

Broj: 031-32/23

Datum: 06.03.2023.

# GODIŠNJI IZVEŠTAJ

## ZA 2022. GODINU

## UVOD

Lokalni ombudsman je ustanovljen za teritoriju Grada Subotice kao nezavisan i samostalan organ, koji za svoj rad odgovara samo Skupštini grada Subotice. Lokalni ombudsman štiti prava građana i pravnih lica od nezakonitog i nepravilnog rada organa uprave i javnih službi grada, kada su povređeni propisi grada. Takođe, stara se i o zaštiti i unapređenju ljudskih prava i sloboda. Lokalni ombudsman ne može uzeti u razmatranje zahtev za pokretanje postupka koji se odnosi na rad Skupštine grada Subotice, Gradskog veća (osim ako postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku) i Gradonačelnika.

Godišnji izveštaj o radu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice, podnosi se Skupštini grada jednom godišnje, najkasnije do 31. marta za prethodnu godinu, u skladu sa članom 40. stav 1. Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", broj 7/14 i 35/19), u kome iznosi opštu ocenu o radu organa lokalne samouprave i javnih službi grada sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste i mere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Godišnji izveštaj o radu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice za 2022. godinu predstavio je broj i strukturu pritužbi, obraćanja građana koji nisu imali pritužbe na rad nadziranih subjekata, ali kojima je pružena pravna podrška, opštu ocenu rada organa uprave sa stanovišta primene propisa, uočene propuste i preporuke za njihovo otklanjanje, obraćanja naših sugrađana i njihov prijem u prigradskim mesnim zajednicama, kao i ostvarena saradnja sa medijima. Pored statističkih podataka, u izveštaju su prikazani i pojedini predmeti iz prethodne godine kojima se bavila ova kancelarija.

Kancelarija Lokalnog ombudsmana je u izveštajnom periodu, kao i prethodnih godina, pružala pravnu podršku svojim građanima koji su se obraćali u pogledu različitih pravnih problema i nedoumica, radi davanja saveta i objašnjenja, kao i pružanja pomoći u vidu upućivanja na adekvatan postupak ili nadležni organ.

Tokom 2022. godine, kancelarija Lokalnog ombudsmana se posebno, između ostalog, posvetila zaštiti prava dece u pogledu igara na sreću i zaštiti prava starijih sugrađana u sferi zaštite prava potrošača.

U 2022. godini kancelarija Lokalnog ombudsmana je učestvovala na više onlajn seminara i predavanja, odnosno konferencija, od kojih su najznačajniji sledeći:

- Konferencija "Odgovornost u zaštiti prava deteta"
- Naučno-stručni skup "Lokalni ombudsmani u gradovima i opštinama Srbije"

Lokalni ombudsman i njene zamenice, članice su Udruženja ombudsmana Srbije, u kojem su u prethodnoj godini, aktivno učestvovali u radu Udruženja, između ostalog, na izradi teksta Zakona o lokalnim ombudsmanima.

Sve gramatički rodno opredeljene reči u ovom izveštaju odnose se jednako na ženski i muški rod.

## O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA – LOKALNOG OMBUDSMANA

Nastanak institucije Zaštitnika građana, vezuje se za Švedsku i to za 1809. godinu. Cilj osnivanja ove institucije je bila kontrola izvršne vlasti. Termin „ombudsman“ označava osobu koja „ima sluha za narod“. Ovaj parlamentarni poverenik imao je za zadatak da spreči kralja i vladu da ignorišu zakone. Ovlašćenja Zaštitnika građana nisu se značajno promenila od svog nastanka. Od sredine šezdesetih godina 20. veka, došlo je do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tela.

Prvi međunarodni dokument u vezi sa institucijama za zaštitu ljudskih prava na nivou Ujedinjenih Nacija – Smernice za funkcionisanje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unapređenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Ženevi. U njihovom formulisanju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmeni.

Republika Srbija je, instituciju Zaštitnika građana, uvela 2005. godine, donošenjem Zakona o Zaštitniku građana, a postojanje ove institucije potvrđeno je i Ustavom Republike Srbije iz 2006. godine.

Uočena je potreba da se pronađu novi mehanizmi zaštite ljudskih prava, odnosno neki novi „spoljni“ oblici kontrole i nadzora uprave, te je vreme i pokazalo da je upravo zaštitnik građana ta institucija. Osnovni cilj institucije je sprečavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i lošeg postupanja u radu uprave prema građanima, a neposredno je povezana sa idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, pa se zaštitnik građana i određuje kao zaštitnik prava građana.

Godišnji izveštaj Lokalnog ombudsmana najvažniji dokument kojim se on predstavlja u javnosti. Delotvornost institucije Lokalnog ombudsmana proizilazi, pre svega, iz njegove mogućnosti da na osnovu svog izveštaja koji podnosi Skupštini, skreće pažnju javnosti i ukaže Skupštini na žalbe građana. Sama svest o nadzoru Lokalnog ombudsmana vrši pozitivan uticaj na ceo upravni sistem, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

Kritika od strane ombudsmana jeste u interesu građana, a isto tako i nadziranih subjekata kojima je upućena, jer je usmerena na efikasniji rad administracije i podizanje standarda u postupanju.

Dostupnost Lokalnog ombudsmana građanima telefonskim ili usmenim putem, odnosno putem mejla, kao i pristup koji nije u potpunosti birokratizovan, omogućava uspešno i efikasno pravno postupanje.

Osnovni razlozi osnivanja lokalnih ombudsmana su što građani, veliki deo svojih prava i sloboda, ostvaruju pred organima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, preduzećima i drugim organizacijama koji vrše javna ovlašćenja, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Ovu činjenicu su prepoznale mnoge zemlje, među kojima je i Srbija.

## **PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA (OBRAĆANJIMA)**

Kancelarija Lokalnog ombudsmana Grada Subotice počela je sa radom 16.6.2006. godine. Kancelarija Lokalnog ombudsmana radi na osnovu Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14 i 35/19), člana 97. stav 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07, 83/14, 101/16, 47/18 i 111/21-dr.zakon) i na osnovu člana 33. stav 1. tačka 7. i člana 109. Statuta Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 27/19-prečišćeni tekst, 13/21 i 16/21).

Lokalni ombudsman, u vršenju poslova iz svoje nadležnosti, postupa na osnovu Ustava, potvrđenih međunarodnih ugovora, opšteprihvaćenih pravila međunarodnog prava, zakona, propisa Grada Subotice, načela pravičnosti, jednakosti i morala.

Lokalni ombudsman štiti prava građana/ki i pravnih lica od nezakonitog i nepravilnog rada organa uprave i javnih službi grada, kada su povređeni propisi grada. Pod uslovima utvrđenim Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, mogu mu se u ime građana obratiti i treća lica, naslednici, zakonski zastupnici ili punomoćnici, kao i nevladine organizacije, udruženja ili organizacije, kao i pravna lica.

Ukoliko se pritužbe odnose na rad republičkih ili pokrajinskih organa, Lokalni ombudsman Grada Subotice će uputiti pritužbu Republičkom zaštitniku građana ili Pokrajinskom ombudsmanu.

Pritužba se podnosi u roku od godinu dana od dana dostavljanja konačnog upravnog akta, odnosno od preduzimanja poslednjeg akta na koju se pritužba odnosi. Takođe, pritužba se može podneti pre nastupanja konačnosti akta ako bi čekanje na konačni upravni akt za podnosioca značilo nenadoknadivu štetu, odnosno opasnost od povrede ljudskih prava.

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

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

Ako pritužba ispunjava uslove za postupanje, Lokalni ombudsman pokreće postupak i o tome obaveštava podnosioca pritužbe i organ uprave na čije postupanje se odnosi pritužba. Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice propisani su slučajevi kada će Lokalni ombudsman odbaciti pritužbu: ako ne sadrži podatke na osnovu kojih se podnosilac može sa sigurnošću odrediti (anonimni zahtev), ne sadrži druge

propisane podatke, a podnosilac ne otkloni te nedostatke ni u primerenom naknadnom roku, odnosi se na rad republičkih ili pokrajinskih organa, odnosi se na rad Skupštine ili Gradonačelnika, podneta je posle proteka roka, radi se o ponovljenoj pritužbi koja ne sadrži nove navode i činjenice koje ih potkrepljuju, podnosilac pritužbe nije iskoristio redovna pravna sredstva protiv akta na koji se pritužba odnosi, osim ako se utvrdi da su iz objektivnih razloga propušteni rokovi za ulaganje redovnog pravnog sredstva ili da bi za podnosioca zahteva mogla nastupiti velika i nepopravljiva šteta ako bi se sačekalo na okončanje postupka po pravnom sredstvu.

Ukoliko Lokalni ombudsman utvrdi da nema povrede prava ili drugih nepravilnosti u radu uprave odnosno radu javne službe, pismeno obaveštava o tome podnosioca pritužbe i upravu, odnosno javnu službu čiji je rad bio predmet kontrole. Ako Lokalni ombudsman u postupku utvrdi postojanje povrede prava lica ili druge nepravilnosti u radu organa uprave, sačiniće odgovarajuće mišljenje, predlog i preporuku i o tome obavestiti podnosioca pritužbe, organ uprave, odnosno javnu službu na čije se postupanje pritužba odnosila. Organ uprave je dužan da u roku od 15 dana obavesti Lokalnog ombudsmana o merama koje su preduzete povodom mišljenja, predloga ili preporuke.

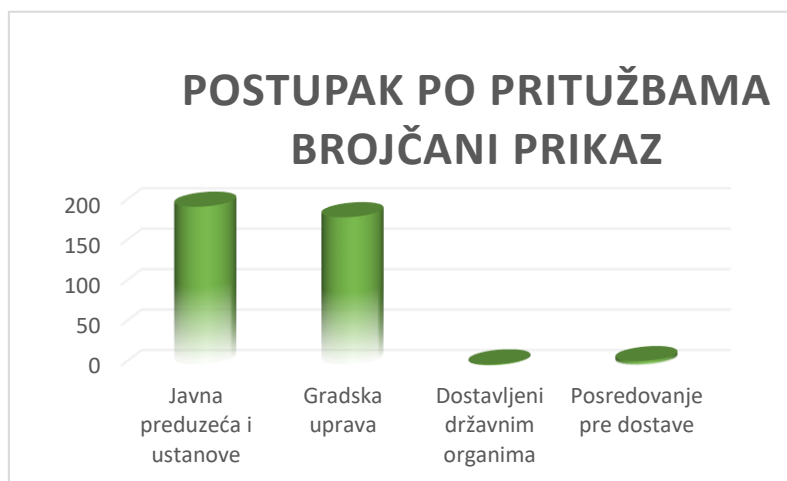
Ako organ uprave ne obavesti Lokalnog ombudsmana o preduzetim merama na otklanjanju povreda ili ako Lokalni ombudsman smatra da preduzete mere nisu odgovarajuće, Lokalni ombudsman o tome obaveštava organe koji nadziru njihov rad, Skupštinu, Gradonačelnika i Gradsko veće, a ako ni nakon toga ne postupi po preporuci, Lokalni ombudsman može o tome da obavesti i javnost putem sredstava javnog informisanja.

## **SVEUKUPNI BROJ PREDMETA U 2022. GODINI**

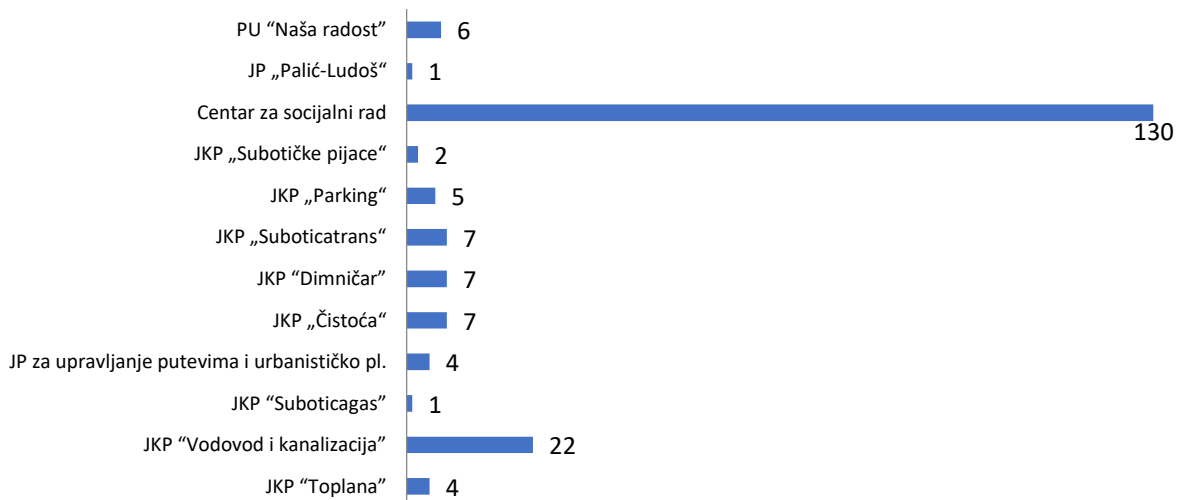
Lokalni ombudsman Grada Subotice počeo je sa radom 16.6.2006. godine i do 31.12.2022. godine kancelariji obratilo se ukupno 26417 građana. U 2022. godini imali smo 1662 obraćanja. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podeliti na rad po pritužbama građana, i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja – predstavke sve to u skladu sa Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice.

## **PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I ORGANA UPRAVE GRADA – BROJ PRITUŽBI: 379**

Građani su u toku 2022. godine podneli 379 pritužbe na rad upravnih organa grada i javnih službi. Sve upravne službe i javna preduzeća su se u roku od 15 dana, u skladu sa Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, izjasnili o pritužbi.



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



U odnosu na javna preduzeća i ustanove, kojima je osnivač Grad Subotica, u toku 2022. godine građani su podneli ukupno 196 pritužbi, od kojih se na javna preduzeća odnosilo 60, a na ustanove 136 i to:

- JKP "Subotička Toplana" - 4,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 22,
- JKP „Suboticagas“ - 1,
- JP za upravljanje putevima i urbanističko planiranje i stanovanje - 4,
- JKP "Čistoća i zelenilo" - 7,
- JKP "Dimničar" - 7,
- JKP "Suboticatrans" - 7,
- JKP "Parking" - 5,
- JP "Palić-Ludaš" - 1,
- JKP "Subotičke pijace" - 2,
- Centar za socijalni rad - 130,
- PU "Naša radost" - 6,

Što se tiče pritužbi građana u vezi rada javnih preduzeća, u najvećem broju su se odnosile na pitanja u vezi izdatih računa, grešaka u obračunu izvršenih uplata, zastarelosti potraživanja, podnošenja prigovora zastarelosti, prava građana kad im je odbijena reklamacija na račun, kvalitet pruženih usluga, mogućnost oslobađanja od plaćanja, otpis kamata odnosno plaćanje na rate, ne rešavanje predmeta u zakonskim rokovima, mogućnost odjave sa sistema, pitanja u vezi slučajeva kad je otuđena nepokretnost, a postoje stari dugovi za usluge, naknada štete prouzrokovane od strane JP, visina cene priključka, problemi oko pribavljanja saglasnosti od suvlasnika na priključak na sistem, problemi u vezi očitavanja utrošene usluge odnosno razdvajanje i premeštaj priključaka.

### **Centar za socijalni rad: broj pritužbi 130**

Centar za socijalni rad Grada Subotice (daljem tekstu: CZSR) je ustanova socijalne zaštite, čiju delatnost između ostalog reguliše Zakon o socijalnoj zaštiti, Porodični zakon, Zakon o finansijskoj podršci porodici sa decom kao i Odluka o ostvarivanju prava u oblasti socijalne zaštite iz nadležnosti grada Subotice. CZSR se bavi organizovanom delatnošću od javnog interesa: porodično-pravnom zaštitom, socijalnom zaštitom i socijalnim radom.

Ustanova ima preko 13.000 korisnika godišnje, što znači da je izuzetno velik broj korisnika, pogotovo ako uzmemo u obzir broj stručnih radnika ustanove. S obzirom na broj korisnika i specifičnosti problema, teških situacija zbog čega se građani obraćaju ustanovi, ima stranaka koji su nezadovoljni sa pruženom uslugom od strane CZSR, koje traže zaštitu svojih interesa kod Lokalnog ombudsmana. Pitanja materijalne ugroženosti spadaju u krug najučestalijih i najosetljivijih pitanja.

U 2022. godini najveći broj pritužbi u oblasti socijalne zaštite, odnosio se na neblagovremen rad ustanove, što znači da podneti zahtevi nisu rešeni u zakonu predviđenom roku.

U 2022. godini je bilo ukupno 130 pritužbi iz nadležnosti CZSR, od čega je u 21 predmeta bilo potrebno sprovesti postupak, a u 109 slučajeva je trebalo pružiti pravnu podršku. Pritužbe su podnete zbog ćutanja administracije, odnosno što u roku od 60 dana, od dana podnošenja zahteva, organ nije doneo rešenje po podnetom zahtevu.

U slučajevima pritužbi zbog ćutanja administracije, nakon poziva za izjašnjenje o pritužbi, CZSR, u najvećem broju slučajeva je doneo rešenje u relativno kratkom roku. Od podnetih pritužbi većina se odnosila na ćutanje administracije po zahtevima za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć lica ili porodice, koji se nalaze u stanju potrebe ili izuzetno teškoj situaciji, koji ne mogu samostalno prevazići, a tiču se zadovoljavanja osnovnih životnih potreba.

Tokom 2022. godine bilo je slučajeva da je trebalo intervenisati, da se predmet reši, jer u vreme izjašnjenja organ još uvek nije doneo rešenje o usvojenju ili odbijanju zahteva. Kao razlog za ne rešavanje zahteva u zakonskom roku u izjašnjenju se navodi da je rad organa po redovnim zadacima i poslovima otežano, obim posla ustanove se znatno povećao, da su voditelji slučaja preopterećeni, da je mali broj stručnih radnika, te sve ovo za posledicu ima neblagovremeno postupanje po molbama i zahtevima građana, što neizostavno dovodi i do nezadovoljstva od strane podnosioca molbi i njihovih srodnika.

CZSR navodi da im konstantno raste broj podnetih zahteva od strane građana, a zbog ograničenja prijema novih zaposlenih, broj izvršilaca se već dugo godina ne povećava, te zbog ovakve tendencije nažalost postoji mogućnost, da ni u narednom periodu neće moći sve podnete zahteve da reše u roku. Ustanova smatra da bi rešenje bilo da im se omogućí popunjavanje i otvaranje novih radnih mesta, srazmerno povećanju broja zahteva, kako bi blagovremeno zadovoljili potrebe svih korisnika.

Od podnetih pritužbi, ima i neopravdanih, kada se stranka žali da mu je odbijen zahtev za priznavanje prava na novčanu socijalnu pomoć, a iz izjašnjenja ustanove se može zaključiti, da stranka nije kompletirala zahtev u ostavljenom roku, nakon poziva za dopunu. Najčešći je slučaj da stranke neće da tuže decu za roditeljsko izdržavanje, jer su oni sami procenili da deca nisu u takvoj materijalnoj situaciji da doprinesu njihovom izdržavanju, a što je uslov po Zakonu o socijalnoj zaštiti, za ostvarivanje prava na novčanu socijalnu pomoć.

Takođe je bilo slučajeva da je stranka podnela pritužbu na rad organa zbog ćutanja administracije, a da je Centar za socijalni rad u tom momentu već doneo rešenje, ali ga još stranka nije primila. U tim slučajevima je CZSR blagovremeno izvestio ovu kancelariju o tome šta je u konkretnom predmetu preduzeto.

U dosta slučajeva su se stranke radi ostvarivanja prava na jednokratnu novčanu pomoć obraćali ovom organu, da bi im pružili pravnu podršku u ostvarivanju prava.

U toku 2022. godine više stranaka se obraćalo Lokalom ombudsmanu sa svojim složenim porodičnim ili egzistencijalnim problemima, tražeći savet kome da se obrate, da bi se problemi rešili. U toku razgovora sa njima, konstatovano je da je za rešavanje njihovih problema nadležan Centar za socijalni rad, te su zainteresovana lica upućena u CZSR, kao nadležnom organu.

CZSR pruža uslugu svojim korisnicima u veoma osetljivoj oblasti života i velikom broju njih, iz čega se može zaključiti da ima i stranaka koji nisu zadovoljni sa rešenjem Centra.

Obraćanje stranaka, delom nisu pritužbe na rad Centra, nego pitanja vezana za oblast, koja spada u nadležnost Centra, u kojima je Kancelarija pružila pravnu podršku.

Saradnja sa Centrom za socijalni rad je i tokom 2022. godine bila dobra, preporuke kancelarije je izvršio u celosti, i otklonio je nepravilnosti u radu, na koje je kancelarija ukazala, te dostavio izjašnjenje o tome šta je preduzeto sa njihove strane u datom predmetu.

## **JKP „Vodovod i kanalizacija“: broj pritužbi 22**

Tokom 2022. godine, građani su se našoj kancelariji, najviše obraćali u pogledu ovog preduzeća, vezano za probleme sa visinom isporučenih računa, otplate duga na rate, očitavanje vodomera i priključenje na vodovodnu odnosno kanizacionu mrežu.

U izveštajnom periodu, ukupno nam se obratilo 22 građana, gde je u 4 slučajeva pokrenut postupak kontrole po pritužbama građana na rad ovog preduzeća, dok smo u ostalim slučajevima, našim građanima pružili pravnu podršku tako što im je bilo



potrebno da im se rastumače različita pismena ili na koji način mogu da ostvare neko svoje pravo.

Građanima koji su nam se obraćali vezano za visinu računa koji su dobili za izvršene usluge, upućivali smo da u propisanom roku ulože reklamaciju, te da ukoliko budu nezadovoljni odgovorom, odnosno ne dobiju odgovor, imaju mogućnost da se ponovo obrate našoj kancelariji.

Građanima koji su, zbog neplaćanja obaveza za izvršene usluge, prema ovom preduzeću, došli u situaciju da su im računi veoma visoki i da su počeli dobijati opomene, posavetovali smo ih da imaju mogućnost da otplate dug na rate, na koji način bi lakše izmirili svoje obaveze.

Građani koji su se obraćali vezano za pitanje zastarelosti potraživanja, želeli su da se posavetuju na koji način treba da se primeni član 378. stav 1. tačka 1. Zakona o obligacionim odnosima, kao i koji su rokovi zastarelosti ovih potraživanja.

Određen broj građana, obraćao se našoj kancelariji, vezano za probleme priključenja na vodovodnu odnosno kanalizacionu mrežu, te smo ih upućivali na nadležne organe.

L.E. iz Subotice, obratila nam se sa problemom da je dobila opomenu vezanu za dug za izvršenu uslugu od strane ovog preduzeća, međutim nije znala na koji period se dug odnosio, a uvidom u analitičku karticu je utvrdila da se iznosi dugovanja razlikuju. Stranka je upućena da se obrati ovom preduzeću, kako bi utvrdila tačno za koji period i koliko duguje. Nakon toga utvrdila je da je račun za sporni period plaćen, o čemu je imala i dokaz, te ga prikazala preduzeću i rešila svoj problem.

L.S. sa Palića obratio se našoj kancelariji sa pritužbom na rad ovog preduzeća, jer je njegov zahtev za priključenje na vodovodnu i kanalizacionu mrežu usmenim putem bio odbijen. Na osnovu Izjašnjenja nadležnog preduzeća utvrđeno je da je zahtev prvobitno bio odbijen, jer je utvrđeno da bi obim radova, kao i samim tim troškovi priključenja objekta bili izuzetno veliki, a s obzirom na udaljenost predmetne lokacije od postojeće vodovodne i kanalizacione mreže. Kako je nadležno preduzeće prihvatilo zahtev za priključenje i ponudilo predračun radova, L.S. je dobio mogućnost da se odluči da li želi isto da sprovede.

Vlasnica objekta na Paliću u ulici S.M., obratila se sa pritužbom na rad ovog preduzeća, jer joj je obračunata usluga odvođenja i prečišćavanja vode, a usluga još nije bila pružena nakon što je izrađen priključak na kanalizacionu mrežu i troškovi priključenja plaćeni. Međutim, utvrđeno je da je preduzeće ispravno postupilo, jer je članom 19. Odluke o javnoj kanalizaciji propisano da obaveza plaćanja naknade za korišćenje javne kanalizacije nastaje danom izrade priključka.

Dana 24.6.2022. godine obratio nam se I.A. sa Palića sa problemom da voda ima veoma neprijatan miris i na intervenciju Kancelarije izvršena je laboratorijska analiza vode, gde je utvrđeno da je voda ispravna, ali da s obzirom da voda duži vremenski period stoji u sistemu, isti treba ispirati, što je preduzeće i učinilo.

#### **JKP „Subotička toplana“: broj pritužbi 4**

Pritužbe su se odnosile na visinu računa, u slučajevima kada je došlo do isključenja sa sistema grejanja, ali su ta obraćanja bila preuranjena, te su stranke bile upućene

da ulože reklamaciju na račun pismenim putem nadležnom preduzeću, kao i da stranka smatra da je njen dug zastareo, u kojem slučaju je bilo utvrđeno da je obračun izvršen u skladu sa odlukom koja uređuje ovu oblast i da dug nije zastareo u skladu sa važećim propisima.

#### **PU "Naša radost": broj pritužbi 6**

Pritužbe su se odnosile na premeštaj deteta u drugi objekat, kao i na upis deteta u vrtić. Pravilnik o uslovima za upis, prijem i ispis dece u PU, Pravilnik o bližim uslovima za utvrđivanje prioriteta za upis dece u predškolsku ustanovu i Mišljenje Ministarstva prosvete, nauke i tehnološki razvoj, uređuju ovu oblast.

G.N. obratila se našoj kancelariji sa pritužbom na rad vaspitačice u jednom objektu ove ustanove. Takođe, uložila je žalbu na njen rad nadležnoj ustanovi. U ovom slučaju utvrđeno je da je ustanova reagovala, pokrenuvši disciplinski postupak, kako bi utvrdila da li je bilo propusta u radu.

#### **JKP "Dimničar": broj pritužbi 7**

Pritužbe su se odnosile vezano za dugovanja stranaka, kojom prilikom su dobijale opomene pred izvršenje. Stranke su bile poučene, da ukoliko su račune za pružene usluge redovno plaćale, podnesu dokaz o tome nadležnom preduzeću, odnosno ulože prigovor zastarelosti potraživanja u skladu sa zakonom.

#### **"Javno preduzeće za upravljanje putevima, urbanističko planiranje i stanovanje": broj pritužbi 4**

Stranke su se obraćale našoj kancelariji zbog opomena koje su dobijale na ime svog dugovanja za troškove održavanja stambene zgrade. Tom prilikom su upućene da ukoliko im je nejasno iz kog perioda datira dug, mogu da zatraže analitičku karticu na osnovu koje mogu utvrditi visinu dug a i period na koji se odnosi, kao i eventualno podneti zahtev za otplatu duga na rate.

#### **JKP „Suboticatrans“: broj pritužbi 7**

Bilo je pitanja u vezi prava na sticanje mesečne karte za gradski prevoz za penzionere i lica starija od 65 godina sa prebivalištem na teritoriji grada Subotice. Stranke su upoznate sa odredbama gradskih odluka i o načinu sticanja prava.

#### **JKP „Čistoća i zelenilo“: broj pritužbi 7**

Građani su se u najvećem broju slučajeva obraćali nakon što su zbog neplaćanja računa prema ovom preduzeću, dobijali opomene, te smo ih savetovali da se obrate JKP „Čistoća i zelenilo“ radi otplate duga na rate, kako bi lakše izmirili svoje obaveze. Takođe, određen broj građana nam se obratio i vezano za orezivanje granja na drveću koje se nalazi na javnim površinama. S obzirom da su pojedini građani želeli sami da učine to, upućivali smo ih nadležnom sekretarijatu da podnesu odgovarajući zahtev.

**JKP „Subotica-gas”: broj pritužbi 1**

Ova pritužba se odnosila na ponovno uključenje gasa, u kom slučaju je preduzeće ispravno postupalo, poštujući propisanu proceduru.

**JKP "Parking": broj pritužbi 5**

Pritužbe su se odnosile na uklanjanje nepropisno parkiranih vozila, naplate parkiranja, kao i načina ulaganja reklamacija. Stranke su bile upoznate sa propisima koji uređuju ovu oblast i na koji način mogu da ostvare svoje pravo.

**JP “Palić-Ludaš”: broj pritužbi 1**

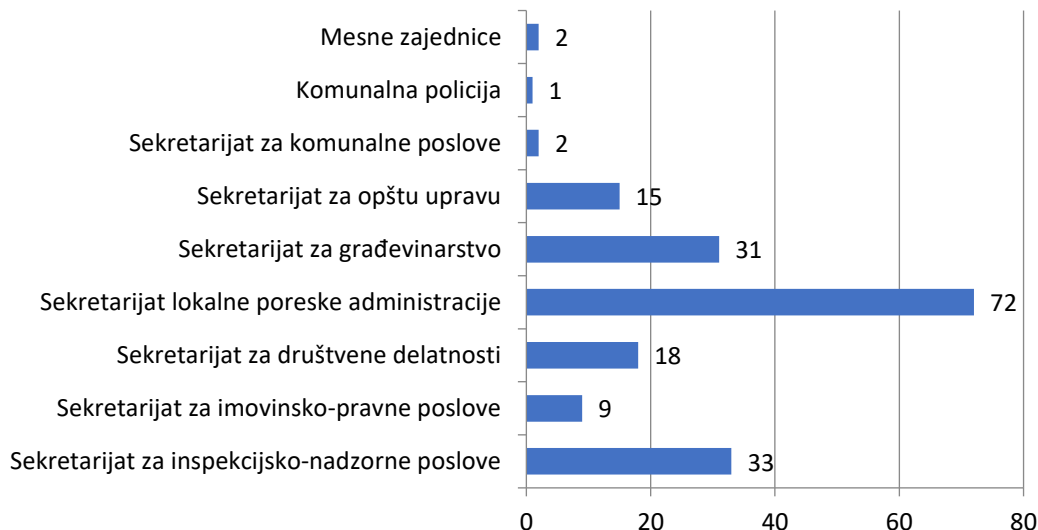
Pritužba se odnosila na održavanje zaštitnog pojasa oko jezera Šupljak.

**JKP “Subotičke pijace”: broj pritužbi 2**

Jedna pritužba se odnosila na stvaranje buke prilikom čišćenja i održavanje pijace, a druga na način sticanja prava prodaje robe na određenim lokacijama, gde je u oba slučaja preduzeće pravilno postupilo.

## Gradska uprava

### POSTUPAK PO PRITUŽBAMA GRADSKA UPRAVA brojčani prikaz



Građani su u 2022. godini podneli ukupno 183 pritužbi na rad gradske uprave:

- Sekretarijat za inspekcijsko-nadzorne poslove - 33,
- Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove - 9,
- Sekretarijat za društvene delatnosti - 18,
- Sekretarijat lokalne poreske administracije - 72,
- Sekretarijat za građevinarstvo - 31,
- Sekretarijat za opštu upravu - 15
- Sekretarijat za komunalne poslove, energetiku i saobraćaj - 2,
- Komunalna policija - 1,
- Mesne zajednice - 2,

#### **Sekretarijat lokalne poreske administracije: broj pritužbi 72**

Najveći broj obraćanja građana, vezanih za ovu tematiku, odnosilo se na nedoumice iz ove oblasti i nisu predstavljala pritužbe na rad ovog organa. Naime, građani su želeli da se upoznaju sa pravnom prirodom ove vrste poreza, na koji način se podnosi poreska prijava, na koje nekretnine se ovaj porez plaća, da li su promene koje su prijavili ovom organu evidentirane i sl. Takođe, pitanja su se odnosila i na koji način i pod kojim uslovima mogu da uđu u reprogram duga, odnosno da otplate dug na rate. Građane je zanimalo i da li je njihovo dugovanje eventualno zastarelo i koji su rokovi zastarelosti utvrđivanja i naplate ovog poreza. Obraćanja su se odnosila i na postojanje grešaka u Rešenjima za porez na imovinu, zbog pogrešne prijave podataka ili neprijavlivanja promena, te smo našim sugrađanima pružali pomoć da se ispravno utvrde i isprave činjenice koje predstavljaju osnov za utvrđivanje poreza na imovinu. U pojedinim slučajevima, nakon intervencije naše kancelarije, kada je uočeno da je poreski dug obveznika zastareo, Lokalna poreska administracija je donela Rešenje kojim se taj dug otpisuje.

Pojedine stranke obratile su nam se sa problemom da im se porez na imovinu povećao, koje smo uputili da se obrate nadležnom organu kako bi prijavili da pojedini objekti služe za poljoprivrednu proizvodnju i dobili poresko oslobođenje.

Sa Sekretarijatom lokalne poreske administracije naša kancelarija ima veoma dobru saradnju.

### **Sekretarijat za inspekcijsko-nadzorne poslove: broj pritužbi 33**

Najveći broj obraćanja odnosio se na probleme vezane za orezivanje stabala, držanja domaćih životinja, buke iz ugostiteljskih objekata, kao i nelegalno izgrađenih objekata. Građani su nam se često obraćali neznajući kojem inspekcijskom organu treba da se obrate, te smo ih u tom slučaju poučili u pogledu nadležnosti inspekcijskih službi.

### **Sekretarijat za opštu upravu: broj pritužbi 15**

Veliki broj stranaka se javljalo na koji način mogu da ostvare pravo na besplatnu pravnu pomoć. U ovim slučajevima smo detaljno upoznavali građane sa njihovim pravima, mogućnostima i načinu ostvarivanja prava. Takođe, građani su se obraćali i vezano za izdavanje izvoda iz MKR.

### **Sekretarijat za imovinsko pravne poslove: broj pritužbi 9**

Obraćali su nam se zakupci poslovnih prostora koji su u svojini Grada, kao i lica koja su u stanju potrebe kako bi ostvarili pravo na stan.

### **Sekretarijat za građevinarstvo: broj pritužbi 31**

Pritužbe su se, u većini slučajeva odnosile na postupak legalizacije, s obzirom da se radi o složenom postupku, pitanja su bila mnogobrojna. U nekim slučajevima kada su se stranke žalile zbog ćutanja administracije, utvrđeno je da postupak ozakonjenja nije mogao biti dovršen, jer stranke nisu dostavile potpunu dokumentaciju. Takođe, u ovim postupcima strankama je predstavljalo i problem davanja saglasnosti suvlasnika. Određen broj pitanja odnosio se i pravila izgradnje objekata.

### **Sekretarijat za društvene delatnosti: broj pritužbi 18**

Obraćanja su se odnosila na sticanje prava na dečiji dodatak, na ostvarivanje prava na porođajno odsustvo, na finansijsku podršku porodici i na sticanje statusa energetski ugroženog kupca. U ovim slučajevima građani su upoznati sa svojim pravima i upućeni su na postupak ostvarivanja. Jedna stranka obratila se sa pritužbom da je odbijena u postupku ostvarivanja prava na subvencionisanu uslugu gradskog prevoza, ali je u tom slučaju utvrđeno da ista ne ispunjava propisane uslove.

### **Sekretarijat za komunalne poslove, energetiku i saobraćaj: broj pritužbi 2**

Podneta je jedna pritužba koja se odnosila na pravila postavljanja kontejnera na javnim površinama. Ova stranka je upućena da se obrati nadležnom sekretarijatu kako bi izvršila uvid u Plan za postavljanje kontejnera na konkretnoj lokaciji.

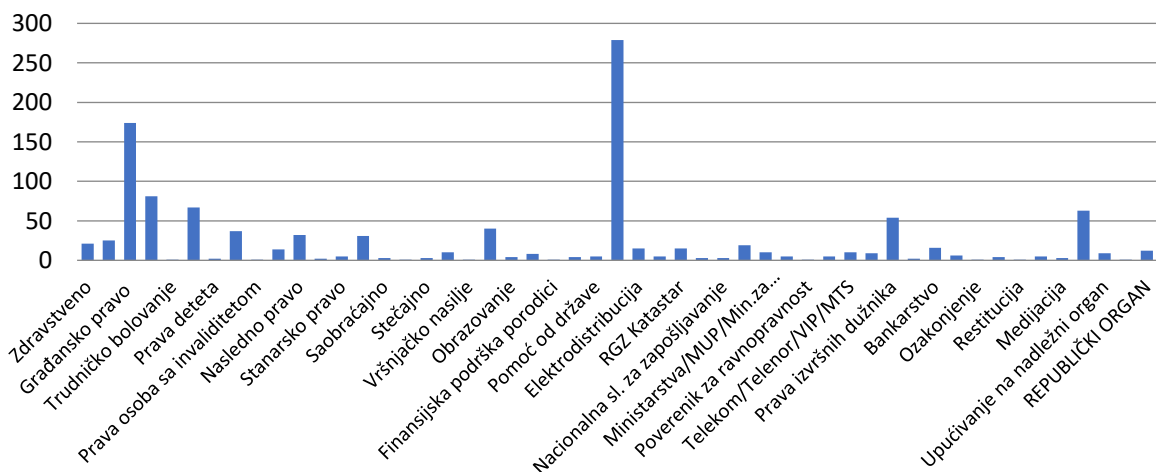
## MZ „Peščara“ i MZ „Kertvaroš“: broj pritužbi 2

Pritužba se odnosila na asfaltiranje ulice i postavljanje table, gde su stranke upućene da se pismenim putem obrate nadležnom organu.

### PREDSTAVKE GRAĐANA u 2022. godini – 1277 predmeta (ukupno od početka rada 25318)

Pravna priroda institucije Lokalnog ombudsmana obezbeđuje široku lepezu mogućnosti njegovog delovanja. Pravni okvir delovanja omogućuje ostvarivanje specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica, očekuju od ove institucije. Odluka o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, omogućuje da Lokalni ombudsman ostvari neposrednu saradnju sa Republičkim organima i deluje kao posrednik između područnih organa državne uprave i nosilaca javnih ovlašćenja iz delokruga Republike Srbije i građana sa teritorije grada.

#### PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA



Građani se usmenim ili pismenim putem obraćaju Lokalnom ombudsmanu iz svih oblasti prava. Na osnovu obraćanja Kancelarija vrši svoju obavezu u ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava na teritoriji Grada Subotice. Ovakvim načinom rada iza svake ocene ili mišljenja o poštovanju ili nepoštovanju ljudskih prava postoji obraćanje građana putem predstavki i u 2022. godini.

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

Prema broju predstavki iz oblasti prava na rad, pravo na rad i dalje spada među ugrožena ljudska prava. Građani se najčešće interesuju na koji način im poslodavac može otkazati ugovor o radu, odnosno na koji način mogu da dobiju otkaz ugovora o radu, i to iz razloga, jer poslodavac često želi da radnik potpiše sporazum o raskidu radnog odnosa, što ne odgovara činjeničnom stanju, jer zaposleni želi da radi i dalje. U tom slučaju ih upoznamo sa načinima prestanka radnog odnosa i posledicama sporazumnog raskida radnog odnosa. Česta su pitanja vezana za isplatu otpremnina

prilikom odlaska u penziju ili prestanka radnog odnosa iz razloga što se radnik proglašava tehnološkim viškom. Takođe ima pitanja vezana za povrede na radu, odnosno da li se naknada zarade može umanjiti ili ona treba u celosti da bude isplaćena, za period dok je zaposleni privremeno sprečen za rad, zbog povrede na radu ili profesionalnom bolešću. Čak se i u 2022. godini obraćali građani sa pitanjima da li u slučaju „bolovanja“ zbog covida pripada 100 % zarade. Ovim licima isto pružamo kompletnu informaciju. Iz oblasti rada Nacionalne službe za zapošljavanje isto imamo puno pitanja i takođe u saradnji sa ovom službom dajemo iscrpne odgovore građanima koji se jave sa svojim problemima. Pravo na novčanu naknadu nezaposlenim licima je najčešće pitanje, koji su uslovi koje treba da budu ispunjeni da bi ostvarili pravo, na koji način i za koji period mogu ostvariti ovu naknadu. Uredno ih obavestimo i ukažemo na mogućnost sticanja ove naknade.

Učestali su problemi neupisanog radnog staža, i to zavisno od toga da li je reč o pravnom licu koje je aktivno ili je već u stečaju, daju se pravni saveti. Vrlo često kontaktiramo stečajno odeljenje Privrednog suda u Subotici da bi znali građane upoznati sa stanjem preduzeća u stečaju ili da bi ih tačno upoznali sa mogućnostima kako da ostvare svoja prava.

Nekoliko građana nam se obratilo i u vezi mobinga, koji su upućeni da svoja prava ostvare u sudskom postupku.

Građani se često obraćaju sa pitanjima vezana za sticanje prava na penziju, kako starosnu penziju, tako i na prevremenu ili porodičnu penziju. Zanima ih kako i na koji način mogu da ostvare ovo pravo. U tim slučajevima dajemo odštampanu tabelu koja daje informaciju o svim ovim pitanjima. Stariji sugrađani nam se obraćaju i sa pitanjima o načinu sticanja prava na invalidsku penziju, u slučaju da više nisu radno sposobni, a još ne ispunjavaju uslov za ostvarivanje prava na starosnu penziju, jer naši stariji sugrađani na ovaj način mogu steći socijalnu sigurnost za svoje stare dane. Pitanja su raznovrsna u ovoj sferi. Vrlo često traže da izvršimo uvid u konkretnu dokumentaciju i da im se objasni zašto nije ostvarena ova penzija, odnosno koje dokumente treba naknadno dostaviti, kao i u slučaju odbijanja koji je pravni put da se pokuša u narednom periodu ostvariti ovo pravo. U svim ovim slučajevima u saradnji sa Fondom za PIO pružamo kompletnu informaciju za građanstvo.

Sticanje prava na tuđu negu i pomoć je vrlo često pitanje građanstva. Puno nemoćnih lica traži ovu vrstu pomoći, pa se pitanja u vezi konkretnih situacija redovno javljaju, te im u skladu sa propisima, dajemo odgovor na postavljeno pitanje.

Stariji sugrađani (roditelji) se sve češće obraćaju Kancelariji sa problemima da nemaju dovoljno sredstava za svoje izdržavanje, a da bi mogli da ostvare neko svoje pravo od državnih institucija, potrebno je da tuže svoju decu za doprinos izdržavanju. Ova problematika je osetljivo pitanje kako pravno i operativno, tako i emotivno, te je kancelarija u svim tim segmentima detaljno upoznala građane sa njihovim pravima i ukazala na dalekosežne posledice koje mu omogućava konkretni pravni postupak.

Čest problem zbog kojeg se građani javljaju je plaćanje alimentacije, a u zadnje vreme dodatan problem predstavlja i okolnost da se vrlo često roditelj koji plaća alimentaciju, nalazi u inostranstvu, a nekad i na nepoznatoj adresi. U ovim slučajevima u saradnji sa Centrom za socijalni rad i sa nadležnim sudom, zajednički pokušavamo da razrešimo ovaj problem.

Veoma mnogo građana se obratilo Kancelariji zbog problema oko plaćanja naknade za odvodnjavanje JVP Vode Vojvodine, kojom prilikom smo svakom građaninu pružili pravnu podršku u rešavanju problema.

Građani su često nezadovoljni radom izvršitelja. Problemi su vrlo raznovrsni i u zavisnosti od konkretnog slučaja pokušava se pomoći dužnicima. Veoma često se javlja situacija da izvršitelj u većem procentu optereti penziju dužnika nego što to zakon dozvoljava. Bilo je slučajeva da je izvršenje sprovedeno na celoj penziji, te je stranka nakon izvršenja administrativne i sudske zabrane ostao u celosti bez primanja. U tim slučajevima, pružamo pravnu podršku u sastavljanju zahteva prema izvršiteljima, da svoja rešenja u odnosu na visinu opterećenja penzije usklade sa važećim propisom. U sferi izvršnog postupka vrlo su česta pitanja šta je zajednička, odnosno posebna imovina, koja prava imaju lica koja se nalaze u ovoj imovinskoj zajednici, a nisu dužnici. U ovoj situaciji detaljno upoznamo građane sa njihovim pravima i sa pravnim mogućnostima kako mogu zaštititi svoja imovinska prava.

Građani se redovno obraćaju da se informišu kako i na koji način mogu ostvariti pravo na naknadu štete zbog ugriza pasa litalica ili vlasničkih pasa.

Razni psihički problemi i bolesti dovode ljude do toga da nisu sposobni realno da rasuđuju o svojim postupcima, te postoji potreba za delimičnim, odnosno lišavanjem poslovne sposobnosti u potpunosti, zbog čega je postupak lišavanja poslovne sposobnosti takođe u poslednje vreme postala češća tema koja tišti građanstvo. Pošto ovaj postupak nadležni sud sprovodi u vanparničnom postupku uz asistenciju Centra za socijalni rad i veštaka psihijatra, isti su upućeni na ovu instituciju.

Sticanje prava na tuđu negu i pomoć je vrlo često pitanje građanstva. Puno nemoćnih lica traži ovu vrstu pomoći, pa se pitanja u vezi konkretnih situacija redovno javljaju, te im u skladu sa propisima, dajemo odgovor na postavljeno pitanje.

Građani se vrlo često bave i temom ostavinskog postupka, koji sad vode javni beležnici. U zadnje vreme puno lica je otišlo da radi u inostranstvo, koja okolnost često otežava i sprovođenje ostavinskog postupka. Činjenica da su naslednici van zemlje, nekad su naslednici u jednom postupku u raznim zemljama, iz kog razloga ima puno operativnih problema koji građani treba da reše da bi se ostavinski postupak mogao sprovesti. Noviju oblast u sferi prava na porodičnu penziju predstavlja nasleđivanje iza vanbračnih supružnika, te su se i tokom 2022. godine masovno javljali građani kako i na koji način mogu ostvariti ovo svoje pravo. Građane smo upoznavali sa izmenom Zakona o penzijskom i invalidskom osiguranju, odnosno o uslovima koje treba da ispune za ostvarivanje ovog prava.

Sticanje prava na penziju u drugoj državi (naročito u bivšim Republikama Jugoslavije) predstavlja problem zbog kojeg traže pomoć Kancelarije. Vrlo često su, građani, deo svog radnog veka proveli u drugoj državi, te ostvarivanje prava na penziju u takvim situacijama je složenija procedura. U ovim slučajevima posređujemo između nadležnih fondova predmetnih država, a nekad zatražimo i pomoć nadležnih ombudsmana i na taj način razjašnjava se dilema zbog čega penzioner nije ostvario pravo na deo penzije koji treba da se utvrdi u datoj državi. Građani dobijaju pravu i tačnu informaciju i u skladu sa ovom informacijom mogu dopuniti svoj zahtev i ostvariti pravo na deo svoje penzije. Bilo je pitanja da je građanin pokrenuo postupak za ostvarivanje prava na starosnu penziju, ali je jedan period plaćao doprinos na penzijsko osiguranje paralelno i u RS i u inostranstvu, gde je takođe radio, što je izazvalo problem. Stranci je pružena



pomoć na koji način može da reši ovaj problem. Stari problemi u vezi poljoprivrednih osiguranika i dalje postoje, oni nam se redovno javljaju u vezi svojih dilema, te se čeka izmena propisa kako bi se pravičnije i realnije uredila ova vrsta obaveznog osiguranja.

Zakon o stanovanju i održavanju zgrada uveo kao obavezu da svaka stambena zajednica mora izabrati svog upravnika, te su se građani masovno javljali u vezi izbora upravnika zgrade. U velikom broju slučajeva je bilo i da su vlasnici posebnih delova, stanova iskazali svoje nezadovoljstvo sa radom profesionalnog upravnika, te su se interesovali kako da smene upravnika zgrade i izaberu novog upravnika. Mi smo ih upoznali sa načinom na koji mogu da proveravaju rad upravnika, odnosno sa važećim odredbama propisa koji uređuju ovu oblast. Takođe su bila pitanja vezana za održavanje zgrade i kućnim redom u zgradama.

U rešavanju predmeta pri Republičkom geodetskom zavodu, Katastru nepokretnosti građani su se takođe često obraćali ovoj Kancelariji, i to sa takvim problemima u kojima je trebalo dati konkretan pravni savet kako rešiti složenu situaciju. Čest problem je bio da je ostala upisana hipoteka na nekretnini, a kredit je već davno isplaćen, međutim postupak brisanja hipoteke nije urađen, a pravno lice je brisano, odnosno otišlo u stečaj, pa je bilo potrebno naći pravnog sledbenika firme da bi uspeali u brisanju hipoteke. U saradnji sa ovom službom, kao i upućivanjem na konkretna pravna sredstva, rešavani su ovi problemi.

Česta su pitanja sa kojima se građanstvo bavilo, iz oblasti porodičnog prava, problemi oko razvoda braka, viđenja deteta sa roditeljem kome dete nije povereno, davanje saglasnosti drugog roditelja da se dete odseli u inostranstvo sa roditeljem koji vrši roditeljsko pravo nad njim, utvrđivanje očinstva, pitanja oko aktivne legitimacije za podnošenje tužbe, upoznavanje roditelja koji vrši roditeljsko pravo nad maloletnim detetom sa mogućnošću da se drugi roditelj liši roditeljskog prava. Tokom 2022. godine nažalost je bilo više obraćanja zbog nasilja u porodici, u kojim slučajevima su stranke detaljno upoznate sa pravnom regulativom načina rešavanja situacije, merama koje treba da preduzmu, organe kome se sve mogu obratiti.

Komšijski odnosi su ogroman izvor problema za građanstvo. Obraćali su nam se sa veoma raznolikim pitanjima, da li mogu na kući, blizu međe, da se otvore prozori, sadnja drveća na međi, seča grana, oluci koji vodu kišnicu bacaju na komšijski plac, službenost prolaza, potreba pribavljanja raznih saglasnosti u slučaju gradnje, odnosno sadnje trajnih zasada, objekat u ruševnom stanju, koji izvor opasnosti za suseda ili objekta suseda. Sve ovo predstavljalo je probleme koje je trebalo rešavati zavisno od činjeničnog stanja i pravne situacije. Građanima je dat konkretan pravni savet, odnosno upućivani su na nadležne institucije koje se bave rešavanjem datih problema.

Građani su nam se javljali u vezi sticanja prava na privremeni boravak bračnih drugova, odnosno problema oko zapošljavanja stranih državljana, kao i u vezi oporezivanja dvojnih državljana koji rade u inostranstvu. U ovim slučajevima upoznali smo zainteresovana lica sa svojim pravima i obavezama iz važećeg propisa, te ih po potrebi uputili na nadležne organe. Takođe je bilo slučaja da su nam se obratili strani državljani, koji su izgubili novac, što im je stvorilo problem, kako da dođu u Beograd u Ambasadu dotične države, da bi dobili pomoć da se vrate u svoju državu. Kancelarija je pružila pomoć, stupila u kontakt sa Ambasadom, gde im obezbeđena adekvatna pomoć.

Železnica Srbije izvodi radove na teritoriji Grada, te zbog toga njihovi teretni kamioni koriste, u najvećem broju slučajeva, ulice u naseljenom mestu. Po prijavi građana kuće u ovoj okolini se oštećuju, te su tražili od nas da ih uputimo na nadležne organe.

NIS AD NOVI SAD se obratio sa pitanjem postavljanja putokaza prema njihovim objektima, u odgovoru su upoznati da po Statutu grada su četiri jezika u službenoj upotrebi, te da table treba da postave u skladu sa ovom odredbom.

Građani su se obraćali i proveravali da li su rešenja o utvrđivanju naknade za promenu kulture, odnosno poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište zasnovana na zakonu. Stranke su upoznate sa propisima i sa postojanjem mogućnosti prebijanja ovih troškova sa komunalnim doprinosima i vrednošću zemljišta koja se oduzima za put.

Većem broju građana je JP "Pošta" Srbije Radna jedinica "Poštanet", odbio zahtev za otpis zastarelog duga, zbog čega su nam se građani obraćali. U svojim dopisima preduzeće je navodilo da su tužbe povlačili, ali da to ne znači da su odustali od predmetnog duga, te da će isti biti prikazivan na tekućim računima sve dok ne bude namiren od strane dužnika ili otpisan od strane poverioca, dok se za to ne steknu uslovi. Odbijanjem storniranja duga, iako nikada preduzeće neće ići u naplatu istog, on i dalje formalno egzistira i može da se obračunava kamata, međutim ova potraživanja se sudskim putem ne mogu naplatiti i sa time su upoznati građani.

Građani su u vezi problema sa operaterima mobilne telefonije, poučavani da kontrolu i nadzor nad radom operatera u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US, 62/2014 i 95/2018 – dr. Zakon), vrši Republička agencija za elektronske komunikacije, kao i inspekcija za elektronske komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.

Tokom 2022. godine takođe su se građani u velikom broju obraćali i sa predstavkama protiv poslovnih banaka. Najčešće su to bile predstavke, kojima se ukazivalo da su suprotno ugovorenim uslovima, banke menjale kamatne stope na kredite i nisu se pridržavale odluka NBS. U ovim slučajevima građani su upućivani, da se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) pritužbom obrate centrali banke i ovlašćenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašćen da vrši nadzor nad njegovom primenom, te izvrši kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja, da banka posluje na štetu klijenta.

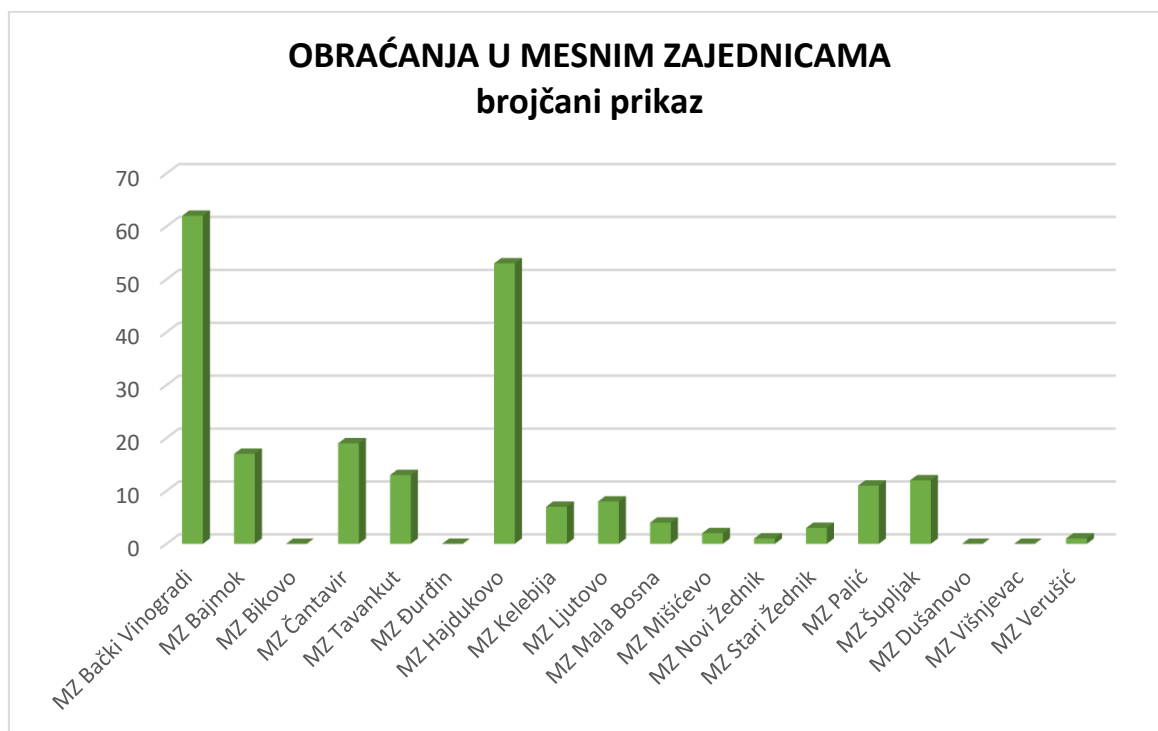
Stariji građani su vrlo često bili meta prodavaca raznih medicinskih pomagala. Prodavci su ih nepoštenom poslovnom praksom ubedili da kupe proizvode, čak su ih ubedili da podignu kredite, putem administrativne zabrane na penziji. U tim slučajevima Kancelarija je posredovala između građana i prodavaca, ukazujući prodavcima da krše odredbe Zakona o zaštiti potrošača, odnosno ukazivali smo potrošačima na njihova zakonska prava i nakon toga, odnosno kad se kupac pozvao na svoja prava u vezi odustanka od ugovora, prodavci su primili nazad robu, raskinuti su ugovori i sredstva su vraćena građanima. Na taj način su stariji građani, potrošači zaštitili svoja prava i povratili isplaćenu kupoprodajnu cenu proizvoda.

Građanima je vrlo često potreban savet, kako i na koji način mogu doći do statusa energetski ugroženog kupca.

Ostvarivanje prava na oslobađanje od RTV pretplate, predstavlja uvek aktuelan problem sa kojim se građani obraćaju našoj Kancelariji. Nakon što ih upoznamo sa utvrđenom procedurom vrlo često, naročito kod starijih sugrađana, pružamo pravnu podršku u ostvarivanju njihovih prava.

### **RAD U PRIGRADSKIM MESNIM ZAJEDNICAMA – 213 obraćanja (ukupno od početka rada 2764)**

Od 2013. godine započeli smo obilazak prigradskih mesnih zajednica i nedeljno tri puta vršimo prijem stranaka. U ovom izveštajno periodu zabeležen je za oko 20% povećanje obraćanja u odnosu na prethodne izveštajne periode. Vidljiva je tendencija povećanja broja obraćanja građana mesnih zajednica iz godine u godinu. Na taj način građani mogu da potraže pomoć kancelarije bez obzira na prostornu udaljenost od sedišta kancelarije. Na ovaj način postiže se bolja dostupnost institucije, odnosno rad kancelarije se približi mestu stanovanja građana prigradskih mesnih zajednica što smatramo vrlo bitnim sa aspekta građanstva. Na ovaj način otvorena je mogućnost da, svi građani našeg grada bez dodatnih troškova, mogu da se obrate našoj kancelariji i da u mestu stanovanja rešavaju svoje predmete. Mišljenja smo, da je rad u prigradskim mesnim zajednicama vrlo značajan, jer građani nekad nisu u situaciji da dođu u sedište kancelarije, odnosno sam dolazak predstavlja i materijalni trošak, pa iz tih razloga nekad ne ostvare svoja prava. Završno sa ovim izveštajnim periodom primljeno je ukupno 2764 građana.



Tokom 2022 kalendarske godine, odnosno u izveštajnom periodu, 213 građana se obratilo sa svojim problemima kancelariji.

Najčešća pitanja u vezi čega nam se obraćaju građani su razrez, utvrđivanje i naplata poreza na imovinu. Najčešće se radi o nerazumevanju Rešenja o utvrđivanju poreza na imovinu, netačnosti podataka koje su dali obveznici o nekretnini ili o drugim bitnim stavkama. Nesnalaženja u vezi izračunavanja poreskog duga, pretplate i kamate su

vrlo česti problemi zbog čega nam se obraćaju građani. Lokalna poreska administracija u najvećem broju slučajeva, u skladu sa zakonom obavlja svoje poslove, a ukoliko se utvrdi neka nepravilnost u radu, vrlo brzo isprave grešku. Više puta smo posredovali između građana i Lokalne poreske administracije, jer je prostorna udaljenost od sedišta Gradske uprave, često predstavljala problem građanima, zbog kojeg nisu uspevali da reše svoje poslove. Lokalna poreska uprava redovno šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Nakon uručjenja ovih opomena, građani su se masovno javljali sa pitanjima, koja prava imaju nakon primljene opomene, da li im teče zakonska kamata na glavnicu, da li mogu ući u reprogram, da li mogu tražiti plaćanje na rate, šta je sa zastarelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti dugovani porez, a da se ne pokrene postupak prinudne naplate. U zavisnosti od konkretnih pitanja, izvršili smo uvid u potrebne dokumente, rešenja, opomene i druge akte, te savetovali stranke o tome koje zakonske mogućnosti im stoje na raspolaganju. U velikom broju su se obraćali kancelariji i zbog načina otplate poreskog duga, zastare poreza i poreskog duga kao i reprograma istog. Pojavljivali su se problemi oko neažurnih ili pogrešnih adresa kao i problemi oko preminulih obveznika Naime, stranke zbog ovih problema nisu primale rešenja o porezu na imovinu. U ovim situacijama angažovali smo se oko korigovanja adresa i ostalih podataka kod Lokalne poreske administracije i na ovaj način građani su pravilno i na vreme primali aktuelna rešenja o porezu na imovinu.

Iz nadležnosti ovog sekretarijata, razna pitanja su postavljali građani, međutim dobrom saradnjom sa ovim Sekretarijatom rešavali smo aktuelne probleme građana, vrlo često smo proveravali da li postoji dug za konkretnog poreskog obveznika, naročito kod starijih lica, koja nisu bila u mogućnosti da u direktnoj komunikaciji sa poreskom administracijom prekontrolišu svoje stanje duga, odnosno da dođu u kancelarije Gradske uprave. Vrlo česta su bila pitanja u vezi tumačenja samog rešenja za utvrđivanje poreza, pa nakon obrazloženja, građani su došli do saznanja da nema "nepravičnih" rešenja, a kad je postojala greška poreska služba je odmah izvršila ispravku takvog Rešenja. Građani su se masovno javljali Kancelariji, uvek nakon prijema opomene za plaćanje dugovanih obaveza kao poreza na imovinu, naknade životne sredine i naplate reprograma poreskog duga itd.

Ozakonjenje objekata je tema koja kontinuirano zanima građanstvo. Kod nekih građana ovaj postupak je izazvao nedoumicu i nesnalaženje. Detaljno smo upoznali građane kako sa pravnom procedurom, tako i sa njihovim pravima i obavezama koja proističu iz Zakona. Većina njih je kontaktirala našu Kancelariju u svakoj fazi ovog postupka zbog straha da negde ne pogreše i da u stvarnosti ne dođe do rušenja objekata. Svi su uspešno završili legalizaciju svojih objekata. U toku postupka pojavili su i drugi pravni problemi. Primera radi oko uknjižbe legalizovanog objekta i pribavljanje saglasnosti suvlasnika. Kancelarija je u svim situacijama upoznala stanke sa pravima i obavezama iz datog slučaja. Prilikom pokretanja postupka legalizacije građanima se pojavio i problem oko konverzije građevinskog zemljišta. Pošto je preduslov za legalizaciju izvršena konverzija zemljišta, građani su se masovno javljali Kancelariji lokalnog ombudsmana sa pitanjem šta znači za njih konverzija, kakva prava i obaveze proističu iz izvršene konverzije i uopšte oko pojma konverzije. Dali smo detaljno objašnjenje, upoznali smo građanstvo sa pojmom konverzije, sa prednostima i problemima koji proističu iz neizvršene konverzije. Tokom postupka legalizacije građani koji su već došli do izvesnog stepena pribavljanja dokumenata vrlo često su nailazili na problem da kuća koja je nelegalno građena delom se nalazi na javnoj površini, ulici, odnosno na tuđoj nekretnini. U ovim situacijama Kancelarija je pružila pravnu podršku u pribavljanju potrebnih dokumenata i iznalaženjem pravnih

mogućnosti kojima, lice koje legalizuje objekat, sa uspehom može dovršiti ovaj postupak, npr. sklapanjem nagodbe, pribavljanjem rešenja, zaključenjem kupoprodajnog ugovora, odnosno putem tužbe može da reši ovaj imovinsko-pravni problem, bez kojeg je legalizacija objekta nemoguća. U postupku legalizacije objekata puno problema je proizišlo oko vlasništva parcela. Naime, u izvesnim mesnim zajednicama nekadašnja Opština je tokom pedesetih i šezdesetih godina prošlog veka besplatno delila parcele građanima s tim, da ova rešenja nisu sadržala sve potrebne podatke o zemljištu što je potrebno za uknjižbu. U ovim situacijama Kancelarija lokalnog ombudsmana je putem Istorijskog arhiva pribavljala originale ovih rešenja, kao i u saradnji sa organima Grada radila na uknjižbi ovih nekretnina, jer se stranke nisu snalazile u ovoj složenoj situaciji.

U vezi pokrenutih izvršnih postupaka građani su se redovno obraćali kancelariji. U ovim slučajevima kancelarija pruža pravnu podršku, odnosno upoznaje građane sa odredbama Zakona i sa pravnim mogućnostima koje daju osnov, da se ne dozvoli prinudno izvršenje.

Obraćanja kancelariji sa problemima iz nadležnosti Republičke poreske uprave, Filijala Subotica su redovna, naročito u slučajevima kad I nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja srazmerni deo penzije. Kancelarija u ovim slučajevima pruža pravnu zaštitu penzionerima, građanima na način da sastavlja potrebne dopise i pomaže u komunikaciji sa Poreskom upravom, odnosno sa Republičkim zaštitnikom građana, ukoliko Poreska uprava u zakonskom roku ne donese rešenje o ostvarivanju prava stranke. Nekoliko puta Filijala poreske uprave Subotica je putem javne dražbe nekretnine, krenula u naplatu poreskog duga, te su se građani obraćali za savet kako i na koji način mogu isplatiti svoj dug, eventualno otpisati kamatu, staviti prigovor zastarelosti, odnosno koja pravna sredstva im stoje na raspolaganju u postupku javne dražbe.

Ostvarivanja prava na tuđu negu i pomoć su česta pitanja, odnosno uslovi za korišćenje pravnog sredstva protiv Rešenja sa kojim se odbija zahtev, kao i pitanja u vezi uslova za podnošenje novog zahteva se često postavljaju.

Obraćanja građana sa problemom da kupoprodajni ugovor nije sproveden u Katastar nepokretnosti, su vrlo česta, čak i više godina i prethodni vlasnici ostaju obveznici naplate, koji naravno ne izmiruju troškove komunalnih usluga. Zbog ovih okolnosti, dešavalo se da su komunalna javna preduzeća krenula u naplatu svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavaca. U svim ovim slučajevima konkretno smo uputili stranke kako i na koji način mogu ostvariti svoja prava, odnosno na koji način mogu urediti ove odnose i na koji način mogu sa javnim preduzećima anulirati dugove koji nisu oni prouzrokovali.

Uvođenje vodovodne odnosno kanalizacione mreže u nekim delovima grada, često je bila tema obraćanja građana, budućih korisnika sa raznim problemima u operativnom sprovođenju priključenja na ovu mrežu. Primera radi, problemi oko suvlasništva na nekretninama, problemi oko pribavljanja saglasnosti za uvođenje ove instalacije, kao i problemi u slučaju kad se neko od vlasnika nalazi na nepoznatom mestu. Zavisno od konkretnih problema, uputili smo građane na najefikasniji postupak, kojim mogu ostvariti svoja prava i biti korisnici ove komunalne usluge.

Vrlo česta situacija sa kojom se stranke obraćaju je i orezivanje i vađenje stabala na javnim površinama zbog opasnosti za građanstvo, odnosno bolesti. U ovim

slučajevima ćutanje administracije, odnosno nepostupanje u rokovima koje predviđa Zakon o opštem upravnom postupku, je razlog zbog čega se građani obraćaju Kancelariji. Problemi su uglavnom operative prirode, odnosno inspekcija redovno izdaje rešenja o vađenju stabala, međutim u sferi izvršavanja ovog rešenja postoje razni problemi, koje nadležno preduzeće treba da reši. Nakon obraćanja naše Kancelarije sa upitom za razlog za prekoračenje rokova, nadležni organi su uvek izvršili sporno rešenje nadležne inspekcije.

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

Odluka koja se bavi držanjem domaćih životinja je stalna tema i redovno se postavlja pitanje koliko domaćih životinja može građanin držati u urbanoj sredini, u mesnim zajednicama, odnosno u konkretnoj zoni u kojoj žive, a svaka izmena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Problemi iz porodičnih odnosa, odnosno pitanja u vezi prava i obaveza koje proističu iz razvoda braka, su vrlo česta, naročito kad jedan od bračnih parova živi u inostranstvu. Kao učestali problem se pojavljuje i smeštaj dece. Principi, odnosno pravila oko smeštaja dece i deobe zajedničke imovine se pojavljuju kao simptomatična pitanja za građane koji se nađu u ovoj situaciji. Porodični problemi u svetlu novih zakonskih rešenja isto su vrlo aktuelni i građanstvo se redovno obraća Kancelariji sa ovim problemima, kao i u vezi prava i obaveza oko viđenja maloletne dece, kao i oduzimanja dece u smislu Porodičnog zakona i Pravilnika o hraniteljstvu i u vezi pitanja nadležnosti Centra za socijalni rad. Česta su bila pitanja u vezi plaćanja alimentacije za decu, s tim da posle punoletstva, odnosno ponavljanja godine na fakultetu i višim školama kao i napuštanja fakulteta, mogu da izgube ova prava, te su to bila pitanja koja su više puta bila postavljena. Sve više i više se pojavljuju problemi sa obavezom izdržavanja rodbine. Osiromašeni članovi porodice vrlo često traže zakonske odredbe koje obavezuju rodbinu koja je u obavezi da ih izdržava. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona konkretno obaveštavamo i dajemo konkretna uputstva koja su lica obavezna da izdržavaju osiromašenog člana porodice i na koji način može da ostvari to svoje pravo. Ostvarivanje prava na nasleđe u ostavinskom postupku su uvek pitanja koja zanimaju građanstvo.

Vanbračna zajednica, odnosno prava i obaveze koje proističu iz nje su predmeti čestih obraćanja Kancelariji. Vrlo česti vanbračni partneri žele da se informišu kako mogu ostvariti svoja imovinska prava proistekla iz ovih zajednica, kao i pravo na porodičnu penziju.

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

Problemi vezani za prava i obaveze iz ugovora iz naslednog prava, testamentalnog nasleđivanja, kao i u vezi prava i obaveze izdržavanja, kao i prava na naknadu troškova sahranjivanja su vrlo česta i građani traže odgovore za svoje konkretne probleme.

Ciklično se pojavljuju pravni problemi oko konkurisanja na stipendiju za učenike i studente, odnosno naročito su ovi problemi aktuelni u periodu raspisanih konkursa.

Deo stanovništva, na žalost, živi bez penzijskog i zdravstvenog osiguranja. Stariji sugrađani često pitaju da ukoliko napune 65 godina života, da li će biti zdravstveno osigurani. Upoznali smo ih sa odredbama važećih zakona da nakon 65 godine života zdravstveno osiguranje ima svaki građanin Republike Srbije.

Smeštaj starijih osoba u domove za stare, isto predstavljaju pitanja na koje građani traže odgovore. Naime, nemoćna lica vrlo često treba da budu smeštena u ove domove, a njihova saglasnost je preduslov za smeštaj.

U prigradskim mesnim zajednicama učestala su pitanja u vezi mogućnosti sklapanja ugovora o doživotnom izdržavanju, uopšteno, jer stanovništvo na selu vrlo često sklapa ovaj ugovor, imajući u vidu da se ovaj pravni institut koristi da bi sebi obezbedili materijalnu sigurnost za starost. Međutim, dosta često samo izvršavanje ugovora predstavlja veliki problem zbog osiromašenja davaoca izdržavanja, odnosno davaoci vrlo često odu u inostranstvo i ostavljaju primaoca bez ikakve dvorbe. Prema tome, često se pojavljuju problemi i oko raskida ugovora o doživotnom izdržavanju i stariji sugrađani postavljaju puno pitanja u vezi razrešenja ovog pravnog odnosa.

Lišavanje poslovne sposobnosti punoletnih lica, je postupak gde je često zatraženo da upoznemo stranke sa odredbama zakona, odnosno kako i na koji način mogu sprovesti ovaj postupak.

Tumačenje odredaba raznih ugovora, odnosno postupak izvršavanja ovih ugovora koji su sklopljeni sa javnim preduzećima (Vodovod, Subotica gas, Toplana itd.) su vrlo česte molbe građana. Problemi koji proizilaze iz računa javnih preduzeća, naročito računa Elektrodistribucije bila su česta pitanja. Građane mesnih zajednica zanimalo je i mogućnost priključenja na vodovod i kanalizaciju, odnosno asfaltiranje njihove ulice.

Sticanje prava na osnovu nezaposlenosti, sticanje zdravstvenog osiguranja maloletnih lica u situaciji kad su roditelji nezaposleni, problemi oko gubljenja zdravstvene zaštite su isto bila česta pitanja.

Česta su pitanja građana u vezi prodaje proizvoda van sedišta firme (odnosno ugovora na daljinu) u stanovima građanstva. Primetne su zloupotrebe i potrošači su upoznati sa svojim pravima i pružali smo im pomoć u sastavljanju potrebnih dopisa.

U gradu zavisno od investicione aktivnosti, ciklično se vode postupci eksproprijacije nekretnina, zemljišta, i tada građani se masovno javljaju sa pitanjima, koja su njihova prava, da li je rešenje o eksproprijaciji obavezno, koja prava imaju ukoliko nisu zadovoljni sa iznosom naknade koja se nudi za eksproprijisanu nepokretnost i šta znači oduzimanje preostalog dela nekretnine. Zavisno od konkretnih predmeta, stranke su detaljno upoznate sa odredbama važećih zakona sa mogućnošću izjavljivanja žalbe, s tim da su istovremeno upoznati da je Zakon o eksproprijaciji propis koji se izvršava, te nakon pravosnažnosti rešenja zemljište se oduzima i naknada se plaća u Zakonom predviđenom postupku.

Komšijski odnosi redovno se pojavljuju kao pitanja koja tište građanstvo i to u vezi pravnih mogućnosti i pravila postavljanja ograda između komšija, zajedničke međe,

septičke jame, ometanja poseda, obaveza vađenja drveća, nadalje gradnje i pražnjenja septičke jame i drugih spornih odnosa kada i da li treba pribaviti građevinsku dozvolu i za koje objekte. Imali smo puno pitanja iz oblasti građevinarstva i primene urbanističkih planova, jer su to pitanja koja intenzivno interesuju stanovništvo. Uzurpacija zemljišta na teritoriji mesnih zajednica od strane privatnih lica, komšija je vrlo česta pojava i tražena je pomoć naše kancelarije u vraćanju u posed ovih parcela.

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

Vrlo često smo pružali pomoć građanima iz oblasti poljoprivrede, naročito oko sastavljanja zahteva za podsticaj poljoprivrednika. U vezi poljoprivredne štete puno građana je tražilo pravni savet, kao i oko problematike izdavanja u zakup poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovane zakupnine poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, pitanja u vezi zastarelosti potraživanja, a pojavila su se i pitanja u vezi pravnog statusa gazdinstava - pravo preče kupovine zemljišta kod komšija, oko principa podele zajedničke imovine, načina i postupka premera parcele, cepanje parcele, rada Katastra, novih rešenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obaveza u odnosu na njihove parcele, kao i prava i skidanje tereta sa nekretnina. Bila su i pitanja u vezi korišćenja kolskog puta u privatnoj svojini, plodouživanja i brisanja ovog tereta sa nekretnina. Pitanja u vezi prekategoriizacije poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište, u vezi formiranja ulice u selu, sticanja i promene kućnog broja puno puta su predstavljali problem koji je bio teško rešiv za građane.

Volonterski rad, odnosno pravne mogućnosti koji proističu iz ovog rada, vrlo često je zanimalo mlade ljude. Često su se obraćali Kancelariji sa pitanjem da li se volonterski rad, odnosno radno iskustvo u civilnom sektoru uračunavaju u radno iskustvo. Zavisno od konkretnog slučaja upoznali smo građane koja prava imaju iz Zakona o volontiranju i koja prava im pružaju drugi pozitivni propisi.

Naknade štete predstavlja vrlo bitnu oblast i imali smo puno pitanja i ona je vrlo značajna za građanstvo. Imali smo dosta stranaka koje su pretrpele razne vrste štete, kao i štetu zbog nastanka saobraćajne nezgode, pa su se informisale u vezi svojih prava i postupka naknade ove štete. Građani su se obraćali kancelariji sa problemom u vezi naknade štete putem osiguravajućih društava. Naime, zavisno od polise osiguranja, kao i o protokolu u osiguravajućim društvima naplata potraživanja je nekad usporena i otežana. U ovim situacijama, Kancelarija je sastavljajući razne dopise, upućujući stranke na pravne postupke, pomagala građanima u ostvarivanju svojih prava. Nadalje, šteta pričinjenja na njivama od divljih svinja, takođe se pojavila kao problem, te su građani upućeni na Lovačko udruženje i upoznati su sa procedurom utvrđivanja i ostvarivanja prava na štetu. Zbog nastanka štete na elektrouređajima i to koja je nastala putem električne energije, više građana se obratilo radi upućivanja na nadležni organ u ostvarivanju svojih prava za naknadu štete. U ovim slučajevima stranke su pitale za svoja prava, odnosno na koji način mogu ostvariti naknadu štete. Uputili smo ih na lokalnu Elektro distribuciju, na nadležno osiguravajuće društvo, te smo pružali pravnu podršku sve do naplate naknade štete.



Nadalje, građani vrlo često traže da im Kancelarija protumači složenije odluke i rešenja gradskih službi, da bi znali što efikasnije ostvariti svoja prava, odnosno što jednostavnije izvršiti svoje obaveze.

## **POSEBNE AKTIVNOSTI KANCELARIJE LOKALNOG OMBUDSMANA GRADA SUBOTICE**

### **Zaštita prava dece u oblasti igara za sreću**

Prošle godine grupa roditelja se obratila Kancelariji sa problemom da je u neposrednoj blizini osnovne škole otvorena kladionica. Na taj način direktno su ugrožena prava dece. Član 82. stav 1. Zakona o igrama na sreću utvrđuje propisanu udaljenost kladionice od zgrade obrazovnih ustanova (osnovnih i srednjih škola) koja ne može biti manja od 200 metara. Zajedno sa nadležnom osnovnom školom obratili smo se Ministarstvu finansija Upravi za igre na sreću kao i Republičkom geodetskom zavodu, Sektoru za nadzor i kontrolu da izvrše kontrolu zakonitosti rada predmetne kladionice, jer postoji sumnja da nije ispunjen zakonski uslov što se tiče udaljenosti od obrazovne ustanove. Nakon toga RGZ Sektor za kontrolu i nadzor obavestio nas, da su izvršili kontrolu slučaja i da su utvrdili da je Uverenje koje potvrđuje postojanje zakonom utvrđene udaljenosti od obrazovne ustanove, izdato na osnovu netačno utvrđenih činjenica i da su izdali nalog Službi za Katastar nepokretnosti Subotica da sporno Uverenje poništi. U vrlo kratkom roku Služba je donela Rešenje o poništaju Uverenja. Kladionica je u zakonskom roku izjavila žalbu na Rešenje i čeka se ishod drugostepenog postupka. Cilj pokretanja ovog postupka je zaštita prava dece od negativnog uticaja kladionica.

### **Zaštita prava starijih sugrađana u oblasti zaštite prava potrošača**

U izveštajnom periodu masovno su se javljali stariji sugrađani koji su usled nasrtljive poslovne prakse izvesnih trgovačkih kuća postali žrtve prevare. Kontakt se uspostavlja putem telefona i nude se razni proizvodi. Vrlo često cena proizvoda se krije odnosno putem prevarnih radnji ne upisuje se u ugovor onaj iznos koji je u usmenoj komunikaciji spomenut (razlike su nekad i preko 90000,00 din). Česta je pojava da se ne predaje obrazac za odustanak od ugovora, što je zakonska obaveza i na ovaj način uskraćena je mogućnost za kupca da u roku od 14 dana bez navođenja razloga odustane od kupovine. Pošto su se ove prevare masovno javljale, razradili smo kompletan postupak zaštite prava. U slučaju kad kupcu nisu ostavili obrazac za odustanak, sačinili smo potreban obrazac, upoznali kupca sa svojim pravima i pružali smo aktivnu pravnu podršku građanima u ostvarivanju svojih prava. Pokretali smo postupke kod Tržišne inspekcije koja je u okviru svoje nadležnosti izvršila kontrolu zakonitosti rada i doprinela ostvarivanju prava starijih sugrađana u ovoj oblasti.

### **Aktivnosti vezane za zaštitu prava radnika u stečajnom postupku**

Redovna su obraćanja bivših radnika preduzeća nad kojima je otvoren stečaj. U većini slučajeva isplata kupoprodajne cene stana u otkupu su predstavljali najveće probleme bivšim radnicima. Pošto se Ugovori o otkupu stana, sklapaju na 480 rata, odnosno na rok otplate od 40 godina, problemi su raznovrsni zbog dugog vremenskog perioda. Nakon pokretanja stečajnog postupka, nastaju problemi u pogledu uplatnih računa, na koje su radnici uplaćivali rate za otkupljeni stan, jer su se isti promenili, a nekad su vrlo teško uspostavili kontakt sa stečajnim upraviteljem. U svim ovim situacijama detaljno smo proučili kompletnu dokumentaciju, i propise koji su vezani za konkretan slučaj, građanima je data potrebna pravna podrška u cilju ostvarivanja svojih prava.

### **Posredovanje između građana, javnih preduzeća, službi i drugih pravnih lica**

#### ***Javno vodoprivredno preduzeće „Vode Vojvodine“***

U izveštajnom periodu, veliki broj naših sugrađana se obratilo u vezi raznih nedoumica i problema oko naknade za odvodnjavanje. Tokom kalendarske godine JVP više puta je dostavilo Opomene za naplatu naknade za odvodnjavanje od fizičkih lica, za dugovane iznose. Ista je sadržala uputstvo kako mogu građani da rasprave svoja sporna potraživanja, odnosno na koji način mogu da stupe u kontakt sa preduzećem u utvrđenom roku. Međutim, kontakt telefon koji je bio označen u Opomeni najčešće je bio zauzet odnosno nedostupan strankama, a rok za raspravu potraživanja je bio vrlo kratak i građani nisu bili u mogućnosti da ostvare svoja prava. Opomena nije sadržala sve činjenice koje su bile bitne za utvrđivanje osnovanosti duga, pa je Kancelarija izradila tekst Izjašnjenja na Opomenu u kojem se traže potrebni dokazi, odnosno za koji period se odnosi potraživanje, dostava analitičke kartice da bi se utvrdilo da li su sve uplate proknjižene itd. Bez ovih dokaza građani nisu u situaciji da se kvalifikovano izjasne o dugu koji je označen u Opomeni odnosno da ostvare svoja prava da rasprave svoja potraživanja. Nakon ovih izjašnjenja, JVP je svakom dužniku dostavilo detaljan odgovor koji je sadržao analitičku karticu, navod na osnovu kojih Rešenja i iz kojeg perioda duguje korisnik. Na osnovu ovih dokumenata korisnici su mogli da se izjasne, da li postoji dug, da li postoje neproknjižene uplate odnosno u pravilnom postupku su mogli da ostvare svoja prava da rasprave potraživanje i ukoliko je postojao dug koji je dokazao JVP, isti su u skladu sa zakonskim propisima uplatili u celosti ili na rate, koristeći mogućnost reprograma koji omogućava otpis 50% kamate u slučaju isplate celokupne glavnice.

#### ***Zaštitnik građana Republike Srbije***

Zaštitniku građana Republike Srbije u 2022. godini dostavljena je jedna pritužba, koja se odnosila na rad RFPIO filijala Subotica.

## **Posredovanje pre dostave pritužbe nadležnom organu**

### ***RGZ Katastar nepokretnosti Subotica - 4 predmeta***

U prethodnoj godini, našoj kancelariji obratilo se 4 građana sa pritužbom na rad RGZ Katastar nepokretnosti Subotica zbog dužine obrade predmeta. Rad republičkih organa kontroliše Zaštitnik građana RS, te u ovim slučajevima kancelarija nema nadležnosti da postupa po ovim pritužbama. Međutim, pre prosleđivanja pritužbi, Kancelarija se obratila nadležnom Katastru nepokretnosti sa upitom da li su tačni navodi iz pritužbe, te je nakon toga sprovedena uknjižba i nije bilo potrebno proslediti pritužbe, a građani su ostvarili svoja prava.

## **Dan ljudskih prava, saopštenje kancelarije Lokalnog ombudsmana Grada Subotice povodom 10. decembra**

Kancelarija je povodom Dana ljudskih prava, izdala saopštenje za javnost u kojem je dala kratku ocenu aktuelne godine. Dajemo tekst Saopštenja:

### **Saopštenje povodom Dana Ljudskih prava – 10. decembar**

Na dan kada je pre više od 70 godina potpisana Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima i prvi put u istoriji čovečanstva priznato pravo svih ljudi na „život, slobodu i sigurnost, bez ikakvih razlika“, obeležavamo dan ljudskih prava, prava koja ima svaka osoba, koja se stiče rođenjem, koja su neotuđiva i nedeljiva, svojstvena svim ljudima, bez obzira na državljanstvo, prebivalište, pol, nacionalnu ili etničku pripadnost, poreklo, boju kože, veru, jezik ili bilo koje drugo svojstvo.

Evropska konvencija o ljudskim pravima je osmišljena da pomogne državama članicama da obezbede poštovanje osnovnih ljudskih prava u svim okolnostima. Kada se ova urođena prava poštuju, ljudi mogu da žive dostojanstveno i ravnopravno, bez diskriminacije.

Rešavanje problema koje pojedinac ili određena grupa imaju u svakodnevnom životu, predstavlja zaštitu ljudskih prava.

Tokom ove godine naša kancelarija se posebno, između ostalog, posvetila sledećim oblastima zaštite ljudskih prava, a to su zaštita prava dece i zaštita prava naših starijih sugrađana.

Mišljenja smo da zaštita ljudskih prava počinje zaštitom prava dece i da je zaštita prava dece u sferi igara na sreću od izuzetnog značaja i treba da ih zaštitimo od negativnog uticaja kladionica. Svi društveni činioci u odgovornom društvu treba da učine sve, da njihova prava u ovoj sferi budu sveobuhvatno zaštićena. Ove godine, zajedno sa nadležnom osnovnom školom, pokrenuli smo postupak poništaja Uverenja koje potvrđuje postojanje zakonom određene udaljenosti jedne kladionice od najbliže škole. Ovaj postupak treba da dovede do prestanka rada kladionice koja se nalazi pored škole. Na osnovu naše inicijative, poništeno je osporeno Uverenje i čekamo odluku drugostepenog organa po izjavljenoj žalbi kladionice.

Značajniju podršku pružili smo u obezbeđivanju prava starijih osoba u sferi zaštite prava potrošača. Masovna pojava je da izvesni trgovci koji prodaju robu van poslovnih prostorija, svesno ciljaju penzionere koji imaju redovna primanja i koristeći činjenicu da ova populacija uglavnom ne poznaje pravila o odustanku od ugovora, po enormno visokim cenama prodaju različite proizvode. Pored toga što smo starije sugrađane upoznali sa njihovim pravima, pružili smo im i pravnu podršku oko ostvarivanja prava odnosno u postupku odustanka od štetnog ugovora i povrat kupoprodajne cene koju su platili. Jačanje ljudskih prava starijih osoba je najbolji način da vode dostojanstven i bezbedan život, kao ravnopravni članovi društva jer neka prava su više ugrožena u starosti nego u nekim drugim životnim dobima.

Poštovanje ljudskih prava dovodi do boljeg društvenog razvoja, gde poštovanje, dostojanstvo, pravo na slobodu i sigurnost, pored materijalne bezbednosti predstavlja važan činilac u dobrobiti čoveka.

### **Saradnja sa Ombudsmanima bivših republika SFRJ**

Kancelarija ima izgrađenu saradnju sa Ombudsmanima država, bivših republika SFRJ, naročito sa Ombudsmanima Bosne i Hercegovine, Severne Makedonije i Hrvatske. Saradnja se odvija, u najvećem broju slučajeva u pružanju pomoći našim građanima koji su deo penzije, odnosno porodične penzije ostvarili u bivšim republikama, međutim zbog raznih administrativnih, birokratskih procedura ili zbog ćutanja administracije, bivši osiguranici-naši građani ne mogu ostvariti pravo na deo penzije za period koji su u predmetnoj republici ostvarili. U ovim situacijama obraćali smo se nadležnim Ombudsmanima i zatražili da izvrše kontrolu rada nadležnih penzijsko-invalidskih organa i to konkretnog slučaja našeg građanina i da nam pruže informaciju zbog čega nije izdato rešenje o ostvarivanju prava na deo penzije. Nadležni Ombudsman je uvek postupio po našoj molbi i davao nam je konkretne informacije o stanju predmeta, a ukoliko je trebalo dopuniti zahtev, na to bi ukazao ili ako se radilo o ćutanju administracije, upozorio bi nadležni organ na zakonske rokove i u kratkom roku se rešio zahtev našeg sugrađanina. Ova saradnja je vrlo efikasna i one administrativne barijere koje građanin sam ne može da probije, putem saradnje sa nadležnim ombudsmanima bez ikakvih problema se rešavaju.

### **MEDIJACIJA**

Medijacija je alternativni oblik rešavanja sporova koja se obavlja u kancelariji Lokalnog ombudsmana unazad skoro 10 godina. Postupak medijacije vode obučeni, licencirani medijatori upisani u Registar posrednika Ministarstva pravde. U našoj kancelariji postupak medijacije za strane je besplatna.

Medijacija je postupak mirnog vansudskog rešavanja spornog odnosa u kojem strane dobrovoljno nastoje da sporni odnos reše putem pregovaranja uz pomoć jednog ili više posrednika - medijatora koji, kao treće neutralno i nepristrasno lice, pomaže u pregovorima čiji je cilj postizanje zajedničkog prihvatljivog sporazuma o rešavanju sukoba ili spora. Građani lično prisustvuju u postupku medijacije, gde na brz, efikasan i jeftin način mogu rešiti konflikte do kojih neminovno dolaze u međusobnim odnosima. Strane same donose odluke i zadržavaju potpunu kontrolu nad postupkom. Proces uključuje medijatora, treću i neutralnu stranu, koja usmerava komunikaciju između strana u sukobu i pomaže u pregovorima da postignu zajedničko prihvatljivo rešenje kojim se njihov sukob ili spor rešava. Uloga medijatora je da pomaže stranama da utvrde svoje interese u odnosu sa drugom stranom i da postignu sporazum. Medijator će na zahtev strana pripremiti sporazum o medijaciji, što predstavlja ugovor koji strane obavezuje nakon što ga potpišu.

Primena medijacije zabeležena je kroz istoriju od sumerske civilizacije preko srednjeg veka sve do današnjeg dana. Pogodan je metod rešavanja sukoba u različitim oblastima društvenog života.

Medijacija se uobičajeno održava u prostorijama kancelarije Lokalnog ombudsmana, a po zahtevu strane posrednici izlaze i u prigradske mesne zajednice radi vođenja

postupka posredovanja, kako bismo obezbedili bolju dostupnost kancelarije svim građanima Subotice.

U toku 2022. godine imali smo više obraćanja građana radi mirnog rešavanja spora. Nekoliko naših sugrađana obratili su se kancelariji radi pribavljanja opštih informacija o samom postupku medijacije. Ove godine građani su inicirali postupak posredovanja u tri slučaja. Predmeti posredovanja su bili u vezi dogovora o otklanjanju štete i održavanju objekta.

Dva predmeta u vezi dogovora o naknadi štete su pozitivno rešena. Prvi predmet je rešen u fazi pripreme. Nakon zaprimanja poziva za medijaciju, druga strana je angažovala majstora za otklanjanje kvara. Majstor je mogao da počne sa radom za mesec dana, međutim nije odgovaralo inicijatoru medijacije, jer je bilo jako kasno, a adaptacija stana je već bila zakazana za ranije, druga strana je angažovala druge majstore koji su započeli sa radom ranije. Nakon okončanja radova obe strane su obavestile kancelariju o izvršenim radovima.

U drugom predmetu strane su potpisale sporazum o pristupanju medijaciji i u okviru jedne sesije medijacije postigli su zajedničko rešenje i zaključili sporazum o rešavanju spora posredovanjem. U tom sporazumu dogovorili su se da će zajednički angažovati majstora - vodoinstalatera koji će proceniti na koji način je potrebno da se izmeni kompletna vodovodna odnosno kanalizaciona mreža u oba stana, te da će obe strane snositi svoje troškove zamene i da će o okončanim radovima obavestiti kancelariju. Nadalje, inicijator posredovanja je izjavio da će on snositi troškove popravke plafona u svom kupatilu.

U trećem predmetu strane se nisu odazvale pozivu, te je inicijator posredovanja izjavila da će svoje pravo ostvariti sudskim putem.

Dve medijacije su održane u kancelariji lokalnog ombudsmana, a treća u kancelariji prigradske mesne zajednice.

Važno je istaći da se medijacija može sprovoditi pre pokretanja sudskog postupka i u toku sudskog postupka. Pogodna je za rešavanja sukoba u svim sferama društvenog života. Posle uspešne medijacije strane ostaju u dobrim odnosima, posle sudskog postupka jedna strana pobeđuje, druga gubi i njihovi odnosi su najčešće trajno poremećeni. Medijacija je alternativa sudskom postupku, koja je efikasnija, brža, jeftinija, uz poštovanje interesa i potreba strana, obezbeđuje poboljšanje njihovog međusobnog odnosa.

## **SARADNJA SA MEDIJIMA**

Da bi građani bili upoznati sa radom kancelarije, odnosno da bi informacije koje objavljujemo bile dostupne stanovništvu, saradnja i podrška medija veoma je značajna i potrebna u radu Lokalnog ombudsmana. Imamo izuzetno dobru saradnju sa lokalnim i pokrajinskim medijima. Naša Saopštenja za javnost, odnosno izjave povodom konkretnih slučajeva medijske kuće su prenosile, počev od lokalnih medija pa i šire. Davani su intervjui lokalnim radio stanicama, kao i RT Vojvodini, Tv Subotici, Pannon televiziji i RTS-u i lokalnim radio stanicama. Obaveštavali smo građanstvo o novim zakonskim propisima koji su značajnije uticali na ostvarivanje njihovih prava. Dani kad su prijemi građana u prigradskim mesnim zajednicama su stalno objavljivani u

medijima i povodom toga osetno se povećao broj građana koji su potražili pomoć naše Kancelarije u svom mestu stanovanja. Kontinuirana saradnja postoji sa svim medijima koji obaveštavaju na jezicima koji su u službenoj upotrebi u Gradu.

### **FINANSIJSKA SREDSTVA**

Sredstva za finansiranje rada kancelarije lokalnog ombudsmana obezbeđuju se u budžetu grada. Kancelarija je u 2013. godini prešla sa indirektnog korisnika budžetskih sredstva na direktnog korisnika, u cilju smanjenja troškova kancelarije, ali to nije uticalo na samostalnost i nezavisnost kancelarije.

Odobrena budžetska sredstva su utrošena na funkcionisanje same kancelarije, odnosno najveći deo na zarade zaposlenih. Finansijskim planom za 2022. godinu za rad kancelarije je odobreno ukupno 14.772.000,00 dinara, a utrošeno je 13.153.438,97 dinara.

**TABELARNI PRIKAZ****POSTUPAK PO PRITUŽBAMA**

		Pravna podrška	Pokrenuti postupci po pritužbama	Ukupno
Javna preduzeća i ustanove	JKP "Toplana"	4	0	4
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	18	4	22
	JKP "Suboticagas"	1	0	1
	JP za upravljanje putevima i urbanističko pl.	4	0	4
	JKP „Čistoća“	7	0	7
	JKP "Dimničar"	7	0	7
	JKP „Suboticatrans“	7	0	7
	JKP „Parking“	5	0	5
	JKP „Subotičke pijace“	1	1	2
	Centar za socijalni rad	109	21	130
	JP „Palić-Ludoš“	1	0	1
	PU "Naša radost"	6	0	6
Gradska uprava	Sekretarijat za inspekcijsko-nadzorne poslove	32	1	33
	Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove	9	0	9
	Sekretarijat za društvene delatnosti	18	0	18
	Sekretarijat lokalne poreske administracije	70	2	72
	Sekretarijat za građevinarstvo	30	1	31
	Sekretarijat za opštu upravu	15	0	15
	Sekretarijat za komunalne poslove	2	0	2
	Komunalna policija	1	0	1
	Mesne zajednice	2	0	2
Dostavljeni državnim organima	Zaštitniku građana	1	0	1
Posredovanje pre dostave pritužbe nadležnom organu	RGZ Katastar Subotica	4	0	4
	Uprava za igre na sreću	1	0	1
<b>UKUPNO</b>		<b>355</b>	<b>30</b>	<b>385</b>

**PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA**

	Primljeno
Zdravstveno	21
Statusno	25
Građansko pravo	174
Prava radnika	81
Trudničko bolovanje	1
Prava penzionera	67
Prava deteta	2
Pravo potrošača	37
Prava osoba sa invaliditetom	1
Imovinsko pravo	14
Nasledno pravo	32
Svojinsko pravo	2
Stanarsko pravo	5
Obligaciono pravo	31
Saobraćajno	3
Stvarno pravo	1
Stečajno	3
Nasilje u porodici	10
Vršnjačko nasilje	1
Porodični odnos	40
Obrazovanje	4
Komunalni problem	8
Finansijska podrška porodici	1
Subvencije	4
Pomoć od države	5
JP "Vode Vojvodine"	279
Elektro distribucija	15
Gerontološki	5
RGZ Katastar	15
Gradsko javno pravobranilaštvo	3
Nacionalna sl. za zapošljavanje	3
Republička poreska uprava	19
Ministarstva/MUP/Min.za demografiju	10
Pov.za zašt.podataka o ličnosti	5
Poverenik za ravnopravnost	1
Zaštitnik građana RS	5
Telekom/Telenor/VIP/MTS	10
Pošta net/JP "Pošta Srbije"	9
Prava izvršnih dužnika	54
Privredno/Poljoprivredno	2
Bankarstvo	16
Naknada štete	6
Ozakonjenje	1
Exproprijacija	4
Restitucija	1
Popis stanovništva	5
Medijacija	3
Razno	63
Upućivanje na nadležni organ	9
Socijalno pravo/Cent.za soc.Kanjiža	1
Republički organi	12
<b>UKUPNO</b>	<b>1129</b>



### ***BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA***

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Bački Vinogradi	62
MZ Bajmok	17
MZ Bikovo	0
MZ Čantavir	19
MZ Tavankut	13
MZ Đurđin	0
MZ Hajdukovo	53
MZ Kelebija	7
MZ Ljutovo	8
MZ Mala Bosna	4
MZ Mišićevo	2
MZ Novi Žednik	1
MZ Stari Žednik	3
MZ Palić	11
MZ Šupljak	12
MZ Dušanovo	0
MZ Višnjevac	0
MZ Verušić	1
<b>UKUPNO</b>	<b>213</b>

### ***SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA***

Primljenih predmeta u kancelariji	1449
Primljenih predmeta u mesnim zajednicama	213
<b>UKUPNO</b>	<b>1662</b>

Postupak po pritužbama	385
Predstavke	1277
<b>UKUPNO</b>	<b>1662</b>

## ZAKLJUČAK

U izveštajnom periodu 1662 građana je potražilo pomoć kancelarije Lokalnog ombudsmana, što ukazuje na činjenicu da su naši sugrađani upoznati sa radom kancelarije. U sferi zaštite prava, ovaj broj obraćanja je veoma visok.

Najčešće su nam se građani obraćali u vezi socijalno-ekonomskih problema, poreza na imovinu, odnosno usluga javnih preduzeća.

Prošle godine posebnu pažnju smo posvetili sledećim oblastima zaštite ljudskih prava, a to su zaštita prava dece i jačanje prava starijih sugrađana.

U neposrednoj blizini osnovne škole otvorena je kladionica i na taj način direktno su bila ugrožena prava dece. Zajedno sa nadležnom osnovnom školom obratili smo se Ministarstvu finansija Upravi za igre na sreću kao i Republičkom geodetskom zavodu, da izvrše kontrolu zakonitosti rada predmetne kladionice, jer postoji sumnja da nije ispunjen zakonski uslov što se tiče udaljenosti od obrazovne ustanove. Nakon toga nadležni organ poništio je osporeno Uverenje. Kockarnica je u zakonskom roku izjavila žalbu na Rešenje i čeka se ishod drugostepenog postupka. Cilj pokretanja ovog postupka je zaštita prava dece od negativnog uticaja kockarnica.

Značajniju pravnu podršku pružili smo u obezbeđivanju prava starijih osoba u sferi zaštite prava potrošača. Masovna pojava je da izvesni trgovci koji prodaju robu van poslovnih prostorija svesno ciljaju penzionere, koristeći činjenicu da ova populacija uglavnom slabije poznaje propise i po enormno visokim cenama prodaju različite proizvode. U ovim slučajevima, pored toga što smo ih upoznali sa njihovim pravima pružili smo im i aktivnu pravnu podršku oko ostvarivanja prava, odnosno u postupku odustanka od štetnog ugovora i povrata isplaćene kupoprodajne cene robe. Posebnu pažnju posvećujemo zaštiti ljudskih prava starijih sugrađana, jer neka prava su više ugrožena u starosti nego u nekim drugim životnim dobima.

Primetan je porast broja obraćanja, za oko 20% u prigradskim mesnim zajednicama. Kontinuirano vodimo aktivnosti na obezbeđivanju bolje dostupnosti kancelarije svim građanima našeg grada, bez obzira na prostornu udaljenost od sedišta kancelarije. Prijemom građana u prigradskim mesnim zajednicama, nedeljno tri puta, omogućena je zaštita prava građana u njihovom mestu stanovanja

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

Održavamo viši nivo kooperativnosti sa pokrajinskim i republičkim organima, čiji rad ova kancelarija ne kontroliše, međutim kroz obraćanja, odnosno probleme građana, uspostavljena je kvalitetna saradnja.

Moramo da spomenemo i dalje postojanje predmeta koji su se odnosili na nedonošenje odluka po zahtevima stranaka u propisanim rokovima od strane javnih službi s tim da ovaj problem je naročito izražen kod Centra za socijalni rad. Mišljenja smo da zakonski rokovi pružaju sasvim dovoljan period za odlučivanje o zahtevima stranaka.

Razumljivo je da ne postoji mogućnost da se odmah postupi po svakom zahtevu, ali ažuran i blagovremen rad po zahtevima građana treba da je prioritet u radu svih službi.

LOKALNI OMBUDSMAN  
GRADA SUBOTICE

Tot Salai Erika, s.r.  
dipl. pravnik