеној згради, уређење коришћења заједничког дворишта, састављања кућног реда, прибављања сагласности станара као услов за прикључење на јавни водовод и јавну канализациону мрежу објекта осталих станара у заједничком дворишту.

Надаље, поступци медијација били су иницирани због уређења комшијског зида, због саграђене гараже на међи, на којој се налази тераса са погледом у двориште суседа, због договора око коришћења подрума у стамбеној згради без Управника зграде.

У задњем предмету стране су упућене Комуналној инспекцији, да би наложио згради да у року изабере Управника зграде.

Грађани се обраћали у вези одржавања и резивања живе оgrade и тује. Водили смо поступак посредовања у спору око давања сагласности ради одобрења реконструкције објекта и раздвајања у два посебна стамбена дела између два суседа. Обе стране су ангажовале пуномоћнике у предмету, а оштећени је ангажовао вештака грађевинске струке – статичара да процени штету и да донесе налаз, на основу којег ће одредити одштетни захтев и његову висину, те би након тога размотрили давање сагласности за реконструкцију објекта. Стране су се сагласиле да присуствују приликом доласка вештака. Једна страна је у току поступка медијације одустала од даљег поступка и обавестила медијаторе да ће спор решити судским путем.

У предметима медијације о развргнућу заједничке имовине – исплате наследства, није постојао договор између страна па се поступак медијације није могао покренути.

Иницирана је медијација око одлагања хипотекарног извршења, али је била неуспешна јер друга стране није била заинтересована, као и у предмету исплате накнаде штете, у којој су штету причинили комшијски пси, који су заклали живину суседа.

У имовинскоправним односима- исплате сувласништва, поступак медијације је започет али након прве сесије једна страна је одустала од даљег спровођења медијације јер је у међувремену ангажовала адвоката, те је обавестила медијаторе да ће послушати савет адвоката ради даљег поступања.

Медијације су обављене у комедијацији.

Просечно време трајања поступка медијације је 1-3 месеца. Да би странке дошле до заједничког решења и закључиле споразум о решавању спора



посредовањем потребно је било одржати од једне до четири сесије, зависно од сложености сукоба. Просечан број одржаних састанка је два. Сесије односно састанци су појединачно трајали око 45 минута до највише 60 минута. У обављеним медијацијама учествовали су од две до шест страна у поступку. Стране углавном самостално учествују у поступцима медијације без пуномоћника али постоји тенденција повећања броја медијације у којима стране заступа адвокат што представља новину у односу на претходне године.

У 2018. године у више од половине од укупног броја медијација, пуномоћници - адвокати су заступали стране у поступцима мирног решавања спорова. У овим предметима стране брже долазе до споразума, јер им је у интересу да се што пре нагоде, јер свака страна сама сноси трошкове адвоката. Присуство адвоката у медијацијама пружа странкама висок степен стручне заштите њихових интереса.

У 2018. години имали смо укупно 26 предмета у којој су стране иницирале медијацију и то у следећим односима и броју:

- 14 комшијских односа
- 3 имовинских односа
- 3 исплата
- 2 радна односа
- 1 инхумација- ексхумација
- 1 иселјење
- 1 облигациони однос
- 1 продични однос

Највише предмета смо имали из области спорова из комшијских односа као и прошле године. Поступак посредовања је заиста ефикасан и користан код комшијских односа, јер поред тога што сукобљене стране заједнички решавају главни предмет спора, помаже странама да поправе поремећене комшијске односе. Позитивно је у 2018. години, да су запослени у Секретаријату за инспекцијско надзорне послове Градске управе Града Суботице, када су им се грађани обраћали са захтевом за увиђај, након извршених увиђаја, када се радило о комшијским односима, упућивали грађане да покрену поступак медијације.

У току поступка медијације углавном смо водили заједничке сесије, али ради превазилажења тешкоћа у комуникацији као и због мотивисања друге стране да прихвати медијацију некада је било пожељно водити одвојене сесије. Водили смо одвојене сесије по потреби или по захтеву странке.

### **САРАДЊА СА МЕДИЈИМА**

Сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Заштитника грађана. Наша канцеларија има изузетно добру сарадњу са локалним медијима, па чак и на републичком нивоу. "Паннон телевизија" је пратила наш рад обиласка приградских месних заједница, исту промовисала и дато је више интервјуа у области специфичних проблема приградских месних заједница. Давани су интервјуи и локалним радио станицама, како у неким појединачним предметима тако и о нашем раду, о односима са странкама, грађанима и

решеним предметима. Сматрамо да и даље уживамо подршку медија који прати рад наше канцеларије.

**ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА**

Средства за финансирање рада канцеларије заштитника грађана обезбеђују се у буџету града. Канцеларија заштитника грађана је у 2013. години прешла са индиректног корисника буџетског средстава на директног корисника, у циљу смањења трошкова канцеларије, а то није утицало на самосталност и независност канцеларије. Овде морамо да истакнемо да је суботичка канцеларија једна од ретких канцеларија локалних заштитника грађана која је у свему уређена на законит начин.

Одобрена буџетска средства су утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2018. годину за рад канцеларије је одобрено укупно 12.773.000,00 динара.

**Извршење средстава буџета града Суботица за трошкове функционисања Канцеларије Заштитника грађана Суботица за 2018. годину**

Ред. број	Врста расхода	Планирано	Остварено
1.	Плате по основу цене рада - заштитник грађана	5.895.000,00	5.367.387,69
2.	Додатак за време проведено на раду (минули рад) - заштитник грађана	627.000,00	477.110,37
3.	Накнада зараде за време привремене спречености за рад до 30 дана услед болести - заштитник грађана	100.000,00	80.154,94
4.	Накнада зараде за време одсут. са рада на дан празника који је нерадни дан, годишњег одмора, плаћеног одсуства, војне вежбе и одазивања на позив државног органа - заштитник грађана	1.178.000,00	1.120.537,25
5.	Допринос за пензијско и инвалидско осигурање - заштитник грађана	922.000,00	845.557,71
6.	Допринос за здравствено осигурање - заштитник грађана	378.000,00	362.885,19
7.	Допринос за незапосленост - заштитник грађана	75.000,00	52.847,33
8.	Поклони за децу запослених - заштитник грађана	20.000,00	19.000,00
9.	Накнаде трошкова за превоз на посао и са посла - заштитник грађана	120.000,00	96.026,68
10.	Услуге мобилног телефона - заштитник грађана	190.000,00	161.432,90
11.	Закуп осталог простора - заштитник грађана	1.000,00	0,00
12.	Трошкови смештаја на службеном путу - заштитник грађана	178.000,00	49.335,30
13.	Трошкови дневница за службени пут у иностранство - заштитник грађана	5.000,00	0,00
14.	Трошкови превоза за службени пут у иностранство (авион, аутобус, воз и сл.) - заштитник грађана	5.000,00	0,00
15.	Трошкови смештаја на службеном путу у иностранство - заштитник грађана	5.000,00	0,00
16.	Котизација за семинаре - заштитник грађана	111.000,00	35.700,00
17.	Услуге вештачења - заштитник грађана	385.000,00	97.710,00
18.	Остале стручне услуге - заштитник грађана	17.000,00	0,00
19.	Угоститељске услуге - заштитник грађана	50.000,00	17.600,00
20.	Репрезентација - заштитник грађана	60.000,00	28.836,00
21.	Поклони - заштитник грађана	70.000,00	64.285,65
22.	Остале опште услуге - заштитник грађана	95.000,00	1.040,00
23.	Канцеларијски материјал - заштитник грађана	366.000,00	307.021,20
24.	Стручна литература за редовне потребе запослених - заштитник грађана	146.000,00	123.150,00
25.	Потрошни материјал - заштитник грађана	13.000,00	9.900,00
26.	Ост. дотације по закону - заштитник грађана	914.000,00	890.713,35
27.	Дотације осталим непрофитним институцијама - заштитник грађана	20.000,00	18.000,00
28.	Остали порези - заштитник грађана	10.000,00	0,00
29.	Остале накнаде штете - заштитник грађана	400.000,00	0,00
30.	Намештај - заштитник грађана	40.000,00	38.998,00
31.	Рачунарска опрема - заштитник грађана	377.000,00	372.000,00

	СВЕГА :	12.773.000,00	10.637.229,56
--	---------	---------------	---------------

## ЗАКЉУЧАК

У периоду који обрађује овај извештај од 01. јануара 2018. до 31. децембра 2018, број обраћања грађана заштитнику грађана је на истом нивоу као и 2017. године. У 2018. години стављен је акценат на превенирање проблема, а у поступцима контроле контролисани субјекти јавне службе града, градска управа и јавна предузећа су већ након примљене притужбе, без одлагања уклањали недостатке и грешке у раду.

Оно што би истакли као изузетно значајно, јесте да је поступак медијације све актуелнији, као алтернативни вид мирног решавања спора, те да су нам предмети упућивани и од стране Основног суда, када су већ биле поднете тужбе. У Кабинету Градоначеника, Секретаријату за инспекцијско надзорне послове, Градске управе Града Суботице такође су када током увиђаја утврде да се ради о спору који би могао завршити на суду, грађане прво упућивали у канцеларију заштитника грађана ради покушаја мирног решавања спора медијацијом.

Значајан број грађана, све чешће и кроз неформалне и интересно формиране групе обраћа се заштитнику грађана са захтевима који баш и нису у надлежности заштитника грађана (уређење улица, објеката и сл.), али у сарадњи са надлежним институцијама покушавамо и ту да помогнемо. Јасно је да је институција локалног заштитника грађана присутна у свести великог броја грађана Суботице који самостално и преко заштитника грађана узимају активно учешће у решавању проблема које сматрају важним за њихов живот.

Сумирајући, и 2018. годину обележио је висок ниво кооперативности контролисаних субјеката са заштитником грађана и његовим сарадницима, као и спремност да се решавању проблема грађана приступа од стране свих чинилаца у локалној самоуправи, без одлагања, те да се грађани никада не остављају без понуђеног решења проблема.

Овај Годишњи извештај су заједнички саставили заштитник грађана са заменицама Тот Салаи Ериком и Вуковић Симић Љиљаном.

Суботица, 20.03.2019.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Маросиук Златко  
дипл. правник

## СТРУКТУРА И СТАТИСТИКА

### ПРИТУЖБЕ

		Примљено	Решено	У поступку
Јавна предузећа и установе	ЈКП "Топлана"	2	2	
	ЈКП "Водовод и канализација"	8	8	
	ЈП за управљање путевима	1	1	
	Центар за социјални рад	8	8	
	ЈКП "Чистоћа и зеленило"	1	1	
	ЈКП "Суботицатранс"	1	1	
	ЈКП "Димничар"	1	1	
	ПУ "Наша радост"	1	1	
Органи управе и инспекцијске службе	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	11	11	
	Секретаријат локалне пореске администрације	1	1	
	Секретаријат за грађевинарство	1	1	
	МЗ „Пешчара“	1	1	
	Савет за здравље и Комисија за представке	5	5	
Достављени државним органима	Заштитнику грађана	8	8	
	Покрајинском омбудсману	3	3	
УКУПНО		53	53	

# Заштитник грађана Града Суботица

## ПРЕДСТАВКЕ

		Примљено	Начин решавања		У поступку
			Савет	Поступање	
Здравствено		18	16	2	
Лична стања грађана		170	170	0	
Грађанско право		103	101	2	
Социјална заштита		104	96	8	
Радна питања		117	117	0	
Пензиона питања		98	88	10	
Образовање		5	5	0	
Управа		4	4	0	
Имовинско право		42	42	0	
Наследно		50	50	0	
Стамбено		18	18	0	
Медијација		58	58	0	
Лишавање пословне способности		2	2	0	
Облигационо право		45	42	3	
Породични однос		79	79	0	
Судско		101	101	0	
Јавне службе и јавна предузећа	- Секретаријат за инсп.надзор.	20	20	0	
	- Грађевинска инспекција – легализација	17	17	0	
	- Секретаријат за друштвене дел.	5	5	0	
	- Историјски архив	1	1	0	
	- Заштита споменика	1	1	0	
	- ЈП путеви и урб.планирање	6	6	0	
	- ЈКП “Суботичка Топлана”	6	6	0	
	- ЈКП “Чистоћа”	3	3	0	
	- Електровојводина	14	12	2	
	- Нац.служба за запошљавање	3	3	0	
	- ПУ “Наша Радост”	3	2	1	
	- ЈКП “Водовод и канализација”	19	18	1	
	- ЈКП “Димничар”	6	4	2	
	- ЈКП “Суботицатранс”	4	4	0	
	- ЈП “Воде Војводине”	692	692	0	
Достављено Поверенику за заштиту података		1	1	0	
Достављено Заштитнику грађана РС		3	3	0	
Инспекција рада		1	1	0	
Порез		56	54	2	
Јавни сервис - РТВ		8	8	0	
Просветна инспекција		1	1	0	
Заштита потрошача		3	3	0	
Тржишна инспекција		3	3	0	
Инспекција за путева		1	1	0	
Катастар		8	8	0	
Комунални проблем		20	18	2	
Интелектуална својина		1	1	0	
Особе са инвалидитетом		1	1	0	
Насиље у породици		10	10	0	
Пољопривреда		2	2	0	
Разно		29	29	0	
Ненадлежан		30	30	0	
БПЗ		32	32	0	
УКУПНО		2024	1989	35	





**БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА**

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	84
МЗ Бајмок	3
МЗ Биково	3
МЗ Чантавир	20
МЗ Таванкут	9
МЗ Ђурђин	/
МЗ Хајдуково	110
МЗ Келебија	3
МЗ Љутово	4
МЗ Мала Босна	4
МЗ Мишићево	1
МЗ Нови Жедник	1
МЗ Стари Жедник	3
МЗ Палић	20
МЗ Шупљак	85
МЗ Душаново	/
МЗ Вишњевац	2
<b>УКУПНО</b>	<b>352</b>

**СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА**

Притужбе	53
Представке	2024
Предмети у месним заједницама	352
<b>УКУПНО</b>	<b>2429</b>