

Број: 031-34/25

Датум: 19.03.2025.

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

ЗА 2024. ГОДИНУ

УВОД

Годишњи извештај о раду Локалног омбудсмана Града Суботице, који се подноси у складу са чланом 40. став 1. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице ("Службени лист Града Суботица", бр. 8/24), најкасније до 31. марта за претходну годину, јесте једна општа оцена рада 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.

Локални омбудсман својим извештајем који подноси Скупштини, указује на пропусте у раду Градске управе и јавних служби, како би унапредили њихов рад и омогућили грађанима остваривање њихових права.

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.

При изради овог извештаја, примењена је иста методологија као и у претходним извештајима, те се садржински односи на опште податке о институцији Локалног омбудсмана Града Суботице, историјски осврт на настанак ове институције, статистички приказ и структура обраћања грађана, 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.

У извештајном периоду, великом броју грађана пружили смо правну подршку, у смислу упућивања на надлежни орган или поступак, као и давања савета и објашњења, иако нису имали притужбе на поступање управе или јавних служби.

Канцеларија Локалног омбудсмана је, у извештајном периоду, као и претходних година, посебну пажњу посветила заштити права старијих суграђана у сфери заштите права потрошача.

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

Током 2024. године канцеларија Локалног омбудсмана је учествовала на више конференција, од којих су најзначајније следеће:

- Конференција „Радно правни аспекти људских права-теорија и примена“
- Радионица за Удружење омбудсмана Србије „Управљање пројектним циклусом“
- Конференција “Сарадња омбудсмана: Холандско-српски дијалог у Нишу у сусрет Међународном дану људских 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

Шведски парламент увео је институцију заштитника грађана која је имала за циљ да врши контролу извршне власти, док се овлашћења заштитника грађана нису значајно променила од његовог настанка. 1978. године усвојен је први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права на нивоу Уједињених Нација.

Значај ове институције, препознале су многе земље, међу којима је и Србија, у чији је правни систем, институција Заштитника грађана, уведена 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.8/24), 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, 16/21 и 8/24).

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

У даљем тексту представимо поступак који спроводи Локални омбудсман, а поступа на основу сопствене иницијативе 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 2024 ГОДИНИ

Локални омбудсман Града Суботице почео је са радом 16.6.2006. године и до 31.12.2024. године Канцеларији обратило се укупно 29554 грађана. У 2024. години имали смо 1616 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.

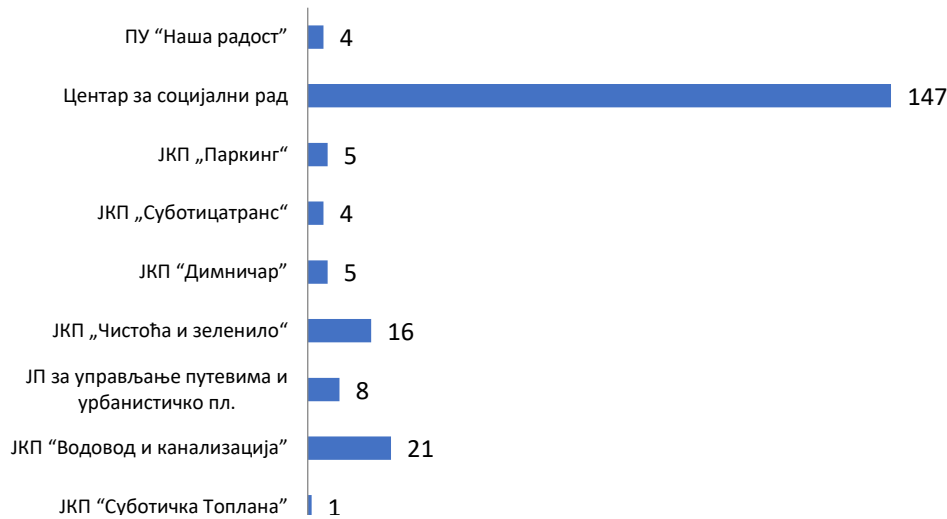
ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА, УСТАНОВА И ОРГАНА УПРАВЕ ГРАДА – БРОЈ ПРИТУЖБИ: 365

Грађани су у току 2024. године поднели 365 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

ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВА бројчани приказ



У односу на јавна предузећа и установе, којима је оснивач Град Суботица, у току 2024. године грађани су поднели укупно 365 притужби, од којих се на јавна предузећа и установе односило 211.

- ЈКП "Водовод и канализација" – 21,
- ЈКП "Суботичка Топлана" – 1,
- ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање и становање – 8
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" – 16,
- ЈКП "Димничар" – 5,
- ЈКП "Суботицатранс" – 4,
- ЈКП "Паркинг" - 5
- Центар за социјални рад – 147,
- ПУ "Наша радост" – 4,

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 147

Центар за социјални рад Града Суботице (даљем тексту: ЦЗСР) је установа социјалне заштите, чију делатност 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. ЦЗСР се бави организованим делатношћу од јавног интереса: породично-правном заштитом, социјалном заштитом и социјалним радом.

С обзиром да питања материјалне угрожености спадају у круг најчесталијих и најосетљивијих питања и број обраћања грађана је нарочито велик. Установа има преко 13.000 корисника годишње. С обзиром да се велики број грађана обраћа установи, који се налазе у тешкој економско-социјалној ситуацији и имају специфичне проблеме, разумљиво је да има странака које су незадовољне са пруженом услугом од стране ЦЗСР и који траже заштиту својих интереса код Локалног омбудсмана.

У 2024. години је било укупно 147 притужби из надлежности ЦЗСР, од чега је у 29 предмета било потребно спровести поступак, а у 118 случајева је требало пружити правну подршку. Највећи број притужби у области социјалне заштите уложени су из разлога, што поднети захтеви нису решени у роковима предвиђеним законом, тј. односиле су се на неблагоприятни рад установе.

ЦЗСР је у случајевима притужби због ћутања администрације, након пријема позива за изјашњење о притужби, изјашњење достављао благовремено у остављеном року и решења такође донео у релативно кратком року. 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. Дешавало се 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.

ЦЗСР је у образложењу разлога кашњења у решавању предмета, наводио 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 не повећава, постоји неблагоприятност у раду стручних радника.

Крајем 2023. године је корисницима социјалне помоћи исплаћивана једнократна новчана помоћ у износу од 10.000,00 динара по члану домаћинства, с тим да је то право признато корисницима, који су до одређеног датума остварили право на новчану социјалну помоћ. Почетком 2024. године више странака се обратило за помоћ Локалном омбудсману из разлога, што им помоћ државе није исплаћена. Држава је почела да исплаћује помоћ почев од 1.12.2023. године, али ова лица се нису нашла на првобитном списку, јер им је решење о признавању права на новчану помоћ донето касније, без обзира што је захтев поднешен у року у ком је држава признавала право на новчану помоћ. На интервенцију наше Канцеларије, постигнуто је да ЦЗСР предузме мере да се исплати државна помоћ и оним корисницима социјалне помоћи, који су у датом року поднели захтев за признавање права на новчану социјалну помоћ, а решење им је донето након истека тог рока.

Било је и неоправданих притужби, када се странка жалила да јој је одбијен захтев за признавање права на новчану социјалну помоћ, а из изјашњења ЦЗСР се могло закључити, да странка није испуњавала неки од услова, које предвиђа Закон о социјалној заштити. Такође, било је и случајева да се захтев за новчану социјалну помоћ одбио из разлога што странка није комплетирала захтев у остављеном року, након позива за допуну. Чест је случај да странке неће да туже своју децу за родитељско издржавање, јер по њиховој процени 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. Такође, странке су се обраћале са притужбом на рад ЦЗСР, након што им је захтев за новчану социјалну помоћ одбијен због тога, што су продали непокретност, поклонили је деци или су купили кућу, што такође искључује могућност остваривања права на новчану социјалну помоћ.

Странке су се у доста случајева обраћале за помоћ у пружању правне подршке у остваривању права на једнократну новчану помоћ.

Обраћања странака, делом нису биле притужбе на рад Центра, него питања везана за ову област, која спадају у надлежност Центра и којима је Канцеларија пружила правну подршку. Локалном омбудсману су се странке обраћале и у 2024. години 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 је за решавање њихових проблема надлежан Центар за социјални рад, те су заинтересована лица упућена у ЦЗСР, као надлежном органу.

ЦЗСР пружа своје услуге великом броју корисника у веома осетљивој области живота, те из тог разлога има и странака које нису задовољне са решењем Центра.

Сарадња са Центром за социјални рад је током 2024. године била задовољавајућа. Препоруке Канцеларије је извршио у целости и отклонио је неправилности у раду, на које је Канцеларија указивала, те је доставио изјашњење о томе шта је предузето са њихове стране у датом предмету. Можемо констатовати да се број притужби смањило у другој половини 2024. године.

ЈКП „Водовод и канализација“: број притужби 21

У претходној години, грађани су се нашој Канцеларији, највише обраћали у погледу овог предузећа, везано за проблеме са висином испоручених рачуна, отплате дуга на рате, застарелости потраживања, нечитавања водомера, прикључењем на мрежу, пуцањем интерних инсталација-цеви, раздвајања водомера.

У извештајном периоду, укупно нам се обратило 21 грађана, где је у 4 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, односно за обрачун утрошка воде, 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.

Потом, грађане је занимало на који начин могу да се прикључе на водоводну односно канализациону мрежу. Ове грађане смо упућивали да се писменим путем са захтевом обрате надлежном предузећу, након чега ће се прво извршити провера техничких могућности за прикључење.

С.С. из Суботице, обратио се нашој Канцеларији са проблемом да је одбијен његов захтев за прикључење на јавну водоводну мрежу, због непостојања техничких могућности, јер би прикључак захтевао прелазак цевовода испод железничке пруге. Међутим, након што смо проучили комплетну документацију коју је странка приложила, утврдили смо да је донета нова скупштинска одлука о изради Плана детаљне регулације, којим се на делу укинуте железничке инфраструктуре, формира слободна јавна површина, те да неће постојати препрека за увођење јавног водовода на предметну адресу.

Грађанима који су, због неплаћања обавеза за извршене услуге, према овом предузећу, почели добијати опомене, саветовали смо да се обрате предузећу ради отплате дуга на рате, на који начин би лакше измирили своје обавезе. Међутим, уколико је дуг или део дуга застарео, занимало их је на који начин треба да се примени члан 378. став 1. тачка 1. Закона о облигационим односима.

Такође, грађани су имали проблема са заједничким водомерима, односно када је више потрошача било прикључено на један водомер. Овим грађанима предлагали смо да се писменим путем обрате надлежном предузећу са захтевом о раздвајању водомера.

Г.Ф. из Суботице обратио се нашој Канцеларији са проблемом да и даље добија рачуне од ЈКП „Водовод и канализација“, а пре 4 године је отказао услугу. Међутим, увидом у Одговор на захтев наведеног предузећа, који је странка запримила, утврђено је да није испоштовала прописану процедуру за отказ услуге, иако је о томе била обавештена у два наврата.

Притужбе на рад овог предузећа односиле су се и на нечитавање водомера, због чега су потрошачи добијали високе рачуне у појединим месецима. Након интервенције наше канцеларије, предузеће је извршило исправке наведених рачуна и извршило обрачун према просечној месечној потрошњи.

ЈКП „Суботичка топлана“: број притужби: 1

Притужба на рад овог предузећа односила се на грејање једног стана, односно на његову јачину која према речима странке није била континуирана, те је у овом случају било потребно уложити рекламацију на услугу.

ПУ "Наша радост": број притужби 4

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 технолошки развој, уређују ову област. Једна странка је упућена да се писменим путем обрати овој установи ради издавања потребне потврде.

ЈКП "Димничар": број притужби: 5

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. Такође, жалили су се и на начин обрачуна ове услуге, где је било потребно да се уложи рекламација на рачун. Странке су се интересовале на који начин могу да откажу ову услугу, као и везано за могућност субвенционисања дела цене услуге.

"Јавно предузеће за управљање путевима, урбанистичко планирање и становање": број притужби 8

Странке су се обраћале нашој Канцеларији, јер су имале недоумице ком органу би требале да се обрате и на који начин, те смо их упућивали да се обрате овом предузећу и пружали им правну подршку.

ЈКП „Суботицатранс“: број притужби 4

Странке је интересовало на који начин могу да остваре субвенционисане цене карата за превоз, те су биле упознате са одредбама градских одлука и о начину стицања права.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“: број притужби: 16

Највећи број наших суграђана, обратио се нашој Канцеларији, у погледу обавезе плаћања цене за услугу одношења комуналног отпада. Односно, након што су поједина насељена места уведена у наплату одношења комуналног отпада тј. пружена ова услуга, грађани су били у недоумици да ли морају да плаћају ову услугу, као и да ли могу бити ослобођени од плаћања.

ЈКП "Паркинг": број притужби 5

Поједине притужбе односиле су се на случајеве када је због неплаћања дневне паркинг карте, покренут поступак извршења. Међутим, у овим случајевима није било пропуста у раду овог предузећа, јер су притужбе биле неосноване.

ГРАДСКА УПРАВА

Грађани су у 2024. години поднели укупно 154 притужбе на рад Градске управе:

- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове – 20
- Секретаријат за имовинско-правне послове – 11
- Секретаријат за друштвене делатности – 33
- Секретаријат локалне пореске администрације – 59
- Секретаријат за грађевинарство – 13
- Секретаријат за општу управу – 13
- Секретаријат за пољопривреду и заштиту животне средине – 2
- Секретаријат за комуналне послове, енергетику и саобраћај - 3

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ГРАДСКЕ УПРАВЕ
бројчани приказ



Секретаријат локалне пореске администрације: број притужби 59

Највећи број обраћања нашој Канцеларији, у односу на овај секретаријат, нису биле притужбе на њихов рад, већ недоумице везане за ову област. Грађане је занимало када настаје пореска обавеза, на који начин се подноси пореска пријава, на који начин могу да остваре пореске олакшице, да ли имају право на повраћај више или погрешно уплаћеног пореза на имовину, на који начин може да се изврши исправка података у решењима о утврђивању пореза на имовину. Странке нису биле сигурне да ли имају нека дуговања на име пореза на имовину и уколико имају на који начин могу да га реше. У тим случајевима, затражене су аналитичке картице како би се прво утврдило евентуално постојање дуга, на који период се дуг односи, те уколико су вршене уплате, поднесу доказе о томе, односно утврде да ли је дуг евентуално застарео. Такође, странке су саветоване да имају могућност отплате дуга на рате односно да уђу у репрограм дуга. 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.

Странке су се обраћале и када након промене власника на некретности (наслеђе, поклон, купопродаја), нису добијале решење о утврђивању пореза. У тим случајевима, вршили смо проверу код надлежног секретаријата. Такође, странке су се обраћале и у случајевима када нису добијале уплатнице за квартално плаћање пореза на имовину, те је странкама објашњено да су биле у претплати. Нашој Канцеларији обратила се странка са проблемом да је на парцели за коју плаћа порез на имовину и даље уписан објект који у природи више не постоји. У том случају странку смо упутили да се обрати надлежном пореском инспектору, како би изашао на терен и утврдио право чињенично стање.

Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове: број притужби 20

Грађани који су се обраћали нашој Канцеларији, у случајевима када су желели да се упознају са грађевинским прописима, као што су услови под којима могу да се постављају клима уређаји, потом отварање прозора према комшијским двориштима и слично, а коју област контролише овај секретаријат. Грађане су интересовали и услови и начин држања домаћих животиња. Потом, обраћања су се односила и на различите проблеме са управницима зграда, као и на буку из угоститељских објеката. Такође, имали су притужбе везане за неодржавање суседних парцела, као што је висока трава, прелазак растиња и грана преко ограда и гомилање смећа.

Секретаријат за општу управу: број притужби 13

Већи број странака обратило се нашој Канцеларији са питањем на који начин могу да остваре право на бесплатну правну помоћ, односно да добију бесплатног адвоката. У тим случајевима, странке смо упознавали са поступком на који начин могу да остваре наведено право.

Такође, странке је интересовало коме могу да се обрате ради пријаве чињенице рођења детета у иностранству, као и ради исправке појединих података у матичним књигама.

Секретаријат за имовинско правне послове: број притужби 11

Странке су се интересовале на који начин и у ком поступку могу да се откупљују непокретности у јавној својини Града. Такође, странке су се интересовале и за поступак експропријације.

Секретаријат за грађевинарство: број притужби 13

Притужбе су се, у већини случајева, односиле на поступак озакоњења, који је веома сложен, нарочито у имовинско-правном делу, као и када се поставља питање давања сагласности од стране сувласника. У неколико случајева је било утврђено да се поступак озакоњења није могао довршити, јер странке нису доставиле потпуну документацију.

Секретаријат за друштвене делатности: број притужби 33

Грађани су били упознати са својим правима и упућени на поступак остваривања, у случајевима када су се обратили нашој Канцеларији ради остваривања права на дечији додатак, родитељски додатак, стицање статуса енергетски угроженог купца, као и права на субвенционисане цене комуналних услуга.

Секретаријат за пољопривреду и заштиту животне средине: бр. притужби 2

Странке су се интересовале везано за давање субвенција у области пољопривреде, те су упућене да се обрате надлежном секретаријату.

Секретаријат за комуналне послове, енергетику и саобраћај:бр. притужби 3

Обраћање странке није представљало притужбу на рад овог секретаријата, јер је странка желела да се информише на које место може да се поставе контејнери за комунални отпад. Странка је упозната са одредбама прописа који прописују комуналну уређеност Града, да постоје посебни планови постављања контејнера на територији Града Суботице, те је упућена да се обрати надлежном секретаријату и изврши увид у наведене планове.

ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА у 2024. ГОДИНИ – 1251 ПРЕДМЕТА (укупно од почетка рада 27708)

Локални омбудсман Града Суботице врши своју обавезу у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице, на основу Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице (“Службени лист Града Суботице” бр. 8/24). Правна природа институције омогућује да 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.

Правни оквир деловања омогућује остваривање специфичних активности и циљева, који се у једној вишенационалној заједници као што је Суботица, очекују од ове институције.

Грађани се Локалном омбудсману обраћају усменим или писменим путем из свих области права. Оваквим начином рада иза сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постоји обраћање грађана путем представки и у 2024. години.

У наставку дајемо приказ представки грађана који су се током 2024. 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. Из ових обраћања Канцеларија може да одговори својој обавези у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице, а према Одлуци о локалном омбудсману. Издвојили смо најинтересантније предмете.

Право на рад спада међу угрожена људска права. Грађане често интересује престанак радног односа, тј. отказ уговора о раду. Често се појављује питање 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 смо их упознали са начинима престанка радног односа и последицама споразумног раскида радног односа. Честа су била питања везана за отказ уговора о раду за време трудноће, зато што послодавци често желе да раскину радни однос, а то по Закону о раду не могу. У овим случајевима пружали смо правну подршку женама. Учестала су била питања везана за исплату отпремнина приликом одласка у пензију или престанка радног као технолошком вишку из разлога што се запослени проглашава технолошким вишком. Такође било је и питања везаних за повреде на раду, тј. интересовали су се за период док је запослени привремено био 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 смо такође пружали комплетну информацију.

Честа су обраћања грађана који испуњавају услов за одлазак у пензију, а послодавац не исплати отпремнину у законом предвиђеној висини. Пружена је правна подршка грађанима, они су упознати на који начин то регулише Закон о раду, и кад су то предочили послодавцу, отпремнина им је исплаћена у законом прописаној висини. Дужина годишњег одмора такође се појављује, као питање. Често се дешава, да послодавац запосленом признаје годишњи одмор у трајању од мање дана, него што Закон о раду предвиђа, као минимум. Ова лица упознајемо са њиховим правима и дајемо им савет на којин начин могу 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 старосну, на превремену или породичну пензију је такође често питање. 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.

Новију област у сфери права на породичну пензију представља и остваривање права иза ванбрачних супружника, те су се и током 2024. године јављали грађани са питањем 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 остваривање права на пензију у таквим ситуацијама је сложенија процедура. Стицање права на пензију у другој држави (нарочито у бившим Републикама Југославије) представља проблем због којег траже помоћ Канцеларије, у којим случајевима 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. 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, коме је без правног основа прекинута исплата дотичне пензије, те је у сарадњи са Македонским Омбудсманом ова грешка исправљена, те се наставила исплата пензије. Стари проблеми у вези пољопривредних осигураника и даље постоје, они нам се редовно јављају у вези својих дилема.

Пуно немоћних лица тражи помоћ у стицању права на туђу негу и помоћ и увећану туђу негу и помоћ, па се питања у вези конкретних ситуација редовно јављају, те им у складу са прописима, дајемо одговор на постављено питање.

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 које 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.

Канцеларији се све чешће обраћају старији суграђани (родитељи) 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 у издржавању. Они тешко прихватају ову чињеницу, 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 им омогућава конкретни правни поступак.

Питања из области породичног права су такође честа којима се грађанство бавило. Најчешћа питања су се односила на развод брака, плаћања алиментације, 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. Нажалост и током 2024. године је било више обраћања због насиља у породици, како према брачном другу, тако и према деци и према родитељима, у којим случајевима су странке детаљно упознате са правном регулативом начина решавања ситуације, мерама које треба да предузму, органима којима се све могу обратити. Плаћање алиментације је такође чест извор проблема, 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.

Током 2024. године изузетно много грађана се обратило Канцеларији због проблема око плаћања накнаде за одводњавање ЈВП Воде Војводине, нарочито узимајући у обзир временске прилике - сушу у поменутој години. Правна подршка је између осталих, пружена странци, која је неосновано обавезана да плати накнаду за одводњавање, пошто није власник непокретности. Она је обавезана да плати накнаду за одводњавање уместо истоимене особе, само се име оца разликује. Годинама јој се дешавало да добије решење о утврђењу накнаде за одводњавање, она је тражила поништење решења, након чега су поништили решења, констатујући да именована странка нема непокретност. Након тога 2024. године, поново је добила решење о обавези уместо особе, која је власник поменутог земљишта. Странци је пружена правна подршка и након захтева странке за обнову поступка, ЈВП Воде Војводине је поништило поменуто решење. Често се дешавало да су се грађани обраћали са молбом, да им се помогне у закључивању споразума о одложеном плаћању дуга.

Током 2024. године много грађана се јављало са недоумицом, јер су добили решење о утврђењу обавезе накнаде за одводњавање за 2024. годину, а такође су добили поново решење за 2023. годину, а коју обавезу су на време измирили. Странке смо упознали да је измењен Закон о накнадама за коришћење јавних добара, у делу који регулише накнаду за одводњавање, те су упознати да земљишта која су уписана у Регистар пољопривредних газдинстава почев од 2024. године више нису обвезници накнаде за одводњавање, а за 2023. годину

накнада је смањена за 50%. За 2023.годину смо их упутили на који начин могу да траже поврат више уплаћених износа.

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 или зараду дужника него што то закон дозвољава. Нажалост из године у годину се понавља ситуација 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 нажалост често касно обраћају за помоћ, тј. обрате се за помоћ тек када се спроводи извршење, а да у поступку нису предузели потребне правне радње. На пример обрате се за помоћ, већ када извршитељ донесе Закључак о извршењу, када се констатује да се могло уложити приговор застарелости, те да је то благовремено уложено, не би био дужан да плати дуг, али пошто је закаснио, дужан је да плати и застарели дуг са свим трошковима извршног поступка и наградом извршитеља. У свим случајевима скрећемо пажњу грађанима, да увек треба да преузму писмене пошиљке, непреузимањем не могу да избегну одговорност, сами себе доводе у тежу ситуацију.

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. Поступак лишавања пословне способности је 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.

Тема оставинског поступка, се такође често појављује у Канцеларији, који поступак 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 и спровођење оставинског поступка. Чињеница да су неки од наследника ван земље, може проузроковати пуно оперативних проблема које грађани треба да реше да би се оставински поступак могао спровести. Био је случај да је странка наследила део имовине, коју она није мислила да прихвати, али није отишла на расправу оставинског поступка, где је у складу са одредбама Закона о наслеђивању, узето да и она прихвата наслеђе. Реаговала је тек кад је добила решење о наслеђивању, када је већ требала да уложи жалбу на решење.

Према важећем Закону о становању и одржавању зграда свака стамбена заједница мора изабрати свог управника, 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. Ми смо их упознали са начином на који могу

да проверавају рад управника, односно са важећим одредбама прописа који уређују ову област. Често су се постављала питања везана за правила придржавања кућног реда. Такође су била питања везана за одржавање зграде, ко мора да надокнади штету, коју причини цурење воде у стану изнад или из стана поред.

Огроман извор проблема за грађанство су комшијски односи. Питања са којима су нам се обраћали су веома разнолика, на пример комшија не дозвољава улазак у његово двориште да би се зид малтерисао, да ли могу на кући, близу међе, да се отворе прозори према дворишту комшије, 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 сложу ситуацију. Чест проблем је био да је остала уписана хипотека на некретнини, а кредит је већ давно исплаћен, међутим поступак брисања хипотеке није урађен, или продата некретнина у катастру није преписана на новог власника. 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.

Све више грађана се јавља са питањем, на који начин могу да одјаве неко лице са адресе пребивалишта, које је пријављено на њиховој адреси, а не живи тамо. Дешава се да је то претходни власник, или бивши купац, а дешава се да је то неки члан породице, дете или унук, који већ годинама не живи у тој кући, нити имају контакт са укућанима.

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, да би остварили право на накнаду штете.

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 које се одузима за пут.

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. 35/23), врши Републичка агенција за

електронске комуникације, као и инспекција за електронске комуникације Министарства трговине, туризма и телекомуникација. Било је више случајева да су потраживања била застарела. Странка нам се обратила за помоћ, пошто је примила решење о извршењу за дугове на име извршених – телекомуникационих услуга. Пружена јој је правна подршка у састављању приговора застарелости, након чега је добила решење којим је обустављено извршење и укинута су све спроведене радње.

У великом броју су нам се обраћали 2024. године и са представкама против пословних банака. 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. 36/11 и 139/14) притужбом обратe централи банке и овлашћеном посреднику Народне Банке Србије, који је према цитираном Закону, овлашћен да врши надзор над његовом применом, те изврши контролу пословања банке, уколико постоји сумња, да банка послује на штету клијента.

Старији суграђани су нажалост и у 2024. години често били мета продаваца ван пословних просторија. Продавци су их непоштеном пословном праксом убедили да купе производе (душеци, јастуци, разна медицинска помагала) за енормно високе цене, чак су их убедили да подигну кредите, путем административне забране на пензији. Чест је био случај да су их преварили и обманули тврдећи да је купопродајна цена веома прихватљива и погодна, а тек након одласка продаваца на даљину су констатовали да су преварени, јер им је износ и број рата био много већи. Једну старију суграђанку су преварили на тај начин, што је продавац рекао, да је роба, коју добија, поклон њој, као инвалидском пензионеру, а она треба да потпише само да потврди да је продавац заиста предао робу инвалидском пензионеру. Пензионерка је имала поверења у продавца и потписала је понуђени документ. Да је купила робу, а не добила на поклон схватио је члан породице, јер је у ствари њој дат на потпис уговор о купопродаји, а не потврда о пријему поклона. Такође се дешавало да приликом продаје на даљину потписани примерак уговора о купопродаји и Изјаву о одустанку нису оставили купцу, а што су по Закону о заштити потрошача били дужни да ураде. Чак се и то десило да робу нису оставили, нити су накнадно доставили купцу, а почели су да одбијају месечне рате са пензије. 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, раскинули су уговоре и уплаћена средства вратили 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.

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

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

Неколико странака обратило се нашој Канцеларији са притужбом на рад појединих републичких органа. С обзиром на надлежност Локалног омбудсмана, странке су упућене да се обрете Заштитнику грађана РС.

РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – 153 ОБРАЋАЊА (укупно од почетка рада 3160)

Обилазак приградских месних заједница започели смо почетком 2013. године. Пријем странака вршимо три пута недељно. Користећи ову могућност грађани, могу да потраже помоћ Канцеларије без обзира на просторну удаљеност од седишта Канцеларије, те је отворена могућност да се сви грађани нашег града без додатних трошкова, обрете нашој Канцеларији и да у месту становања решавају своје проблеме. Са аспекта грађанства ово сматрамо врло битним, 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 у месним заједницама примљено је укупно 3160 грађана.

У претходној календарској години, односно у извештајном периоду, 153 грађана се обратило у приградским месним заједницама са својим проблемима.

Грађани нам се најчешће обраћају са питањима која се односе на разрез, утврђивање и наплату пореза на имовину. 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. Често се дешава да грађани не разумеју Решење о утврђивању пореза на имовину, односно некад се дешава да грешке настају због нетачних података које су обвезници дали о некретнини или о другим битним ставкама. Несналажења у вези израчунавања пореског дуга, претплате и камате су врло чести проблеми због чега нам се обраћају грађани. 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, те саветовали странке 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, па 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.

Грађани су се често обраћали са молбом да се провери да ли постоји дуг за конкретног пореског обвезника. То се дешавало најчешће 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 су им решења донета у складу са важећим прописима, 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.

Грађани су често постављали питање надлежности Комуналне инспекције и Грађевинске инспекције. У ситуацији кад треба пријавити конкретан комунални или грађевински проблем врло често је грађанима спорно 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.

Стална тема је Одлука о условима за држање и заштиту домаћих и егзотичних животиња на територији Града Суботице, која се бави држањем домаћих животиња и грађани редовно постављају питања колико домаћих животиња се може држати у урбаној средини, у месним заједницама, односно у конкретној зони у којој живе, а свака измена одлуке изнова активира ова питања.

Током 2024. године у систем одношења смећа од стране ЈКП „Чистоћа и зеленило“ укључене су неке нове спољашње месне заједнице, а то је такође изазвало обраћање грађана. Наиме, дешавало се да грађани нису хтели да преузму канте за одношење смећа, мислећи да на овај начин не треба да плаћају месечно рачун за одношење смећа. Требало им је објаснити како се примењује Одлука о одржавању чистоће. Чим је обезбеђено одношење смећа, сматра се да се услуга врши, а домаћинства су дужна да одлажу свој отпад у посуде за сакупљање отпада, тј. корисник је дужан да одлаже комунални отпад у посуде за сакупљање, те да овлашћеном предузећу плаћа накнаду за извршену услугу.

Врло честа ситуација због које се странке обраћају је и орезивање и вађење стабала на јавним површинама, зато што представљају опасност за грађанство или су стабла болесна. Проблеми су углавном оперативне природе, односно инспекција редовно издаје решења о вађењу стабала, међутим каснило се у извршењу ових решења, које проблеме треба да реши надлежно предузеће. Након обраћања наше Канцеларије са упитом за разлог за прекорачење рокова, надлежни органи су извршили спорно решење надлежне инспекције.

Појављују се и питања у вези извршних поступака. Грађани су се 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 се обуставља сразмерни део пензије. Канцеларија у овим случајевима пружа правну заштиту пензионерима, грађанима и помаже у комуникацији са Пореском управом.

Појављују се проблеми да купопродајни уговори нису спроведени у законском року у Катастар непокретности. Проблем непреписивања некретнине наравно није увек пропуст Катастра непокретности, често се дешава да купац не предузме потребне радње у том циљу. Из овог разлога дешава се да чак и више година претходни власници остају обвезници пореза и плаћања трошкова 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.

Породични односи, односно питања у вези права и обавеза које проистичу из развода брака, су врло честа. Као учестали проблем се појављује смештај деце, као и одржавање личног контакта деце са родитељем, који не врши родитељско право, као и плаћање алиментације. Деоба заједничке имовине се појављује као симптоматично питање за грађане који се нађу у овој ситуацији. Све више и више се појављују проблеми са обавезом издржавања родитеља, који су у годинама, када више нису радно способни нађу у ситуацији да остану без извора прихода. 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 представљу проблем за који траже решење. Проблеми везани за права и обавезе из наследног права, тестаменталног наслеђивања, права и обавезе издржавања, права на накнаду трошкова сахрањивања су врло чести. Појављивала су се питања везана за породично насиље, када је странка добила прецизно упутство, којим органима треба да се обрати, да би добила заштиту.

Предмет честих обраћања Канцеларији су и ванбрачна заједница, односно права и обавезе које проистичу из ње. Грађани се информишу како могу остварити своја имовинска права након престанка ванбрачне заједнице, уколико су стекли и заједничку имовину у току трајања заједничког живота. Такође се интересују да ли могу да остваре право на породичну пензију након смрти ванбрачног друга.

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. Такође грађане је интересовало 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 и збрињавање старијих, немоћних лица у домове, такође представљају питања на које грађани траже одговоре. Наиме ова лица често треба да буду смештена у домове, са једне стране јер нису у могућности да се сами брину о себи, а с друге стране немају чланове породице, децу или другу родбину, који су по закону обавезни да их издржавају.

Остваривање права на туђу негу и помоћ су честа питања, односно услови за коришћење правног средства против Решења којим се одбија захтев. Такође, било је и питања у вези услова за подношење новог захтева.

У месним заједницама се доста грађана обратило Канцеларији због проблема око плаћања накнаде за одводњавање ЈВП Воде Војводине. Током 2024. године много грађана се јављало са недоумицом, јер су добили решење о утврђењу обавезе накнаде за одводњавање за 2024. годину, а такође су добили поново решење за 2023. годину, а коју обавезу су на време измирили. Странке смо упознали да је измењен Закон о накнадама за коришћење јавних добара, у делу који регулише накнаду за одводњавање, те су упознати да земљишта која су уписана у Регистар пољопривредних газдинстава почев од 2024. године више нису обвезници накнаде за одводњавање, а за 2023. годину накнада је смањена за 50 %. ЈВП Воде Војводине је из овог разлога поново издало решење са смањеним износом накнаде. Дешавало се да су грађани ново решење протумачили, да им је то износ дуга, а то у ствари био новоутврђени износ обавезе за 2023. годину. Такође смо их упутили на који начин могу да траже поврат више уплаћених износа за 2023 godinu.

Комшијски односи редовно се појављују као питања и у приградским месним заједницама и то у вези правила постављања ограда између комшија, заједничке међе, ометања поседа, обавеза вађења, орезивања дрвећа и слично.

Како се градила железничка пруга, било је случајева експропријације, те су се странке обраћале и са питањима везаним за експропријацију, након чега су упознати са одредбама Закона о експропријацији.

Честа су питања грађана у вези продаје производа ван седишта фирме (односно уговора на даљину). Приметне су злоупотребе, па су потрошачи упознати са својим правима и пружали смо им помоћ у састављању потребних дописа. Старији суграђани су нажалост често били мета продаваца душека, јастука и разних медицинских помагала. Продавци на даљину су их непоштеном пословном праксом убедили да купе производе за енормно високе цене и да оптерете пензију са административном забраном. 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. Након тога, односно кад се купац позвао на своја права у вези одустанка од уговора, продавци су примили назад робу, раскинули су уговоре и уплаћена средства вратили грађанима. На тај начин су старији грађани, потрошачи заштитили своја права и повратили исплаћену купопродајну цену производа.

Често смо пружали помоћ грађанима из области пољопривреде, давања у закуп пољопривредног земљишта, наплате дуговане закупнине пољопривредног земљишта, проблема око плаћања здравственог осигурања пољопривредника, а појавила су се и питања у вези поделе заједничке имовине, начина и поступка премера парцеле, цепања парцеле, 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, права службености, плодоуживања и брисања овог терета са некретнина.

Зависно од инвестиционе активности, циклично се воде поступци експропријације земљишта и тада се грађани масовно јављају са питањима, која су њихова права. Зависно од конкретних предмета, странке су детаљно упознате са одредбама важећих закона са могућношћу изјављивања жалбе и истовремено су 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.

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. У овим ситуацијама, Канцеларија је састављајући разне дописе, упућујући странке на правне поступке, помагала грађанима у остваривању својих права. Штета причињења на њивама због изградње железничке пруге, такође се појавила као проблем, те су грађани упућени на надлежне органе.

У приградским месним заједницама су била учестала питања везана за склапање уговора о доживотном издржавању. На селима је велик број грађана, чија су деца отишла из села у градове или иностранство, те су они остали без неопходне помоћи. Становништво на селу врло често склапа овај уговор, да би себи обезбедили материјалну сигурност за старост. Међутим, често настају проблеми у току извршења уговора. Примаоци издржавања сматрају да издржаваоци не испуњавају своје уговорне обавезе у целости, а са друге стране дешава се и то да примаоци захтевају и оне услуге, што уговором није регулисано. Такође се може десити да издржаваоци заиста не извршавају своје обавезе и да се међусобни односи погоршају. Тада суграђане упознајемо са могућношћу раскида уговора о доживотном издржавању.

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

Заштита права старијих суграђана у области заштите права потрошача

У претходној години, као и у ранијем периоду, масовно су нам се обраћали наши старији суграђани, који су били жртве преваре од стране појединих трговаца. Наиме, веома често телефонским путем нуђени су различити производи (масажери, јоргани, јастуци, разни апарати који наводно побољшавају здравствено стање) по одређеним ценама, међутим сасвим друге цене и то енормно високе, су биле уписиване на уговоре, са којима се они нису били сагласили, нити су их упознали са њима. Такође, често ти трговци нису поступали у складу са законом у погледу обавезе да купцу предају примерак уговора са образцом за одустанак од уговора, на који начин им је ускраћена могућност да у року од 14 дана одустану од куповине. Наша канцеларија је развила комплетан поступак заштите права потрошача и сачинила поједине образце за заштиту права. На пример, уколико купац није добио образац за одустанак од уговора, упознали смо га са његовим правима, сачинили одговарајући допис и пружили му активну правну подршку у остваривању његових права до поврата исплаћене купопродајне цене. Поједине странке упућивали смо на покретање поступка код

Тржишне инспекције, која у оквиру својих надлежности врши контролу законитости рада трговаца.

Упознавање суграђана са новим прописима

Народна скупштина Републике Србије је донела измену Закона о накнадама за коришћење јавних добара, која се односи на накнаду за одводњавање. Наиме, овом изменом од плаћања ове накнаде, почевши од 2024. године, ослобођена су земљишта и објекти уписани у Регистар пољопривредних газдинстава, док се ова накнада умањује за 50 % за 2023. годину. Такође, прописано је било и да уколико је неко уплатио више него што је било утврђено, има право на повраћај више плаћеног износа. У претходној години пуно грађана нам се обраћало управо везано за недоумице у погледу овог ослобођења од плаћања накнаде за одводњавање. Грађане је занимало на шта се тачно односи ово ослобођење, за коју годину, шта се дешава уколико су накнаду већ платили и како извршити повраћај више плаћене накнаде. У тим случајевима смо грађане упознавали са одредбама прописа који уређују ову област. Такође пружали смо им и помоћ у припреми документације која је била потребна како би се извршио повраћај више уплаћених износа.

Сарадња са Омбудсменима бивших република СФРЈ

Канцеларија Локалног омбудсмана Града Суботице има вишегодишњу успешну сарадњу са Омбудсменима Северне Македоније, Хрватске и Босне и Херцеговине. У великом броју случајева, нашим суграђанима била је потребна помоћ, када су део пензије остварили у некој од ових република, јер је због различитих административних проблема дошло до застоја у исплатама тог дела пензије или су имали потешкоћа у остваривању тог права. У тим случајевима обраћали смо се надлежним омбудсменима са молбом да изврше контролу рада надлежних пензијско-инвалидских органа и информишу нас о исходу контроле, како бисмо у складу са тим помогли нашим странкама у остваривању права на пензију.

Сарадња са медијима

Како би грађане упознавали са радом наше Канцеларије, односно пружили им све потребне информације, сарадња и подршка медија нам је веома значајна и неопходна у раду. Изузетно добру сарадњу остварили смо како са локалним тако и са другим медијима. Медијске куће су преносиле наша саопштења за јавност, обавештења о новим законским прописима и информисали грађане о данима када се врши пријем у приградским месним заједницама. Веома често давали смо интервјуе на локалним тв и радио станицама.

Дан људских права

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 данашњи дан, пре више од 70 година, од када обележавамо Дан људских права, потписана је Универзална декларација о људским правима, којом је признато право свих људи на „живот, слободу и сигурност, без икаквих разлика“, права која имају све особе и која се стичу рођењем, која су неотуђива и недељива, својствена свим људима, без обзира на држављанство, пребивалиште, пол, националну или етничку припадност, порекло, боју коже, веру, језик или било које друго својство.

Европска конвенција о људским правима осмишљена је да помогне државама чланицама да обезбеде поштовање основних људских права у свим околностима, како би сви људи могли да живе достојанствено и равноправно, без дискриминације.

У сферу заштите људских права, спада решавање проблема које појединци или одређене групе људи, имају у свакодневном животу.

Последњих деценија једно од најзначајнијих карактеристика савременог друштва јесте брзо ширење, односно екстензиван продор информационих и комуникационих технологија, што са једне стране представља врло важну компоненту развоја, која ће унапредити квалитет живота у многим областима, док са друге стране, представља ризик, јер постоји могућност да се још више повећа неједнакост у друштву, односно да знатан део становништва остане „дигитално искључен“.

На основу вишегодишњег искуства канцеларије Локалног омбудсмана, а када говоримо о категоријама становништва које се често наводе да су група под ризиком, увиђамо да особе старије од 65 година, спадају у једну од категорија са највећим ризиком од дигиталне искључености. Уколико се уз развој дигиталне технологије не буде водило рачуна и о праву старијих особа да буду дигитално информисане, дигитално едуковане и дигитално укључене, ови грађани би могли да остану без многих права, која им припадају.

Сматрамо да друштво има обавезу и дужност да обезбеди равноправност старијих грађана, како би могли да учествују у свим аспектима друштвеног живота, остварују своја права, задовољавају своје потребе и воде испуњеније и квалитетније животе.

Суботица, 10.12.2024.

Локални омбудсман
Тот Салаи Ерика

Такође, у Магазину „Дани“ објављен је текст који је написала новинарка Маријана Војнић Рогих, на основу интервјуа са заменицом Локалног омбудсмана Мајом Тоскић.

Поједина људска права више угрожена у старости

Пре више од 70 година, 10. децембра 1948. године Генерална скупштина Уједињених нација усвојила је Универзалну декларацију о људским правима, којом је признато право свих људи на „живот, слободу и сигурност, без икаквих разлика“, права која имају све особе и која се стичу рођењем, која су неотуђива и недељива, својствена свим људима, без обзира на држављанство, пребивалиште, пол, националну или етничку припадност, порекло, боју коже, веру, језик или било које друго својство. У знак сећања на овај значајан датум,

10. децембар се широм света обележава као Светски дан људских права, а тим поводом смо разговарали са заменицом Локалног омбудсмана, Мајом Тоскић, о томе која се људска права најчешће крше, као и због чега Суботичани најчешће траже бесплатну правну помоћ.

Колико грађана се годишње обрати Канцеларији локалног омбудсмана и који су њихови најчешћи проблеми?

Нашој канцеларији годишње се обрати више од 1500 наших суграђана. Можемо да кажемо да је, у сфери заштите права, овај број обраћања веома велик и указује на чињеницу да су наши суграђани упознати са радом наше канцеларије и препознају њен значај. Грађани су нам се обраћали за заштиту својих права из свих области права, а најчешће везано за социјално-економске проблеме, као и услуге јавних предузећа.

Подсетите нас, које су ваше надлежности и у којим случајевима не можете помоћи грађанима?

Када говоримо о директним надлежностима у складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице, Локални омбудсман штити права грађана/ки и правних лица од незаконитог и неправилног рада органа управе и јавних служби Града Суботице, када су повређени прописи Града Суботице. Локални омбудсман не може узети у разматрање захтев за покретање поступка који се односи на рад Скупштине града Суботице, Градског већа Града Суботице, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку, и градоначелника.

Када су у питању јавна предузећа, колико често интервенишете?

Што се тиче притужби грађана на рад јавних предузећа, у највећем броју су се односиле на издате рачуне, односно на обрачун за извршене услуге и висину рачуна, застарелост потраживања и подношења приговора, права грађана када им је одбијена рекламација на рачун, квалитет пружених услуга, прикључење на водоводну и канализациону мрежу, потом могућност плаћања дуга на рате, као и проблеми који се односе на читавање испоручене услуге.

Грађани неретко наилазе и такозвано „ћутање администарције“. Колико сте таквих случајева имали током ове године и како поступате?

Током 2024. године, највећи број притужби у области социјалне заштите, поднете су због такозваног “ћутања администрације”, односно из разлога што поднети захтеви нису решени у роковима предвиђеним законом. Након што је орган обавештен да је покренут поступак по притужби и позван да се изјасни, у већем броју случајева, донето је решење у релативно кратком року. Такође, било је и ситуација да је странка поднела притужбу због “ћутања администрације”, међутим у том моменту решење је већ било донето, али га странка још није запримила.

Одлазите и у приградске месне заједнице. Из вашег искуства, шта је оно што највише погађа становништво у сеоским срединама?

Локални омбудсман и његови заменици су 2013. године започели су обилазак приградских месних заједница и недељно три пута имамо пријем странака. Рад у приградским месним заједницама је врло значајан, јер грађани некада нису у могућности да дођу у седиште канцеларије, односно сам долазак представља и материјални трошак, те из тих разлога понекад не могу да остваре своја права. На овај начин, отворена је могућност да сви грађани нашег града, без додатних трошкова, могу да се обратe нашој канцеларији и да у месту становања решавају своје проблеме. Та обраћања су веома разноврсна. Најчешће су нам се обраћали због недоумица које се тичу утврђивања, наплате и отплате дуга на рате код пореза на имовину, као и везано за накнаду за одводњавање коју наплаћује ЈВП Воде Војводине. Грађани су се често обраћали и због комшијских односа, тј. проблема који се односе на резивање и садњу дрвећа и растиња, службености пролаза итд. Грађане је занимало на који начин могу да остваре право на пензију, као и право на новчану социјалну помоћ. Честа су била и питања која се односе на поступак извршења, као и питања из области породичног права. У приградским месним заједницама обраћали су нам се старији суграђани, веома често, како да заштите своја права у сфери заштите потрошача. Такође, поступак медијације, који представља миран начин решавања спорова, поред просторија канцеларије, одржавамо и у приградским месним заједницама, како бисмо обезбедили бољу доступност канцеларије свим грађанима Суботице.

И за крај, која су људска права она која се најчешће крше и на чему бисмо као друштво у целини требали да порадимо више?

Током 2024. године канцеларија Локалног омбудсмана посебно је била посвећена заштити права старијих суграђана у сфери заштите права потрошача. 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, како 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 добима. 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.

МЕДИЈАЦИЈА

Медијација је алтернативан начин решавања спорова која се обавља у Канцеларији Локалног омбудсмана уназад више од 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 где које 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 буду у заједничком интересу 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 неке 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 ефикасности, неформалности, брзини и јефтинији начин решавања сукоба и спора у коме обе стране добијају и остају у добрим односима, док у судској парници једна страна обавезно губи.

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

Такође током претходних година имали смо странку, које на основу позитивних искустава, више пута затражила посредовање у решавању сукоба са истим комшијом. Позитивна повратна информација нам је драгоцен и пружа нам доказ о томе да је медијација успешан начин решавања спорова.

У току 2024. године имали смо више обраћања грађана ради мирног решавања спорова. Суграђани су се обраћали Канцеларији ради прибављања информације

о самом поступку медијације, док су неки од њих изабрали миран начин решавања спорова и иницирали поступак посредовања.

Стране су иницирале поступак медијације у седам случајева, од којих је у пет потписан споразум о приступању медијацији и покренут поступак посредовања.

Надаље, успешно је решен један предмет медијације у припремној фази, пре потписивања споразума о приступању медијацији. 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.

Предмети посредовања односили су се на спорове и конфликте претежно из комшијских односа и на исељење.

Комшијски спорови односили су се на орезивање и одржавање крошње дрвећа и спречавање настанка штете код комшије, одношење грађевинског материјала са зида комшијске куће и санације штете, као и утврђивање међе између суседних парцела. Заједничко је било у свим наведеним предметима да су се странке пре покретања поступка медијације сами писменим путем обраћали комшијама и упозорили их да реше постојећи проблем у неком примереном року, али без успеха. Свима од страна је било заједничко да су свој спор желели решити на миран начин, без покретања судског поступка, јер им је било важно да са комшијама остану у добрим односима.

Такође, имали смо предмет везан за исељење, који је решен на хуман начин, а уз помоћ посредовања надлежног органа. У том предмету стране су се усмено споразумеле о томе да нови власник куће неће тражити исељење претходног станара док он не реши своје стамбено питање у прикладном року. Такође, друга страна се изјаснила да та кућа није условна за становање, да је у рушевном стању, нема струје, нити воде, ни грејања. Стране су се договориле и затражиле помоћ од медијатора да обавести надлежни орган, то јест Центар за социјални рад Суботице и да затражи помоћ за њиховог корисника да реши своје стамбено питање.

По правилу, сесије медијације одржане су у канцеларији Локалног омбудсмана Града Суботице, а у два случаја на захтев страна сесије, посредовања су одржане у приградским месним канцеларијама, у канцеларији МЗ „Бајмок“ и МЗ „Љутово“.

Спорови медијације су углавном решени у току једне или две сесије.

Сви рокренути поступци медијације окончани су усменим споразумом.

У канцеларији Локалног омбудсмана пружамо бесплатне медијацијске услуге више од десет година. Наиме, континуитет постојања медијације указује да грађани имају потребу за посредовањем и да радо прихватају медијацију у решавању спора и конфликта у разним сферама живота, а нарочито у комшијским споровима, јер им је важно да нађу заједничко прихватљиво решење и да задрже добре међуљудске односе. Медијација је моћан алат за постизање

обострано задовољавајућих решења и обнављања добрих међусобних односа између страна. Осим високог процента успешности у медијацији, важно је истаћи да у овим поступцима сви добијају, а стране остају у добрим међуљудским односима.

Такође, постоји тенденција да се на захтев страна медијација одржава и изван канцеларије Локалног омбудсмана, то јест у приградским месним заједницама.

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 утрошена на функционисање саме канцеларије, односно највећи део на зараде запослених. Финансијским планом за 2024. годину за рад канцеларије је одобрено укупно 18.025.000,00 динара, а утрошено је 16.579.656,32 динара.

ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ 2024

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА

		Правна подршка	Покренути поступци по притужбама	Укупно
Јавна предузећа и установе	ЈКП "Суботичка Топлана"	1	0	1
	ЈКП "Водовод и канализација"	17	4	21
	ЈП за управљање путевима и урбанистичко пл.	8	0	8
	ЈКП „Чистоћа и зеленило“	14	2	16
	ЈКП "Димничар"	5	0	5
	ЈКП „Суботицатранс“	4	0	4
	ЈКП „Паркинг“	4	1	5
	Центар за социјални рад	118	29	147
	ПУ "Наша радост"	4	0	4
Градска управа	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	20	0	20
	Секретаријат за имовинско-правне послове	11	0	11
	Секретаријат за друштвене делатности	33	0	33
	Секретаријат локалне пореске администрације	58	1	59
	Секретаријат за грађевинарство	13	0	13
	Секретаријат за општу управу	12	1	13
	Секретаријат за пољопривреду и заштиту животне средине	2	0	2
	Секретаријат за комуналне послове, енергетику и саобраћај	2	1	3
УКУПНО	326	39	365	

ПРЕДСТАВКЕ ПО ВРСТАМА ПРОБЛЕМА

	Примљено
Здравствено право	12
Статусно право	32
Грађанско право	200
Радно право	67
Права пензионера	67
Право потрошача	39
Имовинско право	8
Наследно право	46
Облигационо право	20
Стварно право	10
Насиље у породици	5
Ненадлежно	5
Породично право	46
Образовање	3
Комунални проблем	2
Субвенције / Помоћ од државе	8
ЈП “Воде Војводине”	404
Електродистрибуција	20
Геронтолошки центар	2
РГЗ Катастар	14
Градско јавно правобранилаштво	2
Национална сл. за запошљавање	6
Пок.завод за заштиту природе	1
Пов.за информ.од јавног значаја	3
Повереник за равноправност	2
Заштитник грађана РС	4
МТС/РТС	20
Пошта нет/ЈП “Пошта Србије”	2
Извршно право	45
Банкарско право	14
Накнада штете	14
Медијација	7
Разно	17
Републички органи	100
УКУПНО	1251

БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	16
МЗ Бајмок	18
МЗ Чантавир	18
МЗ Таванкут	23
МЗ Ђурђин	3
МЗ Хајдуково	25
МЗ Келебија	3
МЗ Љутово	14
МЗ Мала Босна	3
МЗ Мишићево	3
МЗ Нови Жедник	6
МЗ Стари Жедник	2
МЗ Палић	2
МЗ Шупљак	17
УКУПНО	153

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА

	Примљени предмети у канцеларији	Примљени предмети у месним заједницама	Укупно
Поступак по притужбама	335	30	365
Представке	1128	123	1251
УКУПНО	1463	153	1616

ЗАКЉУЧАК

Годишњи извештај Локалног омбудсмана је најважнији документ којим он скреће пажњу јавности и указује Скупштини на пропусте у раду органа управе и јавних служби. Основни циљ институције је спречавање неправилности и незаконитости, као и обезбеђење заштите права и интереса грађана.

Локални омбудсман осим што покреће поступке контроле надзираних субјеката, посредује, даје савете и мишљења, како би деловао превентивно, у циљу унапређења рада органа управе и јавних служби.

Преко 1600 обраћања наших суграђана у претходној години, указује на чињеницу да су веома упознати са радом наше Канцеларије и да је препознају као институцију која има начина да било поступањем или кроз саветодавну функцију, реше свој проблем или буду упућени на могућа решења.

Предност ове институције која омогућава успешно и ефикасно правно поступање, јесте лака доступност Локалног омбудсмана кроз могућност обраћања путем телефона, мејла или усменим путем непосредно. Такође, то се остварује могућношћу наших суграђана да нам се обрате и у свом месту становања, јер три пута недељно вршимо пријем грађана у приградским месним заједницама.

Грађани су нам се обраћали за заштиту својих права из свих области права. Најчешће је то било у вези социјалних, економских и грађанских права. Такође, ту је било и притужби на рад органа управе и јавних предузећа, али морамо да истакнемо да је одређен број притужби грађана решен након првог обраћања наше Канцеларије субјекту контроле, којом приликом је орган одмах решавао спорне ситуације.

Веома квалитетну сарадњу успоставили смо са покрајинским и републичким органима, чији рад наша Канцеларија не контролише, али посредовањем смо успоставили везу између наших суграђана и наведених органа.

Током прошле године, као и претходних година, масовно су нам се обраћали наши старији суграђани, који су били жртве превара од стране појединих трговаца. Наиме, веома често телефонским путем су им нуђени различити производи по одређеним ценама, међутим сасвим друге цене и то енормно високе, су биле уписиване на уговоре, са којима они нису били сагласни, нити упознати са њима. Наша канцеларија је разрадила комплетан поступак заштите права потрошача и сачинила поједине образце за заштиту права, односно за одустанак од штетног уговора и поврат исплаћене купопродајне цене робе.

Велики значај за наше суграђане у претходној години, представљала је посебна активност наше Канцеларије у погледу упознавања грађана са изменом прописа којим је регулисана накнада за одводњавање. Наиме, велики број грађана, јављао нам се са недоумицом на коју врсту земљишта се ослобођење односи, за коју годину и на који начин могу да изврше повраћај више уплаћених средстава. У тим случајевима упознавали смо грађане са одредбама прописа који уређују

Локални омбудсман Града Суботице

ову област и пружали им активну правну подршку у припреми потребне документације, како би на најбољи и најбржи начин остварили своја права.

Локални омбудсман Града Суботице ће и у будућем периоду, у складу са својим овлашћењима, предузимати све мере у циљу што већег поштовања права грађана, посебно превентивно, како до повреде не би ни дошло.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Валерија Нагел Лами