

Број: 031-26/24

Датум: 08.03.2024.

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

ЗА 2023. ГОД.

УВОД

Локални омбудсман, независтан и самосталан у свом раду, штити права грађана и правних лица од незаконитог и неправилног рада органа управе и јавних служби града, када су повређени прописи града. Локални омбудсман за свој рад одговара само Скупштини града Суботице. Локални омбудсман не може узети у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Скупштине града Суботице, Градског већа (осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку) и Градоначелника.

У складу са чланом 40. став 1. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице ("Службени лист Града Суботица", број 7/14 и 35/19), Локални омбудсман једном годишње, подноси Скупштини града извештај о свом раду, најкасније до 31. марта за претходну годину. Овим извештајем, Локални омбудсман износи општу оцену о раду органа локалне самоуправе и јавних служби града са становишта стања заштите људских права и слобода, уочене пропусте и мере и поступке које предлаже за њихово отклањање.

Годишњи извештај Локалног омбудсмана најважнији је документ којим се он представља у јавности. Делотворност институције Локалног омбудсмана произилази, пре свега, из његове могућности да на основу свог извештаја који подноси Скупштини, скреће пажњу јавности и укаже Скупштини на жалбе грађана. Сама свест о надзору Локалног омбудсмана врши позитиван утицај на цео управни систем, чинећи га подложним јавности рада и правди.

У годишњем извештају, због посебног значаја ове институције, упознавања са основним принципима функционисања канцеларије, као и у циљу приближавања што већем кругу лица, Локални омбудсман се посебно осврнуо и на историјске околности услед којих је дошло до настанка ове институције.

Годишњим извештајем о раду Локалног омбудсмана Града Суботице за 2023. годину представљен је број и структура притужби, обраћања грађана који нису имали притужбе на рад надзираних субјеката, али којима је пружена правна подршка. Потом ту је и једна општа оцена рада органа управе са становишта примене прописа, уочени пропусти и препоруке за њихово отклањање, обраћања наших суграђана и њихов пријем у приградским месним заједницама, као и остварена сарадња са медијима, републичким и покрајинским органима.

Грађанима који су се обраћали ради различитих правних проблема и недоумица, помоћи у виду упућивања на надлежни орган или поступак, као и ради давања савета и објашњења, наша канцеларија је, као и претходних година, пружала правну подршку.

Током 2023. године, канцеларија Локалног омбудсмана је посебно била, између осталог, посвећена заштити права старијих суграђана у сфери заштите права потрошача.

Локални омбудсмана и њене заменице, чланице су Удружења омбудсмана Србије, у чијем раду су, у претходној години, активно учествовале.

Током 2023. године канцеларија Локалног омбудсмана је учествовала на више конференција, од којих су најзначајније следеће:

- Трибина у вези пројекта "Квалитетно образовање за све"
- Конференција "Право на ментално здравље"
- Конференција "Улога институције омбудсмана у заштити мањинских права"

Све граматички родно опредељене речи у овом извештају односе се једнако на женски и мушки род.

ПРАВНИ ОКВИР И НАСТАНАК ИНСТИТУЦИЈЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА – ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Идеја о формирању органа који би вршио контролу извршне власти, а кога ће постављати парламент, мимо утицаја владара, настала је још у Шведској 1809. године. Шведски парламент, у циљу контроле извршне власти, увео је институцију чија је сврха била, пре свега, да има “слуша за народ”. Овај парламентарни повереник имао је за задатак да спречи краља и владу да игноришу законе. Овлашћења Заштитника грађана нису се значајно променила од свог настанка. Реч “омбудсман” се у свету различито преводи: бранилац народа или грађана, парламентарни заступник за администрацију, особа која има слуша за народ итд. Још 1978. године на Семинару о националним и локалним институцијама за унапређење и заштиту људских права, који је одржан у Женеви, усвојен је први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права на нивоу Уједињених Нација.

Основни разлози оснивања локалних омбудсмана су што грађани, велики део својих права и слобода, 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. Ову чињеницу су препознале многе земље, међу којима је и Србија. Доступност Локалног омбудсмана грађанима телефонским или усменим путем, као и приступ који није у потпуности бирократизован, омогућава успешно и ефикасно правно поступање.

Заштитник грађана је настао из потребе да се изнађу неки нови спољни облици контроле и надзора управе, као механизми заштите људских права, којим би се спречио неправилан и незаконит рад управе и њиховог односа према грађанима.

У правни систем Републике Србије институција Заштитника грађана, уведена је 2005. године, доношењем Закона о Заштитнику грађана, а постојање ове институције потврђено је и Уставом Републике Србије из 2006. године.

Канцеларија Локалног омбудсмана Града Суботице почела је са радом 16.6.2006. године. Канцеларија Локалног омбудсмана ради на основу Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 7/14 и 35/19), члана 97. став 1. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр. 129/07, 83/14, 101/16, 47/18 и 111/21-др.закон) и на основу члана 33. став 1. тачка 7. и члана 109. Статута Града Суботице („Службени лист Града Суботице“, бр. 27/19-пречишћени текст, 13/21 и 16/21).

Локални омбудсман, у вршењу послова из своје надлежности, поступа на основу Устава, потврђених међународних уговора, општеприхваћених правила међународног права, закона, прописа Града Суботице, начела правичности, једнакости и морала.

ПОСТУПАК ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ

Локални омбудсман поступа на сопствену иницијативу или по притужби грађана.

Локални омбудсман штити права грађана/ки и правних лица од незаконитог и неправилног рада органа управе и јавних служби града, када су повређени прописи града. Под условима утврђеним Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице, могу му се у име грађана обратити и трећа лица, наследници, законски заступници или пуномоћници, као и невладине организације, удружења или организације, као и правна лица.

Притужба се подноси у року од годину дана од дана достављања коначног управног акта, односно од предузимања последњег акта на коју се притужба односи. Такође, притужба се може поднети пре наступања коначности акта ако би чекање на коначни управни акт за подносиоца значило ненадокнадиву штету, односно опасност од повреде људских права.

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 Локални омбудсман је дужан да сачува тајност његових личних података. Ради олакшавања грађанима да поднесу притужбе, Локални омбудсман у раду користи једноставан формулар који садржи питања од значаја за покретање и вођење поступка.

Локални омбудсман 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, Локални омбудсман по правилу неће водити поступак паралелно са тим органима.

Ако притужба испуњава услове за поступање, Локални омбудсман покреће поступак и о томе обавештава подносиоца притужбе и орган управе на чије поступање се односи притужба. Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице прописани су случајеви када ће Локални омбудсман одбацити притужбу: ако не садржи податке на основу којих се подносилац може са сигурношћу одредити (анонимни захтев), не садржи друге прописане податке, а подносилац не отколони те недостатке ни у примереном накнадном року, односи се на рад републичких или покрајинских органа, односи се на рад Скупштине или Градоначелника, поднета је после протекла рока, ради се о поновљеној притужби која не садржи нове наводе и чињенице које их поткрепљују, подносилац притужбе није искористио редовна правна средства против акта на који се притужба односи, осим ако се утврди да су из објективних разлога пропуштени рокови за улагање редовног правног средства или да би за подносиоца захтева могла наступити велика и непоправљива штета ако би се сачекало на окончање поступка по правном средству.

Уколико Локални омбудсман утврди да нема повреде права или других неправилности у раду управе односно раду јавне службе, писмено обавештава о томе подносиоца притужбе и управу, односно јавну службу чији је рад био предмет контроле. Ако Локални омбудсман у поступку утврди постојање повреде права лица или друге неправилности у раду органа управе, сачиниће одговарајуће мишљење, предлог и препоруку и о томе обавестити подносиоца притужбе, орган управе, односно јавну службу на чије се поступање притужба односила. Орган управе је дужан да у року од 15 дана обавести Локалног омбудсмана о мерама које су предузете поводом мишљења, предлога или препоруке.

Ако орган управе не обавести Локалног омбудсмана о предузетим мерама на отклањању повреда или ако Локални омбудсман сматра да предузете мере нису одговарајуће, Локални омбудсман о томе обавештава органе који надзиру њихов рад, Скупштину, Градоначелника и Градско веће, а ако ни након тога не поступи по препоруци, Локални омбудсман може о томе да обавести и јавност путем средстава јавног информисања.

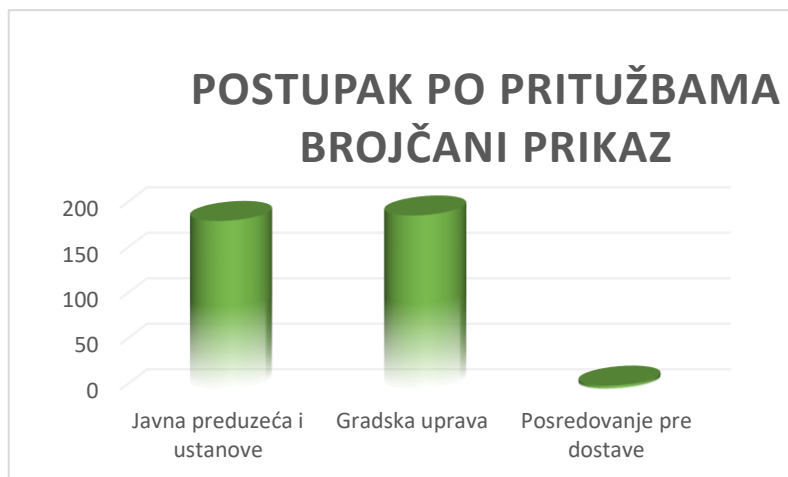
Уколико се притужбе односе на рад републичких или покрајинских органа, Локални омбудсман Града Суботице ће упутити притужбу Републичком заштитнику грађана или Покрајинском омбудсману.

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА У 2023 ГОДИНИ

Локални омбудсман Града Суботице почео је са радом 16.6.2006. године и до 31.12.2023. године Канцеларији обратило се укупно 27938 грађана. У 2023. години имали смо 1521 обраћања. Грађани су се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Ова обраћања можемо поделити на рад по притужбама грађана, и на функцију заштите људских права грађана кроз обраћања – представке све то у складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице.

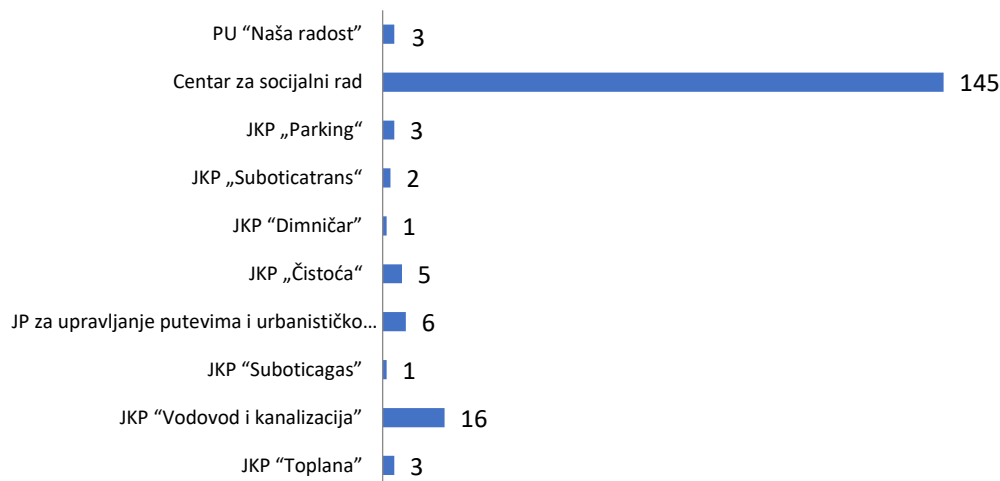
ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И ОРГАНА УПРАВЕ ГРАДА – БРОЈ ПРИТУЖБИ: 382

Грађани су у току 2023. године поднели 382 притужбе на рад управних органа града и јавних служби. Све управне службе и јавна предузећа којима смо се обратили изјаснили су се поводом притужбе, у року од 15 дана, у складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице.



Јавна предузећа и установе

**PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I USTANOVE
brojčani prikaz**



У односу на јавна предузећа и установе, којима је оснивач Град Суботица, у току 2023. године грађани су поднели укупно 382 притужбе, од којих се на јавна предузећа односило 185, а на установе 193 и то:

- ЈКП "Суботичка Топлана" - 3,
- ЈКП "Водовод и канализација" - 16,
- ЈКП „Суботицагас“ - 1,
- ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање и становање - 6,

- ЈКП "Чистоћа и зеленило" - 5,
- ЈКП "Димничар" - 1,
- ЈКП "Суботицатранс" - 2,
- ЈКП "Паркинг" - 3,
- Центар за социјални рад - 145,
- ПУ "Наша радост" - 3,

Што се тиче притужби грађана у вези рада јавних предузећа, у највећем броју су се односиле на питања у вези издатих рачуна, грешака у обрачуну извршених уплата, застарелости потраживања, подношења приговора застарелости, права грађана кад им је одбијена рекламација на рачун, квалитет пружених услуга, могућност ослобађања од плаћања, отпис камата односно плаћање на рате, не решавање предмета у законским роковима, могућност одјаве са система, накнада штете проузроковане од стране ЈП, висина цене прикључка, проблеми око прибављања сагласности од сувласника на прикључак на систем.

Центар за социјални рад: број притужби 145

Центар за социјални рад Града Суботице (даљем тексту: ЦЗСР) је установа социјалне заштите, која се бави организовано делатношћу од јавног интереса: породично-правном заштитом, социјалном заштитом и социјалним радом. Делатност ове установе између осталог регулише Закон о социјалној заштити, Породични закон, Закон о финансијској подршци породици са децом као и Одлука о остваривању права у области социјалне заштите из надлежности града Суботице.

Установа има изузетно велик број корисника, преко 13.000 годишње. Овај број је нарочито велик ако узмемо у обзир број стручних радника установе. Питања материјалне угрожености спадају у круг најучесталијих и најосетљивијих питања. Ако гледамо на број корисника и специфичности проблема, тешких ситуација због чега се грађани обраћају установи, разумљиво је да има странака које су незадовољне са пруженом услугом од стране ЦЗСР и који траже заштиту својих интереса код Локалног омбудсмана.

У 2023. години највећи број притужби, у области социјалне заштите, уложене су из разлога, што поднети захтеви нису решени у роковима предвиђеним законом, тј. односио се на неблагоприятан рад установе.

У 2023. години је било укупно 145 притужби из надлежности ЦЗСР, од чега је у 27 предмета било потребно спровести поступак, а у 118 случајева је требало пружити правну подршку. Притужбе су поднете због ћутања администрације, односно што у року од 60 дана, од дана подношења захтева, орган није спровео поступак, те донео решење по поднетом захтеву. У 2023. години је било случајева да предмети нису решени више месеци.

ЦЗСР у највећем броју случајева је након пријема притужби, због ћутања администрације донео решење у релативно кратком року, након позива за изјашњење о притужби. Од поднетих притужби већина се односила на ћутање администрације по захтевима за признавање права на једнократну новчану помоћ лица или породице, који се налазе у стању потребе или изузетно тешкој ситуацији, коју не могу самостално превазићи, а тичу се задовољавања основних животних потреба. Било је случајева да су странке поднеле притужбу због ћутања администрације, а да је ЦЗСР у том моменту већ донео решење, само га странка до тада није примила. У тим случајевима ЦЗСР је благовремено известио ову канцеларију о предузетим мерама.

На рад ЦЗСР је било притужби и у поступцима стављања под старатељство лица лишеног пословне способности и постављања старатеља истом лицу. Ови поступци се воде по службеној дужности. Решење о лишавању пословне способности је постало правоснажно током септембра 2022. године. Како ЦЗСР није ставио лице под старатељство и није поставио старатеља, странка – члан породице – потенцијални старатељ је поднео притужбу дана 12. априла 2023. године, након чега је ЦЗСР дана 20.04.2023. донео решење о регулисању напред наведених питања.

Такође, је било притужбе због ћутања администрације и у поступку постављања привременог старатеља малолетном лицу. Након притужбе ЦЗСР у образложењу разлога кашњења у решавању предмета, наводио је да је то због повећаног обима посла и преоптерећености бројем предмета којима се задужује водитељ случаја, као и недовољан број стручних радника. С обзиром да је приметан константан раст броја поднетих молби и захтева од стране грађана на територији Града Суботице, а да се број извршилаца већ дуго година није повећавао, постоји неблаговременост у раду стручних радника.

Има и неоправданих притужби, када се странка жали да му је одбачен захтев за признавање права на новчану социјалну помоћ, а из изјашњења установе се може закључити, да странка није комплетирала захтев у остављеном року, након позива за допуну. Такође има случајева да се захтев за новчану социјалну помоћ одбије из разлога што странка не испуњава неки од законом предвиђених услова. Најчешћи је случај да странке неће да туже децу за родитељско издржавање, јер су они сами проценили да деца нису у таквој материјалној ситуацији да допринесу њиховом издржавању, а што је услов по Закону о социјалној заштити, за остваривање права на новчану социјалну помоћ, или су продали или поклонили деци некретнину, што такође искључује могућност остваривања права на новчану социјалну помоћ.

У доста случајева су се странке ради остваривања права на једнократну новчану помоћ обраћали овом органу, да би им пружили правну подршку у остваривању права.

Локалном омбудсману се и у току 2023. године више странака обраћало са својим сложеним егзистенцијалним или породичним проблемима, тражећи савет коме да се обрате, да би се проблеми решили. У току разговора са њима, констатовано је да за решавање њихових проблема надлежан Центар за социјални рад, те су заинтересована лица упућена у ЦЗСР, као надлежном органу.

Обраћање странака, делом нису притужбе на рад Центра, него питања везана за област, која спада у надлежност Центра, у којима је Канцеларија пружила правну подршку.

ЈКП „Водовод и канализација“: број притужби 16

Током 2023. године, грађани су се нашој канцеларији, највише обраћали у погледу овог предузећа, везано за проблеме са висином испоручених рачуна, отплате дуга на рате, застарелости потраживања, привременог искључења са водоводне мреже.

У извештајном периоду, укупно нам се обратило 16 грађана, где је у 3 случаја покренут поступак контроле по притужбама грађана на рад овог предузећа, док смо у осталим случајевима, нашим грађанима пружили правну подршку тако што им је било потребно да им се растумаче различита писмена или на који начин могу да остваре неко своје право.

Грађанима који су нам се обраћали везано за висину рачуна који су добили за извршене услуге, упућивали смо да у прописаном року уложе рекламацију, те да уколико буду незадовољни одговором, односно не добију одговор, имају могућност да се поново обрате нашој канцеларији.

Грађанима који су, због неплаћања обавеза за извршене услуге, према овом предузећу, дошли у ситуацију да су им рачуни веома високи и да су почели добијати опомене, саветовали смо да се обрате Водоводу ради отплате дуга на рате, на који начин би лакше измирили своје обавезе.

Грађани који су се обраћали везано за питање застарелости потраживања, желели су да се посаветују на који начин треба да се примени члан 378. став 1. тачка 1. Закона о облигационим односима.

У наставку наводимо један од примера Мишљења са препоруком, које је било упућено ЈКП „Водовод и канализација“.

На основу члана 37. став 1. и став 2. и члана 38. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, број 7/14 и 35/19), и на основу спроведеног поступка по притужби Т. Ј. из доноси следеће:

М И Ш Љ Е Њ Е

Локални омбудсман Града Суботице сматра, да је ЈКП “Водовод и канализација” Суботица (у даљем тексту: ЈКП) извршило **повреду права подносиоца притужбе**, јер је фактурисало услугу “воде” у количини од 55 м3 за обрачунски период од 01.12.2022. до 31.12.2022.г, рачун број за комуналну услугу коју ЈКП **није утврдило на основу егзактних чињеница, своју услугу замене водомера није извршио у складу са чланом 31. став 1. и став 3. Одлуке о снабдевању водом.**

Упућује се

ПРЕПОРУКА

да ЈКП “Водовод и канализација” поништи рачун број за обрачунски период од 01.12.2022. г. до 31.12.2022. г, у делу којем је фактурисана услуга “вода” 55 м3, те применом члана 47. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/2014, 14/2015, 5/2018 и 37/2021) на основу последњег упоредивог обрачунског периода ЈКП утврди количину утрошене воде.

Надаље, ЈКП искључиво на основу егзактних чињеница може утврдити права и обавезе корисника у оквиру надлежности ЈКП.

ЈКП “Водовод и канализација” у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења, дужан је да обавести Локалног омбудсмана Града Суботице о предузетим мерама.

Образложење

Локалном обудсману Града Суботице дана 21.02.2023.г. обратио се Т. Ј. из, са притужбом да ЈКП “Водовод и канализација” није прихватило његове рекламације, на рачун за воду за децембар 2022. г. број за обрачун воде за месец децембар 2022. године. Дана 15.12.2022. је извршена замена водомера, те је након тога на децембарском рачуну исказана потрошња воде од 55 м3. Просечна месечна потрошња његовог домаћинства од два члана је 5-9 м3. Приликом замене водомера ни подносилац притужбе, ни његова супруга нису били код куће, нису знали да ће се радити замена водомера, нису о томе унапред били обавештени. Потврду/Записник о замени водомера је потписала комшиница, која живи преко пута, од ње су захтевали да потпише записник, која је то учинила без било какве провере. Именовани се жали на две повреде права: на неовлашћен улазак лица на посед (без дозволе власника), као и на лоше прочитано стање водомера који је замењен.

Канцеларија је сходно члану 17. Одлуке о Локалном омбудсману (“Службени лист Града Суботице” бр. 7/14 и 35/19) обавестио ЈКП Водовод и канализацију да је поднета притужба на рад јавног предузећа, те је затражила да се сходно члану 32. став 2. поменуте Одлуке функционер изјасни о притужби.

ЈКП Водовод и канализација је у остављеном року, дана 08.03.2023. г. доставио Канцеларији изјашњење на притужбу потрошача Т. Ј., према којем је лицима овлашћеним за замену водомера извршење замене омогућила особа која је имала приступ поседу потрошача Т. Ј. и то комшиница В. Т. Т. Приликом замене водомера издата је потврда/записника о замени водомера број на којој је наведено да је водомер са серијским бројем.... скинуту са стањем 994 м3, а да је уместо њега постављен водомер бр. са стањем 1м3. На потврди је назначено: “Водомери су ми дати на увид и својим потписом потврђујем тачност уписаних података.” Потврду је потписала особа, која се наводно налазила унутар поседа, В. Т. Т., а стање на водомеру није рекламирала. У изјашњењу се наводи да је потрошач обавештен да је његова рекламација одбијена.

У изјашњењу се такође наводи, да радници које ангажује ЈКП Водовод и канализација, нису овлашћени да легитимишу грађане и да утврђују њихове идентитете, те они сматрају, да је уколико неко има приступ поседу, испуњен услов за обављање послова из надлежности. Јавно предузеће сматра да њихови радници нису ушли силом, нити кришом, него су се обратили комшиници, која их је уредно пустила без икаквих приговора. Надаље се у изјашњењу наводи, на који начин се врши наплата потрошње воде, сходно члану 47. став 1. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице” бр. 24/2014, 14/2015, 5/2018 и 37/2021). Такође наводе као могућност веће потрошње у том месецу и квар на интерним водоводним инсталацијама. Поновно рекламацију потрошача од 06.02.2023. године, јавно предузеће је такође одбило.

Канцеларија је спровела поступак, те је констатовала следеће:

Одлука о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице” бр. 24/2014, 14/2015, 5/2018 и 37/2021) у члану 4. регулише да су корисници комуналних услуга у смислу поменуте одлуке, корисници у индивидуалном и колективном становању (физичка лица), корисници у индивидуалном и колективном становању (правна лица), корисници у пословном простору, бенефицирани корисници и корисници занатаства, као власници, закупци или корисници по другом основу некретнина, прикључених на јавни водовод, који из њега користе воду, уз сагласност вршиоца комуналне делатности. Члан 7. став 1. тачка 9. предвиђа је је вршилац комуналне делатности дужан да свој рад и пословање организује на начин којим се обезбеђује остваривање права и обавеза корисника као и права и обавеза за вршиоца комуналне делатности у вршењу делатности. Члан 14. регулише да корисник постаје потрошач воде када од вршиоца комуналне делатности добије писмену сагласност за прикључење на јавни водовод, уз претходну контролу прикључења на унутрашње инсталације.

Члан 31. Одлуке регулише да пре истека периода важности овере водомера потрошач се обавештава о наступајућој замени водомера за текућу годину. Према ставу 2. Потрошач је дужан да обезбеди и омогући приступ и извршење замене водомера, а према ставу 3. истог члана **ЗАМЕНУ ВОДОМЕРА ВРШИ ВРШИЛАЦ КОМУНАЛНЕ ДЕЛАТНОСТИ У ПРИСУСТВУ КОРИСНИКА.**

Увидом у документацију је утврђено да ЈКП Водовод и канализација је поступила супротно одредбама Одлуке о снабдевању водом, прекршио је одредбе члана 31. тј. није обавестио потрошача о наступајућој замени водомера, због чега он није могао да буде присутан. Такође је повредио став 3. истог члана те **замену водомера није извршио у присуству корисника.** Наводи из изјашњења да радници нису лица овлашћена за легитимисање грађана и утврђивање њиховог идентитета, не оправдава пропуст, у самом изјашњењу је наведено да су се “обратили комшиници, која их је уредно пустила”, што значи да су без посебног легитимисања тачно знали да она није корисник тј. потрошач са адресе, него је комшиница.

У Потврди/ Записнику о замени водомера бр. Но од дана 15.12.2022. као власник је наведен Ј. Т., а на месту имена и презимена и потписа коме је водомер дат на увид и потписом потврђује тачност уписаних података стоји име В. Т. Т., и потпис ове особе. То значи да се и из Потврде/записника може утврдити да посао није обављен у складу са Одлуком о снабдевању водом, јер поменута одлука спомиње искључиво корисника, а не комшиницу или неку друго лице. Поменута комшиница није имала никакву пуномоћ за потписивање записника уместо корисника.

Потрошња воде се у смислу члана 47. став 1. Одлуке о снабдевању водом наплаћује према количини измереној водомером, **а изузетно према процени.**

Комисија за решавање рекламација нема овлашћење да одредбе Одлуке тумачи и примењује на својствен начин, него само како је тамо предвиђено. То значи да су дужни да **обавесте потрошача о наступајућој замени, те замену водомера могу да изврше у присуству корисника,** не комшинице, или неке друге особе, која их евентуално пусти на посед корисника.

У одговору на жалбу је наведено да је Комисија **мишљења** да количина воде од 55 м3 може бити и квар на интерним водоводним инсталацијама, који је у међувремену отклоњен, за ову

околноста није вршена провера утврђивања чињеница на терену од стране запослених у ЈКП. Мишљење и констатација да је било евентуалног квара на интерним водоводним инсталацијама није засновано на егзактним чињеницама и доказима него на претпоставкама и субјективном убеђењу и нагађању Комисије.

Према томе став Комисије у вези одбијања захтева подносиоца притужбе заснован на не поштовању и повредама одредби Одлуке о снабдевању водом, на који начин се може вршити замена водомера и на субјективним критеријумима, а не на објективним чињеницама, те исто не може производити правно дејство.

Потврда/Записник о замени водомера број на којој је наведено да је водомер са серијским бројем скинуту са стањем 994 мЗ, а да је уместо њега постављен водомер бр. са стањем 1мЗ, које је потписала В. Т. Т., никако не може произвести правно дејство, из разлога, што она није корисник, није власник нити потрошач на бројилу, који је замењен. Изјаву да је водомер дат на увид и својим потписом потврђује тачност уписаних података **НИЈЕ ПОТПИСАО КОРИСНИК. ЛИЦЕ КОЈЕ ЈЕ ИЗЈАВУ ПОТПИСАО НИЈЕ ИМАО ПУНОМОЋ ОД КОРИСНИКА**, што значи да ЈКП Водовод и канализација не располаже са записником о замени водомера од корисника.

Члан 47. Одлуке о снабдевању водом ("Службенилист Града Суботице", број 24/2014, 14/2015 и 5/2018) регулише да се потрошња воде наплаћује према количини измерени водомером, а **изузетно према процени.**

Надаље, ЈКП потребне чињенице није утврђивало провером на терену од стране свог запосленог ради провере стања по рекламацији, него је на основу мишљења Комисија је донела субјективну одлуку о постојању обавезе подносиоца притужбе.

Следствено томе ЈКП ће поништити свој рачун у оспореном делу и узевши у обзир претходни упоредиви период, снизити свој рачун у делу за "воде" и на тај начин наплатити своју услугу која је реално извршена, те у овом случају потрошњу воде наплатити сходно члану 47. Одлуке, изузетно по процени.

ЈКП "Водовод и канализација" у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења може дати примедбу на Мишљење и препоруку Локалног омбудсмана Града Суботице.

Заменик Локалног омбудсмана
Нагел Лами Валерија

ЈКП "Водовод и канализација" обавестило је Локалног омбудсмана да су наведено Мишљење и препоруку прихватили, те да су спорни рачун поништили и обрачун извршили на основу евидентиране потрошње у последњем упоредивом периоду.

ЈКП „Суботичка топлана“: број притужби: 3

Притужбе на рад овог предузећа односиле су се на случајеве када је дошло до искључења са система грејања, али су и даље били у обавези да у одређеном износу плаћају и то за посредно преузимање топлотне енергије од других станова или цеви, а што је било и утврђено Елаборатом. Странке су саветоване, да уколико је дошло до промене одређених чињеница на основу којих је израђен Елаборат, исти ревидирају. Такође, једна странка се обратила, јер је била у недоумици колико тачно износи њен дуг према овом предузећу, с обзиром да део дуга отплаћује на рате, те је странци дат савет.

ПУ "Наша радост": број притужби 3

Притужбе су се односиле на упис детета у вртић. Правилник о условима за упис, пријем и испис деце у ПУ, Правилник о ближим условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу и Мишљење Министарства просвете, науке и технолошког развоја уређују ову област.

ЈКП "Димничар": број притужби: 1

Странке су се обраћале након што су запримиле опомене пред извршење, због дуговања за извршене услуге, те су саветоване, да уколико су своје дуговање измириле, потребно је да надлежном предузећу поднесу доказ о уплати, односно уколико је дуг застарео, уложи приговор у складу са законом.

"Јавно предузеће за управљање путевима, урбанистичко планирање и становање": број притужби 6

Странке су се обраћале нашој канцеларији због опомена које су добијале на име свог дуговања за трошкове одржавања стамбене зграде. Том приликом су упућене да уколико им је нејасно из ког периода датира дуг, могу да затраже аналитичку картицу на основу које могу утврдити висину дуга и период на који се односи, те поднети захтев за отплату дуга на рате или евентуално уложити приговор застарелости дуга.

ЈКП „Суботицатранс“: број притужби 2

Било је питања у вези права на стицање месечне карте за градски превоз за пензионере и лица старија од 65 година са пребивалиштем на територији града Суботице. Странке су упознате са одредбама градских одлука и о начину стицања права.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“: број притужби: 5

Више грађана обратило се нашој канцеларији, везано за плаћање услуге одношења комуналног отпада. Наиме, у појединим насељеним местима отпочело је обављање комуналне делатности одношења комуналног отпада и грађани су уведени у наплату те услуге. Грађани су имали недоумица везаних за пружање ове услуге, ценовника и др.

ЈКП „Суботица-гас“: број притужби 1

Ова притужба се односила на прикључење стамбеног објекта на гасну мрежу, у ком случају је предузеће исправно поступало, поштујући прописану процедуру.

ЈКП "Паркинг": број притужби 3

Притужбе су се односиле на остваривање права на повлашћене паркинг карте, односно ко има и под којим условима право на њих, као и у случајевима када је због дуговања покренут поступак извршења. Странке су биле упознате са прописима који уређују ову област и на који начин могу да остваре своје право.

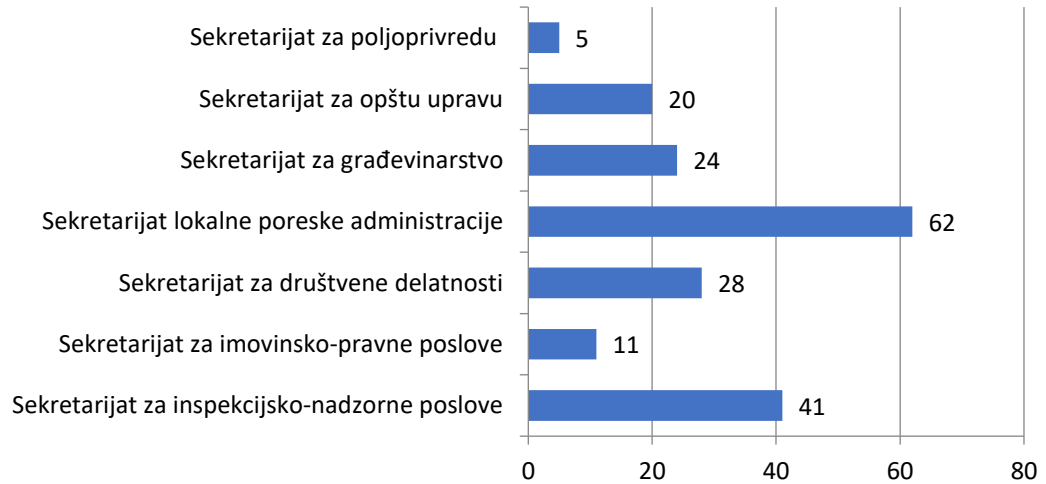
Градска управа

Грађани су у 2023. години поднели укупно 193 притужби на рад градске управе:

- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове – 41,
- Секретаријат за имовинско-правне послове – 11,
- Секретаријат за друштвене делатности – 28,
- Секретаријат локалне пореске администрације – 62,
- Секретаријат за грађевинарство – 24,

- Секретаријат за општу управу – 22,
- Секретаријат за пољопривреду и заштиту животне средине – 5,

POSTUPAK PO PRITUŽBAMA GRADSKA UPRAVA brojčani prikaz



Секретаријат локалне пореске администрације: број притужби 62

С обзиром на правну природу пореза на имовину, као и чињеницу да представља најзначајнији порез који грађани плаћају, у претходној години већи број наших суграђана се обратило канцеларији Локалног омбудсмана. Међутим, највећи број ових обраћања односио се на недоумице из ове области и нису представљала притужбе на рад овог секретаријата. Грађане је интересовало на који начин могу да отплате дуг на рате односно да уђу у репрограм дуга и под којим условима. Потом у случајевима када су добијали опомене за неплаћање дуга, саветовано је да се затраже аналитичке картице како би се прво утврдило на који период се дуг односи, те уколико су вршене уплате, поднесу доказе о томе, односно утврде да ли је дуг евентуално застарео. У појединим случајевима, након интервенције наше канцеларије, када је уочено да је порески дуг обвезника застарео, Локална пореска администрација је донела Решење којим се тај дуг отписује. Поједине странке су нам се обраћале и везано за пореске олакшице када се ради о пољопривредном земљишту, те смо их упутили да се обрате надлежном органу како би пријавили објекте који служе за пољопривредну производњу и остварили право на олакшице. Нашој канцеларији обратила се странка са притужбом да уопште није добијала решења за порез на имовину на некретнину коју поседује. Странци су предочене одредбе закона на основу којих се за ту вредност некретнине не плаћа порез на имовину. У појединим случајевима, странке су се обраћале када су грешком плаћале порез на имовину за некретнину која није у њиховом власништву, у којим случајевима је на интервенцију наше канцеларије извршен поврат неосновано наплаћеног пореза.

Морамо напоменути да наша канцеларија има веома добру сарадњу са Секретаријатом локалне пореске администрације.

Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове: број притужби 41

У претходној години, грађани су се обраћали нашој канцеларији највише због проблема из комшијских односа, као што су неодржавање суседних дворишта (висока трава, прелазак грана, гомилање смећа), остављање грађевинског материјала и шута испред комшијске куће, прелазак животиња у двориште, проблеми са оградама између комшијских парцела. Потом обраћања су се односила и на различите проблеме са управницима зграда, као и на буку из угоститељских

објеката. У великом броју случајева, грађани нису били упознати са градским одлукама, као и на који начин могу да реше свој проблем.

Секретаријат за општу управу: број притужби 22

Највећи број обраћања странака односио се на који начин могу да остваре право на бесплатну правну помоћ. У овим случајевима смо детаљно упознавали грађане са њиховим правима, могућностима и начину остваривања права.

Секретаријат за имовинско правне послове: број притужби 11

Обраћања су се односила на давање у закуп пословних просторија и станова у својини града, као и на који начин могу да откупе стан у својини града. Такође, обраћала су нам се и лица која су у стању потребе како би остварили право на стан.

Секретаријат за грађевинарство: број притужби 24

У највећем броју случајева, притужбе су се, односиле на поступак легализације. Грађане је занимало, на пример, на који начин се покреће овај поступак, који је орган надлежан, као и питање сагласности сувласника. У неким случајевима када су се странке жалиле због ћутања администрације, утврђено је да поступак озакоњења није могао бити довршен, јер странке нису доставиле потпуну документацију.

Секретаријат за друштвене делатности: број притужби 28

Обраћања су се односила на стицање права на дечији додатак, родитељски додатак, да ли имају и на који начин могу да остваре право на субвенционисане цене комуналних услуга, као и начин стицања статуса енергетски угроженог купца. У овим случајевима грађани су упознати са својим правима и упућени су на поступак остваривања. Такође, грађани су имали притужбе на лекарске услуге, те су упућени да се обрате Заштитнику права пацијената при Градској управи Града Суботице.

Секретаријат за пољопривреду и заштиту животне средине: број притужби 5

Притужбе су се односиле на штету причињену на пољопривредним усецима, као и на питања везана за атарске путеве.

Посредовање пре доставе притужбе надлежном органу

РГЗ Катастар непокретности Суботица - 4 предмета

Грађани су се нашој канцеларији обраћали са притужбом на рад РГЗ Катастар непокретности Суботица због дужине обраде предмета. Рад републичких органа контролише Заштитник грађана РС, те у овим случајевима Канцеларија нема надлежности да поступа по овим притужбама. Међутим, пре прослеђивања притужби, Канцеларија се обратила надлежном Катастру непокретности са упитом да ли су тачни наводи из притужбе, те је након тога спроведена укњижба и није било потребно проследити притужбе, а грађани су остварили своја права.

Једна од странака, обратила се нашој Канцеларији због проблема са прикључењем на струју. Наиме, иста је пре више година купила некретнину, коју није укњижила на своје име, а у међувремену је поднела захтев за прикључење на струјну мрежу. Њен захтев је био одбијен с обзиром да није била уписана као власник непокретности у Катастру. Због хитности уписа права власништва у Катастар непокретности, како би објекат могао бити прикључен на струјну мрежу, наша Канцеларија се обратила надлежном Катастру непокретности у име странке, при чему је изложен проблем који она има. У веома кратком року, након обраћања наше Канцеларије, надлежни Катастар непокретности изашао је у сусрет странци и извршен је упис

права својине на њено име, те је поступак прикључења на струјну мрежу, могао бити настављен.

ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2023. години – 1139 предмета (укупно од почетка рада 26457)

Одлука о Локалном омбудсману Града Суботице обезбеђује широку лезу могућности деловања. Правни оквир деловања омогућује остваривање специфичних активности и циљева, који се у једној вишенационалној заједници као што је Суботица, очекују од ове институције. Правна природа институције омогућује да Локални омбудсман оствари непосредну сарадњу са Републичким органима и делује као посредник између подручних органа државне управе и носилаца јавних овлашћења из делокруга Републике Србије и грађана са територије града.

Грађани се Локалном омбудсману обраћају усменим или писменим путем из свих области права. На основу обраћања Канцеларија врши своју обавезу у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице. Оваквим начином рада иза сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постоји обраћање грађана путем представки и у 2023. години.

У наставку дајемо приказ представки грађана који су се током 2023. године обраћали Канцеларији за помоћ, 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.

Право на рад спада међу угрожена људска права. Грађани се најчешће интересују на који начин могу да добију отказ уговора о раду, да ли послодавац може да присили запосленог да потпише споразум о раскиду радног односа, ако запослени не жели раскид радног односа, него жели да ради и даље. У том случају их упознамо са начинима престанка радног односа и последицама споразумног раскида радног односа. Честа су питања везана за исплату отпремнина приликом одласка у пензију или престанка радног односа као технолошки вишак. Било је обраћања везаних за отказ уговора о раду за време трудноће, јер послодавци доста пута желе да раскину радни однос, а то по Закону о раду не могу. У овим случајевима пружамо правну подршку женама. Такође има питања везаних за повреде на раду, тј. интересују се за период док је запослени привремено спречен за рад, због повреде на раду или због професионалне болести, да ли се накнада зараде може умањити или она треба да буде исплаћена у целости. Овим лицима исто пружамо комплетну информацију.

Пружена је правна подршка грађанину, коме приликом одласка у пензију није исплаћена отпремнина у законом прописаној висини, него у висини две месечне нето зараде. Странка је упозната на који начин Закон о раду регулише ову област. Након тога када се странка поново обратила послодавцу, исти је исплатио отпремину, у складу са законом.

Из области рада Националне службе за запошљавање исто имамо пуно питања и такође у сарадњи са овом службом дајемо исцрпне одговоре грађанима који се јаве са својим проблемима. Право на новчану накнаду незапосленим лицима је најчешће питање, који су услови који треба да буду испуњени да би остварили право, на који начин и за који период могу остварити ову накнаду. Уредно их обавестимо и укажемо на могућност стицања ове накнаде.

Учестали су проблеми неуписаног радног стажа и то зависно од тога да ли је реч о правном лицу које је активно или је већ у стечају, те се дају правни савети. Често контактирамо стечајно одељење Привредног суда у Суботици како би грађане упознавали са стањем предузећа у стечају или да би их тачно упознали са могућностима како да остваре своја права. Неколико грађана нам се обратило и у вези мобинга, који су упућени да своја права остваре у судском поступку.

Стицање права на пензију је често питање, како на старосну пензију, тако и на превремену или породичну пензију. У тим случајевима дајемо одштампану табелу која даје информацију о свим

овим питањима. Неки суграђани нам се обраћају и са питањима о начину стицања права на инвалидску пензију, у случају да више нису радно способни, а још не испуњавају услов за остваривање права на старосну пензију. Питања су разноврсна у овој сфери. У свим овим случајевима у сарадњи са Фондом за ПИО пружамо комплетну информацију за грађанство.

Стицање права на туђу негу и помоћ и увећану негу и помоћ је врло често питање грађанства. Пуно немоћних лица тражи ову врсту помоћи, па се питања у вези конкретних ситуација редовно јављају, те им у складу са прописима, дајемо одговор на постављено питање.

Старији суграђани (родитељи) се све чешће обраћају Канцеларији са проблемима да немају довољно средстава за своје издржавање, а да би могли да остваре неко своје право од државних институција, потребно је да туже своју децу за допринос издржавању. Грађани тешко прихватају ову вест, јер им тешко пада да треба да туже своју децу. Ова проблематика је осетљиво питање како правно и оперативно, тако и емотивно, те је канцеларија у свим тим сегментима детаљно упознала грађане са њиховим правима и указала на далекосежне последице које му омогућава конкретни правни поступак.

Честа су питања са којима се грађанство бавило, из области породичног права, проблеми око развода брака, проблеми око одржавања личног контакта детета са родитељем, коме није поверено, давање сагласности другог родитеља да се дете одсели у иностранство са родитељем који врши родитељско право над њим, утврђивање очинства, питања око активне легитимације за подношење тужбе, упознавање родитеља који врши родитељско право над малолетним дететом са могућношћу да се други родитељ лиши родитељског права. Током 2023. године најчешће је било више обраћања због насиља у породици, како према брачном другу, тако и према детету, у којим случајевима су странке детаљно упознате са правном регулативом начина решавања ситуације, мерама које треба да предузму, органима којима могу да се обрате.

Грађани се често јављају са питањем плаћања алиментације, а последњих година додатан проблем представља и околност да се врло често родитељ који плаћа алиментацију, налази у иностранству, а некад и на непознатој адреси. У овим случајевима у сарадњи са Центром за социјални рад и са надлежним судом, заједнички покушавамо да разрешимо овај проблем.

Веома много грађана се обратило Канцеларији због проблема око плаћања накнаде за одводњавање ЈВП Воде Војводине, нарочито узимајући у обзир временске прилике - сушу. Правна подршка је пружена странци, која је обавезана да плати накнаду за одводњавање, где није постојао правни основ за утврђивање обавезе, јер је утврђено код надлежног органа да лист непокретности за које је утврђена обавеза, не постоји. Након захтева странке за обнову поступка, ЈВП Воде Војводине је поништио поменуто решење.

Грађани су често незадовољни радом извршитеља. Проблеми су врло разноврсни и у зависности од конкретног случаја покушава се помоћи дужницима. Учестала је ситуација да извршитељ у већем проценту оптерети пензију дужника него што то закон дозвољава. Било је случајева да је извршење спроведено на целој пензији, те је странка након извршења административне и судске забране остала у целости без примања. У тим случајевима, пружамо правну подршку у састављању захтева према извршитељима, да своја решења у односу на висину оптерећења пензије ускладе са важећим прописом. У сфери извршног поступка врло су честа питања шта је заједничка, односно посебна имовина, која права имају лица која се налазе у овој имовинској заједници, а нису дужници. У овој ситуацији детаљно упознамо грађане са њиховим правима и са правним могућностима како могу заштитити своја имовинска права.

Грађани се редовно обраћају да се информишу како и на који начин могу остварити право на накнаду штете због угриза паса луталица или власничких паса.

Разни психички проблеми и болести доводе људе до тога да нису способни реално да расуђују о својим поступцима и да штите своја права и интересе, те постоји потреба за делимичним, односно лишавањем пословне способности у потпуности, због чега је поступак лишавања пословне способности такође у последње време постала чешћа тема која тишти грађанство.

Пошто овај поступак надлежни суд спроводи у ванпарничном поступку уз асистенцију Центра за социјални рад и вештака психијатра, исти су упућени на ову институцију.

Такође је честа тема обраћања и оставински поступак, који према важећим прописима, воде јавни бележници. Спровођење оставинског поступка је некад отежан из разлога, што је у задње време пуно лица отишло да ради у иностранство, која околност често отежава спровођење оставинског поступка. Често су наследници ван земље, понекад и у разним земљама, због чега има пуно оперативних проблема који грађани треба да реше да би се оставински поступак могао спровести.

Новију област у сфери права на породичну пензију представља наслеђивање иза ванбрачних супружника, те су се и током 2023. године масовно јављали грађани како и на који начин могу остварити ово своје право. Грађане смо упознавали са изменом Закона о пензијском и инвалидском осигурању, односно о условима које треба да испуне за остваривање овог права.

Врло често су, грађани, део свог радног века провели у другој држави, те је остваривање права на пензију у таквим ситуацијама сложенија процедура. Стицање права на пензију у другој држави (нарочито у бившим Републикама Југославије) представља проблем због којег траже помоћ Канцеларије. У овим случајевима посредујемо између надлежних фондова предметних држава, а некад затражимо и помоћ надлежних омбудсмана и на тај начин разјашњава се дилема због чега пензионер није остварио право на део пензије који треба да се утврди у датој држави. Грађани добијају праву и тачну информацију и у складу са овом информацијом могу допунити свој захтев и остварити право на део своје пензије. Било је питања да је грађанин покренуо поступак за остваривање права на старосну пензију, али је један период плаћао допринос на пензијско осигурање паралелно и у РС и у иностранству, где је такође радио, што је изазвало проблем. Странци је пружена помоћ на који начин може да реши овај проблем. Правна подршка је пружена странци, која је остварила право на пензију из Републике Македоније, којој је без правног основа прекинута исплата дотичне пензије, те је у сарадњи са Македонским Омбудсманом ова грешка исправљена и наставила се исплата пензије. Стари проблеми у вези пољопривредних осигураника и даље постоје, они нам се редовно јављају у вези својих дилема, те се чека измена прописа како би се правичније и реалније уредила ова врста обавезног осигурања.

Свака стамбена заједница мора изабрати свог управника према важећем Закону о становању и одржавању зграда, те су се грађани масовно јављали у вези избора управника зграде. У великом броју случајева је било и да су власници посебних делова, станова исказали своје незадовољство са радом професионалног управника, те су се интересовали како да смене управника зграде и изаберу новог управника. Такође је било питања везаних за правила придржавања кућног реда. Ми смо их упознали са начином на који могу да проверавају рад управника, односно са важећим одредбама прописа који уређују ову област. Такође су била питања везана за одржавање зграде.

Комшијски односи су огроман извор проблема за грађанство. Обраћали су нам се са веома разноликим питањима, да ли могу на кући, близу међе, да се отворе прозори, садња дрвећа на међи, сеча грана, олуци који воду кишницу бацају на комшијски плац, службеност пролаза, потреба прибављања разних сагласности у случају градње, односно садње трајних засада, објекат у рушевном стању, који је извор опасности за суседа или објекат суседа. Све ово представљало је проблеме које је требало решавати зависно од чињеничног стања и правне ситуације. Грађанима је дат конкретан правни савет, односно упућивани су на надлежне институције које се баве решавањем датих проблема.

У решавању предмета при Републичком геодетском заводу, Катастру непокретности грађани су се такође често обраћали овој Канцеларији, и то са таквим проблемима у којима је требало дати конкретан правни савет како решити сложену ситуацију. Чест проблем је био да је остала уписана хипотека на некретнини, а кредит је већ давно исплаћен, међутим поступак брисања хипотеке није урађен, а правно лице је брисано, односно отишло у стечај, па је било потребно

наћи правног следбеника фирме да би успели у брисању хипотеке. У сарадњи са овом службом, као и упућивањем на конкретна правна средства, решавани су ови проблеми.

Грађани су нам се јављали у вези стицања права на привремени боравак брачних другова, односно проблема око запошљавања страних држављана, као и у вези опорезивања двојних држављана који раде у иностранству. У овим случајевима упознали смо заинтересована лица са својим правима и обавезама из важећег прописа, те их по потреби упутили на надлежне органе. Такође је било случајева да су нам се обратили страни држављани, који су изгубили новац, што им је створило проблем, како да дођу у Београд у Амбасаду дотичне државе, да би добили помоћ да се врате у своју државу. Канцеларија је пружила помоћ, ступила у контакт са Амбасадом, где им обезбеђена адекватна помоћ.

Железница Србије изводи радове на територији Града, те због тога њихови теретни камиони користе, у највећем броју случајева, улице у насељеном месту. По пријави грађана, куће у овој околини се оштећују, те су тражили од нас да их упутимо на надлежне органе.

Грађани су се обраћали и проверавали да ли су решења о утврђивању накнаде за промену културе, односно пољопривредног земљишта у грађевинско земљиште, заснована на закону. Странке су упознате са прописима и са постојањем могућности пребијања ових трошкова са комуналним доприносима и вредношћу земљишта која се одузима за пут.

Већем броју грађана је ЈП "Пошта" Србије Радна јединица "Поштанет", одбио захтев за отпис застарелог дуга, због чега су нам се често обраћали. У својим дописима предузеће је наводило да су тужбе повлачили, али да то не значи да су одустали од предметног дуга, те да ће исти бити приказиван на текућим рачунима све док не буде намирен од стране дужника или отписан од стране повериоца, док се за то не стекну услови. Одбијањем сторнирања дуга, иако никада предузеће неће ићи у наплату истог, он и даље формално егзистира и може да се обрачунава камата, међутим ова потраживања се судским путем не могу наплатити и са тиме су упознати грађани.

Грађани су у вези проблема са оператерима мобилне телефоније, поучавани да контролу и надзор над радом оператера у складу са Законом о електронским комуникацијама ("Сл. гласник РС", бр. 35/2023), врши Републичка агенција за електронске комуникације, као и инспекција за електронске комуникације Министарства трговине, туризма и телекомуникација.

У великом броју су нам се обраћали и са представкама против пословних банака у 2023. години. То су најчешће биле представке, којима се указивало да су банке супротно уговореним условима, мењале каматне стопе на кредите и нису се придржавале одлука НБС. 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 обрате 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.

У последње време нарочито су учестале притужбе старијих грађана, који су врло често били мета продаваца разних медицинских помагала, душека, јастука и слично. Продавци су их непоштенom пословном праксом убедили да купе производе за енормно високе цене, чак су их убедили да подигну кредите, путем административне забране на пензији. У тим случајевима Канцеларија је посредовала између грађана и продаваца, указујући продавцима да крше одредбе Закона о заштити потрошача, односно указивали смо потрошачима на њихова законска права и након тога, односно кад се купац позвао на своја права у вези одустанка од уговора, продавци су примили назад робу, раскинути су уговори и средства су враћена грађанима. На тај начин су старији грађани, потрошачи, заштитили своја права и повратили исплаћену купопродајну цену производа. Питањима из области заштите права потрошача нам се обраћају и други суграђани. Имали смо случај да нам се обратио грађанин са притужбом на продавца електронског уређаја, који контролише почетак и престанак рада електропумпе. Уређај се покварио у гарантном року, купац је на прописан начин уложио рекламацију, али му нису хтели обезбедити заменски уређај,

због чега је цела кућа остала без воде. Пошто снабдевеност водом спада у основна људска права, ова Канцеларија је странци пружила правну подршку у састављању захтева за заменски уређај, након чега му је то и обезбеђено.

Грађанима је врло често потребан савет, како и на који начин могу доћи до статуса енергетски угроженог купца.

Увек актуелан проблем са којим се грађани обраћају нашој Канцеларији представља остваривање права на ослобађање од РТВ претплате. Након што их упознамо са утврђеном процедуром врло често, нарочито код старијих суграђана, пружамо правну подршку у остваривању њихових права.

РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – 243 обраћања (укупно од почетка рада 3007)

Почетком 2013. године започели смо обилазак приградских месних заједница. Недељно три пута вршимо пријем странака. Приметна је тенденција повећања броја обраћања грађана месних заједница из године у годину. Грађани, користећи ову могућност могу да потраже помоћ Канцеларије без обзира на просторну удаљеност од седишта Канцеларије. На овај начин отворена је могућност да, сви грађани нашег града без додатних трошкова, могу да се обрате нашој Канцеларији и да у месту становања решавају своје предмете што сматрамо врло битним са аспекта грађанства. Рад у приградским месним заједницама врло значајан, јер грађани некад нису у ситуацији да дођу у седиште Канцеларије, односно сам долазак представља и материјални трошак, па из тих разлога некад не остваре своја права. Завршно са овим извештајним периодом примљено је укупно 3007 грађана.

У претходној календарској години, односно у извештајном периоду, 243 грађана се обратило у приградским месним заједницама са својим проблемима.

Питања због којих нам се најчешће обраћају грађани су разрез, утврђивање и наплата пореза на имовину. Врло често се ради о неразумевању Решења о утврђивању пореза на имовину односно нетачности података које су дали обвезници о некретности или о другим битним ставкама. Несналажења у вези израчунавања пореског дуга, претплате и камате су врло чести проблеми због чега нам се обраћају грађани. Локална пореска администрација у највећем броју случајева, у складу са законом обавља своје послове, а уколико се утврди нека неправилност у раду, врло брзо исправе грешку. Више пута смо посредовали између грађана и Локалне пореске администрације, јер је просторна удаљеност од седишта Градске управе, често представљала проблем грађанима, због којег нису успевали да реше своје послове. Локална пореска управа редовно шаље опомене грађанима који дугују порез на имовину или другу врсту пореза. После уручења ових опомена, грађани су се масовно јављали са питањима, која права имају након примљене опомене, да ли им тече законска камата на главницу, да ли могу ући у репрограм, односно да ли могу тражити плаћање 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 питања, извршили смо увид у потребне документе, решења, опомене и друге акте, те саветовали странке о томе које законске могућности им стоје на располагању. У великом броју су се обраћали Канцеларији и због начина отплате пореског дуга, застаре пореза и пореског дуга као и репрограма истог. Постојали су и проблеми око неажурних или погрешних адреса као и проблеми око преминулих обвезника, и у тим ситуацијама странке нису примале решења о порезу на имовину. У овим случајевима ангажовали смо се око кориговања адреса и осталих података код Локалне пореске администрације и на овај начин грађани су правилно и на време примали актуелна решења о порезу на имовину и могли су удовољити својој законској обавези.

Надаље, разна питања постављали су грађани из надлежности овог секретаријата, међутим добром сарадњом, решавали смо актуелне проблеме грађана, 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 администрацијом преконтролишу своје

стање дуга, односно да дођу у Канцеларије Градске управе. Честа су била питања у вези тумачења самог решења за утврђивање пореза, па након образложења, грађани су дошли до сазнања да нема “неправичних” решења, а кад је постојала грешка пореска служба је одмах извршила исправку таквог Решења. Грађани су се масовно јављали Канцеларији, након пријема опомене за плаћање дугованих обавеза за порез на имовину, накнаду животне средине и наплате репрограма пореског дуга у ситуацијама када нису познавали своја права.

Врло честа ситуација због које се странке обраћају је и орезивање и вађење стабала на јавним површинама због опасности за грађанство, односно болести. 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 стабала, 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.

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

Одлука која се бави држањем домаћих животиња је стална тема и редовно се поставља питање колико домаћих животиња може грађанин држати у урбаној средини, у месним заједницама, односно у конкретној зони у којој живе, а свака измена одлуке изнова активира ова питања.

Озакоњење објеката је тема која континуирано занима грађанство. Детаљно их упознајемо са правном процедуром, тако и са њиховим правима и обавезама која проистичу из Закона. Већина њих је контактирала нашу Канцеларију у свакој фази овог поступка због страха да негде не погреше и да у стварности не дође до рушења објеката. На овај начин успешно су завршили легализацију својих објеката. У току поступка појавили су се и други правни проблеми. Примера ради, око укњижбе легализованог објекта и прибављања сагласности сувласника. Канцеларија је у свим ситуацијама упознала странке са правима и обавезама из датог случаја. Током поступка легализације грађани који су већ дошли до извесног степена прибављања докумената, наилазили су 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 подршку у прибављању потребних докумената и изналажењем правних могућности којима, лице које легализује објекат, са успехом може довршити овај поступак, нпр. склапањем нагодбе, прибављањем решења, закључењем купопродајног уговора, односно путем тужбе може да реши овај имовинско-правни проблем, без којег је легализација објекта немогућа. У поступку легализације објеката пуно проблема је произишло 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 локалног омбудсмана је путем Историјског архива прибављала оригинале ових решења, као и у сарадњи са органима Града радила на укњижби ових некретнина, јер се странке нису сналазиле у овој сложеној ситуацији, а нерешено имовинско стање је штетно.

Проблеми односно питања у вези извршних поступака су учестала. Грађани су се редовно обраћали Канцеларији у вези ових проблема и у овим случајевима Канцеларија пружа правну подршку, односно упознаје грађане са одредбама Закона и са правним могућностима које дају основ, да се не дозволи принудно извршење.

Обраћања Канцеларији са проблемима из надлежности Републичке пореске управе, Филијала Суботица су редовна, нарочито у случајевима кад 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 грађана, уколико Пореска управа у законском року не донесе решење о остваривању права странке.

Остваривања права на туђу негу и помоћ су честа питања, односно услови за коришћење правног средства против Решења којим се одбија захтев, као и питања у вези услова за подношење новог захтева често се постављају.

Појављују се проблеми да купопродајни уговори нису спроведени у законском року у Катастар непокретности. Дешава се да чак и више година претходни власници остају обвезници наплате, који наравно не измирују трошкове комуналних услуга. Због ових околности, дешавало се да су комунална јавна предузећа кренула у наплату својих трошкова против бивших власника, односно продаваца. У свим овим случајевима конкретно смо упутили 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 које нису они проузроковали.

Увођење водоводне односно канализационе мреже, често је била тема обраћања грађана, будућих корисника 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 поступак, којим могу остварити своја права и бити корисници ове комуналне услуге у што краћем року.

Молбе грађана у вези тумачења одредаба уговора, односно поступак извршавања ових уговора који су склопљени са јавним предузећима (Водовод, Суботица гас, Топлана итд.) су врло честе. Проблеми који произилазе из рачуна јавних предузећа, нарочито рачуна Електродистрибуције сваке године се појављују као питања. Грађане месних заједница занимало је и могућност прикључења на водовод и канализацију, асфалтирање њихове улице односно увођење других инфраструктура.

Стицање 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.

Породични односи, односно питања у вези права и обавеза које проистичу из развода брака, су врло честа, нарочито кад један од брачних другова живи у иностранству. Као учестали проблем се појављује и 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 исто су врло актуелни и грађанство се редовно обраћа Канцеларији са овим проблемима. На пример у вези права и обавеза око виђења малолетне деце, одузимања деце у смислу Породичног закона и Правилника о хранитељству као 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 на факултету и вишим школама као 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. Остваривање права на наслеђе у оставинском поступку су увек питања која занимају грађанство и представљају проблем за који траже решење. Проблеми везани за права и обавезе из уговора из наследног права, тестаменталног наслеђивања, права и обавеза издржавања, права на накнаду трошкова сахрањивања су врло честа и грађани траже одговоре за своје конкретне проблеме.

Ванбрачна заједница, односно права и обавезе које проистичу из ње, су предмет честих обраћања Канцеларији. Често ванбрачни партнери желе да се информишу како могу остварити своја имовинска права проистекла из ових заједница, као и право на породичну пензију. Део становништва, на жалост, живи без пензијског и здравственог осигурања, па су честа питања уколико напуне 65 година живота, да ли ће бити здравствено осигурани. Упознали смо их са одредбама важећих закона да након 65 године живота здравствено осигурање има сваки грађанин Републике Србије.

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 права на пуну старосну пензију. Смештај старијих особа у домове за старе, исто представљају питања на које грађани траже одговоре. Наиме, немоћна лица врло често треба да буду смештена у ове домове, а њихова сагласност је предуслов за смештај.

У приградским месним заједницама комшијски односи редовно се појављују као питања која тиште грађанство 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 када и да ли треба прибавити грађевинску дозволу и за које објекте. Имали смо пуно питања из области грађевинарства и примене урбанистичких планова, јер су то питања која интензивно интересују становништво. Узурпација земљишта на територији месних заједница од стране приватних лица, комшија је врло честа појава и тражена је помоћ наше Канцеларије у враћању у посед ових парцела. 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.

Честа су питања грађана у вези продаје производа ван седишта фирме (односно уговора на даљину) у становима грађанства. Приметне су злоупотребе и потрошачи су упознати са својим правима и пружали смо им помоћ у састављању потребних дописа.

Често смо пружали помоћ грађанима из области пољопривреде, нарочито у случајевима кад је постојала недоумица око испуњености услова за остваривање права на подстицај пољопривредника. У вези пољопривредне штете пуно грађана је тражило правни савет, као и око проблематике давања 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. Надаље, било је доста питања око остваривања права прече куповине пољопривредног земљишта код комшија, око принципа поделе заједничке имовине, начина и поступка премера парцеле, цепање парцеле, рада Катастра, 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, плодоуживања 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, а тражена је помоћ Канцеларије.

Зависно од инвестиционе активности, циклично се воде поступци експропријације некретнина, земљишта и тада се грађани масовно јављају са питањима, која су 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 решења земљиште се одузима и накнада се плаћа у Законом предвиђеном поступку.

Накнада штете представља врло битну област и имали смо пуно питања, јер је она врло значајна област за грађанство. Имали смо доста странака које су претрпеле разне врсте штете, као и штету због настанка саобраћајне незгоде, па су се информисале у вези својих права и поступка накнаде ове штете. Грађани су се обраћали Канцеларији са проблемом у вези накнаде штете путем осигуравајућих друштава. Наиме, зависно од полисе осигурања, као и о протоколу у осигуравајућим друштвима, наплата потраживања је некад успорена и отежана. У овим ситуацијама, Канцеларија је састављајући разне дописе, упућујући странке на правне поступке, помагала грађанима у остваривању својих права. Штета почињења на њивама од дивљих свиња, такође се појавила као проблем, те су грађани упућени на Ловачко удружење и упознати су са процедуром утврђивања и остваривања права на штету. Због настанка штете на електроуређајима и то која је настала путем електричне енергије, више грађана се обратило ради упућивања на надлежни орган 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, на надлежно осигуравајуће друштво, те смо пружали правну подршку све до наплате накнаде штете, што им је представљало значајну правну подршку у остваривању права.

Учестала су питања у приградским месним заједницама и везано за правила о склапању уговора о доживотном издржавању, јер становништво на селу врло често склапа овај уговор, имајући у виду да се овај правни институт користи да би себи обезбедили материјалну сигурност за старост. Међутим, доста често само извршавање уговора представља велики проблем због осиромашења даваоца издржавања, односно даваоци врло често оду у иностранство и остављају примаоце без икакве дворбе. Према томе, често се појављују проблеми и око раскида уговора о доживотном издржавању и старији суграђани постављају пуно питања у вези разрешења овог правног односа.

Циклично се појављују правни проблеми око конкурисања на стипендију за ученике и студенте, односно нарочито су ови проблеми актуелни у периоду расписаних конкурса.

Волонтерски рад, односно правне могућности који проистичу из овог рада, врло често је занимало младе људе. Често су се обраћали 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.

Поступак лишавања пословне способности пунолетних лица, је поступак где је често затражено да упознамо странке са одредбама закона, односно како и на који начин могу спровести овај поступак и разрешити један озбиљан животни проблем.

Грађани врло често траже да им Канцеларија протумачи сложеније одлуке и решења градских служби, да би знали што ефикасније остварити своја права, односно што једноставније извршити своје обавезе у складу са прописима.

ПОСЕБНЕ АКТИВНОСТИ КАНЦЕЛАРИЈЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ГРАДА СУБОТИЦЕ

Активности око упознавања грађанства са новим прописима

Током прошле године, Влада Републике Србије, Уредбом је омогућила привремено прикључење на електроенергетску мрежу, гасну мрежу или мрежу даљинског грејања, водовод и канализацију незаконито изграђених стамбених објеката односно станова, чија је сврха обезбеђивање основних људских права на воду, електричну енергију и грејање. Посебно смо нагласили, да је рок за подношење пријаве ограничен, почиње од 15. септембра 2023 године и траје 30 календарских дана. Прикључење је могуће само за један објекат, односно стан истог власника који са куповином или изградњом трајно решава своје стамбено питање. Означили

смо да се пријава подноси локалној самоуправи на прописаном формулару са потребном документацијом. Посебно смо навели које доказе треба приложити да би се остварило ово право. Уколико су испуњени правни услови за прикључење стамбеног објекта, надлежно јавно предузеће утврђује постојање техничких услова за прикључење на конкретну инфраструктурну мрежу. За прикључење се плаћа накнада по општим актима надлежног предузећа. Ово привремено прикључење, сходно Уредби, траје до коначног утврђивања правног статуса објекта.

Заштита права старијих суграђана у области заштите права потрошача

Већ више година уназад, масовно се јављају старији суграђани који су услед насртљиве пословне праксе извесних трговачких кућа постали жртве преваре. Нуде се разни производи а контакт се успоставља у већини случајева путем телефона. Најчешће, цена производа се крије односно путем преварних радњи не уписује се у уговор онај износ који је у усменој комуникацији споменут. Честа је појава да се не предаје образац за одустанак од уговора, што је законска обавеза и на овај начин ускраћена је могућност за купца да у року од 14 дана без навођења разлога одустане од куповине. Канцеларија је развила комплетан поступак заштите права потрошача и сачинила документе, за неке ситуације и обрасце за заштиту права. У случају кад купцу нису оставили образац за одустанак, сачинили смо потребан образац, упознали купца са својим правима и пружали смо активну правну подршку грађанима у остваривању својих права до поврата исплаћене купопродајне цене. У појединачним случајевима упутили смо их на покретање поступка код Тржишне инспекције, која је у оквиру своје надлежности извршила контролу законитости рада и допринела остваривању права старијих суграђана у овој области.

Активности везане за заштиту права радника у стечајном поступку

Обраћања бивших радника предузећа над којима је отворен стечај и даље су бројна. Највише се обраћају у вези исплате купопродајне цене стана у откупу. Пошто се Уговори о откупу стана, склапају на 480 рата, односно на рок отплате од 40 година, проблеми су разноврсни због дугог временског периода. Након покретања стечајног поступка, настају проблеми у погледу уплатних рачуна, на које су радници уплаћивали рате за откупљени стан, јер су се исти променили. У свим овим ситуацијама детаљно смо проучили комплетну документацију и прописе који су везани за конкретан случај, те грађанима пружили потребну правну подршку у циљу остваривања својих права.

Посредовање између грађана, јавних предузећа, служби и других правних лица

Јавно водопривредно предузеће „Воде Војводине“

Током извештајног периода, велики број наших суграђана се обратило у вези разних недоумица и проблема око накнаде за одводњавање. У претходној календарској години ЈВП више пута је доставило Опомене за наплату накнаде за одводњавање од физичких лица, за дуговане износе. Иста је садржавала упутство како могу грађани да расправе своја спорна потраживања. Међутим, грађани врло често из датог текста нису могли утврдити потребне чињенице, па је Канцеларија израдила текст Изјашњења на Опомену у којем се траже потребни докази, односно који период се односи потраживање, достава аналитичке картице да би се утврдило да ли су све уплате прокњижене итд. Грађани, обвезници без ових доказа нису у ситуацији да се квалификовано изјасне о дугу који је означен у Опомени односно да остваре своја права да расправе своја потраживања. Након ових изјашњења, ЈВП је сваком дужнику доставило детаљан одговор који је садржао аналитичку картицу, навод на основу којих Решења и из којег периода дугује корисник. Из ових докумената корисници су могли утврдити да ли је исказан дуг реалан односно да се изјасне, да ли постоји дуг, да ли постоје непрокњижене уплате односно у правилном поступку су могли да остваре своја права да расправе потраживање и уколико је постојао дуг који је доказао ЈВП, исти су у складу са законским прописима уплатили у целости или на рате, користећи законску могућност репрограма који омогућава отпис 50% камате у случају исплате целокупне главнице.

Посредовање пре доставе притужбе надлежном органу

РГЗ Катастар непокретности Суботица

Као и претходних година, нашој Канцеларији обраћају се грађани са притужбом на рад РГЗ Катастар непокретности Суботица, због дужине обраде предмета. Пошто рад републичких органа контролише Заштитник грађана РС, у овим случајевима Канцеларија локалног омбудсмана нема надлежности да поступа по овим притужбама, али пре прослеђивања притужби, Канцеларија је изградила праксу да се обрати надлежном Катастру непокретности са упитом да ли су тачни наводи из притужбе. Након обраћања Канцеларије укњижба је врло брзо била спроведена и није било потребно проследити притужбе, а грађани су остварили своја права.

Дан људских права, саопштење Канцеларије Локалног омбудсмана Града Суботице поводом 10. децембра

Поводом Дана људских права, Канцеларија је издала саопштење за јавност у којем је дала кратку оцену актуелне године у сфери заштите права грађана. Дајемо текст Саопштења:

Саопштење поводом Дана људских права – 10. децембар

На дан 10. децембра, када је пре 75 година, од стране Генералне скупштине Уједињених нација, усвојена Универзална декларација о људским правима, обележавамо најзначајнији дан у дефинисању људских права. Овом декларацијом афирмисана су грађанска, политичка, економска, друштвена и културна права која би требала да припадају сваком човеку без разлике.

Поштовање личног достојанства и једнаких неотуђивих права свих људи, темељ су слободе, правде и мира у свету, а непоштовање и равнодушност према правима човека, доводи до варварских поступака, који су срамота за савест човечанства.

Током ове године наша Канцеларија је била посебно посвећена заштити права наших старијих суграђана.

Наиме, постоје поједини трговци, који служећи се непоштеном пословном праксом и свесно циљајући пензионере, који имају редовна примања, при чему слабије познају правила о одустанку од уговора, по енормно високим ценама, продају различите производе. У свим овим обраћањима, нашим старијим суграђанима, пружили смо активну правну подршку, у погледу остваривања њихових права, одустанка од штетног уговора и поврата купопродајне цене која је била исплаћена.

У овим случајевима, када су се суграђани позвали на своја законом загарантована права, трговци су испоштовали законске одредбе које се односе на права потрошача, да не би трпели даље штетне последице.

Сматрамо да је јачање људских права старијих особа, најбољи начин да воде достојанствен и безбедан живот, као равноправни чланови друштва, јер су поједина права више угрожена у старости него у неким другим животним добрима.

Поштовање људских права доводи до бољег друштвеног развоја, где поштовање, достојанство, право на слободу и сигурност, поред материјалне безбедности представља важан чинилац у добробити човека.

Суботица, 10.12.2023.

Локални омбудсман
Ерика Тот Салаи

Сарадња са Омбудсманима бивших република СФРЈ

Имамо изграђену сарадњу са Омбудсманима држава, бивших република СФРЈ, нарочито са Омбудсманима Босне и Херцеговине, Северне Македоније и Хрватске. У највећем броју случајева, сарадња се одвија у пружању помоћи нашим грађанима који су део пензије, односно породичне пензије остварили у бившим републикама, међутим због разних административних,

бюрократских процедура или због ћутања администрације, бивши осигураници-наши грађани не могу остварити право на део пензије за период који су у предметној републици остварили. У овим ситуацијама обрађали смо се надлежним Омбудсменима и затражили да изврше контролу рада надлежних пензијско-инвалидских органа и то конкретног случаја нашег грађанина и да нам пруже информацију због чега није издато решење о остваривању права на део пензије. Омбудсмани су увек поступили по нашој молби и давали нам конкретне информације о стању предмета, а уколико је требало допунити захтев, на то би указали или ако се радило о ћутању администрације, упозорили би надлежне органе на законске рокове и у кратком року би се решио захтев нашег суграђанина. Сарадња је врло ефикасна и оне административне баријере које грађанин сам не може да пробије, путем сарадње са надлежним омбудсменима без икаквих проблема су решавани.

Сарадња са медијима

Како би информације које објављујемо биле доступне становништву и да би грађани били упознати са радом Канцеларије, сарадња и подршка медија веома је значајна и потребна у раду Локалног омбудсмана. Канцеларија има добру сарадњу са локалним и покрајинским медијима. Наша Саопштења за јавност, односно изјаве поводом конкретних случајева, медијске куће су преносиле. Обавештавали смо грађанство о новим законским прописима који су значајније утицали на остваривање њихових права. Дани пријема грађана у приградским месним заједницама, били су стално објављивани у медијима и поводом тога осетно се повећао број грађана који су потражили помоћ наше Канцеларије у свом месту становања. Континуирана сарадња постоји са свим медијима који обавештавају на језицима који су у службеној употреби у Граду.

МЕДИЈАЦИЈА

Медијација је алтернативан начин решавања спорова која се обавља у Канцеларији Локалног омбудсмана уназад 10 година. Поступак медијације воде обучени и лиценцирани медијатори уписани у Регистар посредника Министарства правде. У Канцеларији Локалног омбудсмана града Суботице поступак медијације је бесплатан. Ради се о поступку мирног вансудског решавања спорног односа у којем стране добровољно настоје да спорни однос реше путем преговарања уз помоћ медијатора који, као треће неутрално и непристрасно лице, помаже у преговарању између страна да би постигли заједничко прихватљиво решење. Процес укључује медијатора, који усмерава комуникацију између страна у сукобу, помаже да стране утврде своје интересе у односу са другом страном и помаже у преговорима да стране постигну заједничко прихватљиво решење. Сам поступак медијације почиње са припремама, што обухвата избор предмета погодних за медијацију, избор медијатора, потписивање споразума о приступању медијацији и припремама медијатора. Након тога долази до управљања предметом. Важно је изабрати стил преговарања, а преговори треба да се воде на заједничким интересима страна. Такође, посредник треба да води рачуна о свим аспектима решења. У току поступка медијације углавном се воде заједничке сесије, али ради превазилажења тешкоћа у комуникацији, као и због мотивисања друге стране да прихвати медијацију, некада је пожељно да се воде одвојене сесије, које се воде по потреби или по захтеву странака. Поступак медијације је неформалан, поверљив, затворен за јавност, брз, ефикасан и јефтин начин решавања конфликта. Поступак се покреће добровољно, вољом обе стране, а исто тако добровољно се из њега и излази уколико некоме више не одговара такав начин решавања спора. Медијатор припрема споразум о медијацији на захтев страна, што представља уговор које стране обавезује након што га потпишу и има снагу вансудског поравњања. Споразум може имати снагу извршне исправе.

Примена медијације забележена је кроз историју од сумерске цивилизације преко средњег века све до данашњег дана. Погодан је метод за решавање сукоба у различитим областима друштвеног живота, те се може спровести пре и у току судског поступка. Предност медијације у односу на судски поступак је у томе, осим што је брз, ефикасан, неформалан и јефтин начин решавање сукоба и спора, да обе стране добијају и да остају у dobrим односима, док у судској парници једна страна обавезно губи.

Медијација се уобичајено одржава у просторијама Канцеларије Локалног омбудсмана, а по захтеву стране посредници излазе у приградске месне заједнице ради обезбеђења доступности поступка посредовања свим грађанима Суботице.

У току 2023. године имали смо више обраћања грађана ради мирног решавања спорова. Неколико наших суграђана обратило се Канцеларији ради прибављања информације о самом поступку медијације, док су други изабрали миран начин решавања спорова и иницирали поступак посредовања. Такође, имали смо странку, која је на основу претходних позитивних искустава, по трећи пут затражила посредовање у решавању сукоба са истим комшијом. Позитивна повратна информација нам је драгоцене и пружа нам доказ о томе да је медијација успешан начин решавања спорова.

Ове године су странке иницирале поступак медијације у шест случајева.

Предмети посредовања односили су се на комшијске односе, а тицали су се постављања оgrade, обнављање заједничке оgrade, резивање и одржавање зелене површине, отклањање и спречавање штете.

Успешно су решена два предмета још у фази припреме.

Први случај је био везан за санирање и спречавање даље штете од цурења воде. Проблем је настао што власница стана није имала информацију о цурењу воде. У припремној фази, након сазнања о проблему, странка је обећала да ће ангажовати мајстора за 10-так дана. У другом случају радило се о резивању и одржавању зелене површине. Након што је достављен позив за медијацију, друга страна је посекала тује и предмет је успешно окончан.

Припрема је веома битна фаза и може бити једнако важна колико и сама медијацијска сесија. Током припреме, циљ медијатора је да се упозна са странама у спору, као и са предметом спора, те да странама пружи све потребне додатне информације како би медијацијска сесија могла несметано да се одвија. Добро припремљена медијација води до окончања поступка у припремној фази.

У два предмета медијације, стране су потписале споразум о приступању медијацији, који је важан корак у медијацијском поступку и неопходан је за почетак медијације

Један поступак је окончан закључењем споразума о решавању спора посредовањем, а други одлуком медијатора да се прекине поступак.

У првом случају радило се о странци која се трећи пут обраћала Канцеларији ради решавања суседских односа путем медијације. Први пут се странка 2016. године обратила Канцеларији за миран начин решавања проблема око резивања и одржавање тује, те је поступак окончан закључењем споразума. 2019.године се иста странка други пут обратила за медијацију, јер друга страна није у целости извршила споразум о решавању спора посредовањем. У фази припреме након што је другој страни медијатор предочио неиспуњење дела споразума, она је без одлагања исто довршила. Ове године се иницијатор медијације трећи пут обратио Канцеларији у вези решавања новнасталих сукоба са комшијом. Поступак медијације је поново решен закључењем споразума. Може се закључити да је странама било важно да се одлуче за миран начин решавања сукоба у суседским односима, не само зато што је време медијације неупоредиво краће у односу на судски поступак, него да би стране одржале добре међуљудске односе.

У другом предмету након потписивања споразума о приступању медијацији одржана је прва сесија медијације где је постигнут међуспоразум, а заказана је друга сесија за наставак. Међутим, друга страна се није одазвала позиву из здравствених разлога, а дуже време стране нису показале интересовање да нађу заједничко решење. Медијатор је донео одлуку да прекине поступак, јер је прошло 60 дана од дана закључења споразума о приступању медијацији.

Надаље, у два предмета друга страна се није одазвала позиву за медијацију. У тим случајевима је медијатор предочио иницијаторима медијације да могу да реше свој спор и на други начин, односно у судском поступку.

Уназад 10 година у Канцеларији пружамо бесплатно медијацијске услуге, што указује на чињеницу да ће и даље бити непроцењива опција за мирно решавање конфликта у разним

сферама живота, а нарочито у сукобима из комшијских односа. Без обзира о каквим споровима или сукобима се ради, медијација је моћан алат за постизање обострано задовољавајућих решења. Такође, постоји тенденција да се стране са позитивним искуствима поново одлуче за избор поступка медијације у решавању сукоба односно спорова.

ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Средства за финансирање рада Канцеларије локалног омбудсмана обезбеђују се у буџету града. Канцеларија је у 2013. години прешла са индиректног корисника буџетских средства на директног корисника, у циљу смањења трошкова канцеларије, али то није утицало на самосталност и независност Канцеларије.

Одобрена буџетска средства су утрoшена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2023. годину за рад канцеларије је одобрено укупно 15.878.000,00 динара, а утрoшено је 14.173.192,21 динара.

ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА

		Правн а подрш ка	Покренут и поступци по притужба ма	Укупно
Јавна предузећа и установе	ЈКП “Топлана”	3	0	3
	ЈКП “Водовод и канализација”	13	3	16
	ЈКП “Суботицагас”	0	1	1
	ЈП за управљање путевима и	5	1	6
	ЈКП „Чистоћа“	5	0	5
	ЈКП “Димничар”	1	0	1
	ЈКП „Суботицатранс“	2	0	2
	ЈКП „Паркинг“	3	0	3
	Центар за социјални рад	118	27	145
	ПУ “Наша радост”	3	0	3
Градска управа	Секретаријат за инспекцијско-надзорне	40	1	41
	Секретаријат за имовинско-правне	11	0	11
	Секретаријат за друштвене делатности	28	0	28
	Секретаријат локалне пореске	62	0	62
	Секретаријат за грађевинарство	24	0	24
	Секретаријат за општу управу	21	1	22
	Секретаријат за пољопривреду	5	0	5
Посредовање пре доставе притужбе надлежном органу	РГЗ Катастар Суботица	4	0	4
УКУПНО		348	34	382

ПРЕДСТАВКЕ ПО ВРСТАМА ПРОБЛЕМА

	Примљено
Здравствено	16
Статусно	11
Грађанско право	188
Права радника	84
Права пензионера	74
Право потрошача	42
Права особа са инвалидитетом	1
Имовинско право	37
Наследно право	45
Својинско право	1
Станарско право	8
Облигационо право	35
Стварно право	8
Насиље у породици	8
Вршњачко насиље	2
Породични однос	70
Образовање	6
Комунални проблем	1
Субвенције / Помоћ од државе	11
ЈП “Воде Војводине”	252
Електродистрибуција	23
Геронтолошки	3
РГЗ Катастар	11
Градско јавно правобранилаштво	4
Национална сл. за запошљавање	2
Републичка пореска управа	22
МУП	20
Пов.за информ.од јавног значаја	1
Повереник за равноправност	1
Заштитник грађана РС	4
МТС/РТС	6
Пошта нет/ЈП “Пошта Србије”	4
Права извршних дужника	49
Привредно/Пољопривредно	4
Банкарство	12
Накнада штете	12
Реституција	1
Инспекција рада	1
Медијација	9
Разно	42
Упућивање на надлежни орган	1
Републички органи	7
УКУПНО	1139

БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	39
МЗ Бајмок	23
МЗ Биково	0
МЗ Чантавир	15
МЗ Таванкут	23
МЗ Ђурђин	7
МЗ Хајдуково	77
МЗ Келебија	18
МЗ Љутово	8
МЗ Мала Босна	0
МЗ Мишићево	9
МЗ Нови Жедник	2
МЗ Стари Жедник	0
МЗ Палић	10
МЗ Шупљак	11
МЗ Душаново	0
МЗ Вишњевац	1
МЗ Верушић	0
УКУПНО	243

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА

	Примљени предмети у канцеларији	Примљени предмети у месним заједницама	Укупно
Поступак по притужбама	318	64	382
Представке	960	179	1139
УКУПНО	1278	243	1521

ЗАКЉУЧАК

Када говоримо о сфери заштите права, број обраћања наших суграђана, био је велик, што показује чињеница да нам се обратило више од 1500 грађана. То значи да су наши суграђани веома упознати са радом наше канцеларије.

Грађани су нам се најчешће обраћали у вези социјално-економских проблема, пореза на имовину, односно услуга јавних предузећа.

Током прошле године, као и претходних година, посебну пажњу смо посветили заштити људских права старијих суграђана.

Посебно смо били посвећени, односно значајнију правну подршку, пружили смо остваривању права старијих особа у сфери заштите права потрошача. Извесни трговци који продају робу ван пословних просторија свесно циљају пензионере, искориштавајући чињеницу да ова популација

углавном слабије познаје прописе, те им по енормно високим ценама продају различите производе. У овим случајевима, поред тога што смо их упознали са њиховим правима, пружили смо им и активну правну подршку у остваривању права, односно у поступку одустанка од штетног уговора и поврата исплаћене купопродајне цене робе. Посебну пажњу посвећујемо заштити људских права старијих суграђана, јер су нека права више угрожена у старости него у неким другим животним добрима.

Од 2013.године континуирано водимо активности а обезбеђивању боље доступности канцеларије свим грађанима нашег града, без обзира на просторну удаљеност од седишта канцеларије. Недељно три пута организујемо пријем грађана у приградским месним заједницама, чиме је омогућена заштита права грађана у њиховом месту становања.

Све се више користимо правом да пружањем добрих услуга, посредовањем, давањем мишљења и савета из своје надлежности, делујемо превентивно, у циљу унапређења рада јавних служби и унапређења заштите људских права и слобода, јер је најефикаснија заштита права она кад не настане повреда.

Виши ниво кооперативности одржавамо са покрајинским и републичким органима, чији рад ова канцеларија не контролише, међутим кроз обраћања, односно проблеме грађана, успостављена је квалитетна сарадња.

Током извештајног периода је био присутан одређен број предмета који су се односили на недоношење одлука по захтевима странака у прописаним роковима од стране јавних служби, с тим да је овај проблем нарочито изражен код Центра за социјални рад. Законски рокови пружају сасвим довољан период за одлучивање о захтевима странака и ажуран и благовремен рад по захтевима грађана, треба да је приоритет у раду свих служби.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Тот Салаи Ерика, с.р.
дипл. правник