

Број: 031-36/26

Датум: 23.03.2026.

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ

ЗА 2025. ГОДИНУ

УВОД

Локални омбудсман, у складу са чланом 40. став 1. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице ("Службени лист Града Суботица", бр. 8/24), до краја марта, за претходну годину, подноси свој извештај о раду. Извештај садржи број и структуру притужби, општу оцену рада органа управе са становишта примене прописа, уочене пропусте и препоруке за њихово отклањање, као и критике и похвале појединим органима управе и функционерима.

Садржински овај извештај чине, као прво, основне информације везане за канцеларију Локалног омбудсмана, потом настанак ове институције, број и структуру обраћања грађана, пријем грађана у приградским месним заједницама, као и остварена сарадња са медијима и омбудсманима из нашег региона. Већи број наших суграђана, обратило се нашој канцеларији, иако нису имали притужбе на рад органа управе, те им је пружена правна подршка, на који начин би могли да реше свој проблем.

У складу са Одлуком о Локалном омбудсману Града Суботице, Локални омбудсман је независан 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.

Локални омбудсман и њене заменице, чланице су Удружења омбудсмана Србије, у чијем раду активно учествују. Такође, у претходној години канцеларија је присуствовала низу конференција и радионица, као и значајних јубилеја оснивања канцеларија у Новом Саду и Нишу.

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

НАСТАНАК ИНСТИТУЦИЈЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА - ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Институт Заштитника грађана, настао је у Шведској и то 1809. године, као потреба да постоји институција која ће вршити контролу извршне власти и који би имао задатак да спречи краља и владу да не поштују законе. Овлашћења Заштитника грађана, до данашњег дана, нису се значајно променила. Сама реч „омбудсман“ значи бранилац народа или грађана.

Први међународни документ у вези са институцијама за заштиту људских права, усвојен је 1978. године на нивоу Уједињених Нација.

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

Основни разлози оснивања локалних омбудсмана је што грађани велики број својих права остварују пред органима локалне самоуправе, односно установа и предузећа где је град оснивач. Критика коју омбудсман упућује надзираним

субјектима, у интересу је грађана, али је усмерена и на ефикаснији рад администрације. Такође, лака доступност омбудсмана путем телефона, мејла или лично, велика је предност за грађане.

Канцеларија Локалног омбудсмана Града Суботице почела је са радом 16.6.2006. године.

Канцеларија Локалног омбудсмана је основана у складу са Одлуком 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). Такође, Локални омбудсман, у вршењу послова из своје надлежности, поступа на основу Устава, потврђених међународних уговора, општеприхваћених правила међународног права, закона, прописа Града Суботице, начела правичности, једнакости и морала.

ПОСТУПАК ПРЕД ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНОМ

Локални омбудсман поступа на основу сопствене иницијативе или по притужби грађана, а поступак се спроводи на следећи начин:

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 отклони 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 2025. ГОДИНИ

У 2025. години Канцеларији Локалног омбудсмана обратило се 1436 грађана, док се од 2006. године, када је основана Канцеларија, па до 31.12.2025. године, обратило укупно 30990.

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.

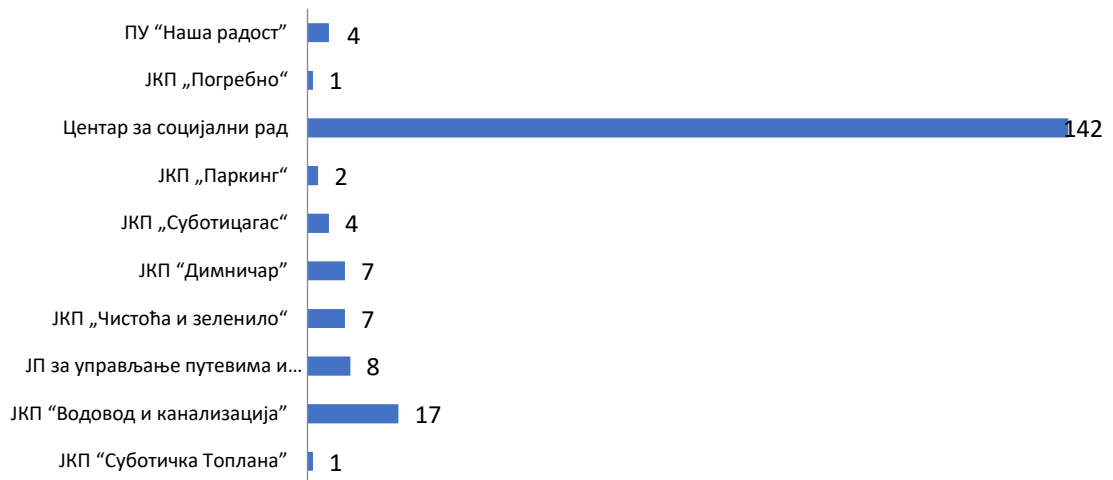
**ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И ОРГАНА УПРАВЕ ГРАДА –
БРОЈ ПРИТУЖБИ: 407**

Грађани су у току 2025. године поднели 407 притужбе на рад органа управе, јавних предузећа и установа. Надзирани субјекти, 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 2025. године грађани су поднели укупно 193 притужбе и то:

- ЈКП „Водовод и канализација” – 17,
- ЈКП „Суботичка Топлана” – 1,
- ЈП за управљање путевима, урбанистичко планирање и становање – 8,
- ЈКП „Чистоћа и зеленило” – 7,
- ЈКП „Димничар” – 7,
- ЈКП „Суботицагас” – 4,
- ЈКП „Паркинг” - 2,
- ЈКП „Погребно“ – 1,
- Центар за социјални рад – 142,
- ПУ „Наша радост” – 4,

Највећи број притужби грађана у вези рада јавних предузећа, односиле су се на питања у вези издатих рачуна, грешака у обрачуну извршених уплата, рокова застарелости потраживања, права грађана кад им је одбијена рекламација на рачун, квалитет пружених услуга, могућност умањења цена комуналних услуга, отпис камата односно плаћање на рате, прикључење на мрежу и могућност одјаве са система, проблеми око прибављања сагласности од сувласника на прикључак на систем, не решавање предмета у законским роковима.

Центар за социјални рад: број притужби 142

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

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

У 2025. години је било укупно 142 притужбе из надлежности ЦЗСР, од чега је у 16 предмета било потребно спровести поступак, а у 126 случајева је требало пружити правну подршку. Највећи број притужби у области социјалне заштите односиле су се на неблаговремени рад установе, тј. уложене су из разлога, што поднети захтеви нису решени у роковима предвиђеним законом.

У случајевима притужби због ћутања администрације, након пријема позива за изјашњење о притужби, ЦЗСР је 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 социјалне 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.

Током 2025. године било је случајева да је требало интервенисати, да се предмет реши и да се Локалном омбудсману достављено изјашњење прецизира, да би се могло утврдити да ли је установа предузела мере после уложене притужбе на рад органа.

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 неблаговременост у раду стручних радника.

У 2025. години Канцеларија је имала случај, да је савестан грађанин, сусед, пријавио Центру за социјални рад, да једна наша суграђанка живи сама, болесна, сломила је кук, а због година живота нису је оперисали, него су је у таквом стању отпустили из болнице. Она је била непокретна, није била у стању да води бригу о себи. Он јој је помагао, колико је могао и још једна комшиница. Жена није имала ни сроднике, који су по закону обавезни да воде бригу о њој, син је умро, унук малолетан, снаја тешко болесна. Социјална радница је обишла суграђанку, али како након пријаве није дошло ни до смештаја жене у дом, нити је дошло до побољшања здравственог стања, овај грађанин се обратио нама. Након интервенције Канцеларије, социјална радница је исти дан обишла жену, те предузела меру, да се иста што пре смести у дом, да би могла добити адекватну негу. Поднели су захтев за ургентни домски смештај и у веома кратком року именована је и смештена.

У 2025. години је било неколико обраћања грађана, који су били незадовољни понашањем неког од запослених из ЦЗСР, те тражили да Канцеларија предузме

мере против тих запослених. Ове странке су упознате са правном регулативом изузимања службеног лица, тј. које радње могу предузети и коме треба тај захтев упутити.

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 је захтев за новчану социјалну помоћ одбијен из разлога што странка није комплетирала захтев у остављеном року, након позива за допуну. Чест је био случај да странке нису хтеле да туже своју децу за родитељско издржавање, јер по њиховој процени деца нису била 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. Током 2025. године било је више обраћања незадовољних странака, пошто им је обустављена исплата новчане социјалне помоћи из разлога, што су власници путничких аутомобила. Неки су према подацима из евиденције МУП-а били власници више путничких аутомобила, на супрот њиховој тврдњи, да они нису више власници тих ауто, да су то била стара возила, која су продата. Проблем је што наведена возила нису одјављена у МУП-у, у складу са позитивно-правним прописима.

Странке су се у доста случајева обраћале за помоћ у пружању правне подршке у остваривању права на једнократну новчану помоћ, када су од Локалног омбудсмана добијали савет на који начин могу да остваре ово право, као и образац за признавање права на једнократну новчану социјалну помоћ.

Локалном омбудсману су се странке обраћале 2025. године 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. Обраћања странака, делом нису биле притужбе на рад ЦЗСР, него питања везана за ову област, која спадају у надлежност Центра и којима је Канцеларија пружила правну подршку.

У 2025. години је било обраћања због дужине времена чекања, који је био потребан, да би грађанин, који је поднео захтев за домски смештај био и смештен. У овим случајевима су се жалили на рад ЦЗСР, међутим у овим случајевима није се чекало због њиховог немарног рада, него је било велико интересовање за домским смештајем, па се дуго чекало да се ослободи место у дому, који је адекватан за здравствено стање заинтересованог лица.

Сарадња са Центром за социјални рад је током 2025. године била задовољавајућа. Препоруке Канцеларије је извршио и отклонио неправилности у раду, на које је Канцеларија указивала, те је доставио изјашњење о томе шта је предузето са њихове стране у датом предмету.

ЈКП „Водовод и канализација“: број притужби 17

У извештајном периоду, везано за рад овог предузећа, обратило нам се укупно 17 грађана, од којих је у два случаја било потребно да се покрене поступак контроле по притужбама грађана. У осталим случајевима, грађанима је пружена правна подршка у погледу остварења њихових права.

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, прикључењем на водоводну и канализациону мрежу, пуцањем интерних инсталација-цеви, исправност водомера.

Грађани који су нам се обраћали због високих рачуна, у случајевима када своје обавезе за испоручене услуге нису измиривали, упућивали смо да се обрате надлежном предузећу са молбом за отплату дуга на рате.

Грађани који су нам се обраћали везано за висину рачуна, који су добили за извршене услуге, односно везано за неправилности у обрачуна 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. У овим случајевима грађани су се писменим путем обраћали надлежном предузећу, како би исто извршило проверу техничких могућности за прикључење, као и утврдило укупне трошкове.

У наставку навешћемо једно Мишљење са Препоруком, које је било упућено ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица:

На основу члана 37. став 1. и члана 38. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице (“Службени лист Града Суботице”, бр. 8/24), на основу спроведеног поступка по притужби из Суботице, доноси следеће:

МИШЉЕЊЕ

Локални омбудсман Града Суботице сматра, да је ЈКП “Водовод и канализација” Суботица извршило повреду права подносиоца притужбе, јер је фактурисало услугу “одвођење и пречишћавање” у висини од 700 м3 отпадних вода за обрачунски период од 1.12.2024. до 31.12.2024. године, потрошачки број, обрачунско место, за комуналну услугу коју ЈКП “Водовод и канализација” Суботица није извршило.

Упућује се

ПРЕПОРУКА

да ЈКП “Водовод и канализација” Суботица поништи рачун за обрачунски период од 1.12.2024. до 31.12.2024. год, потрошачки број, обрачунско место, у делу у којем је фактурисана услуга “одвођења и пречишћавања”

700 м³ отпадних вода. Применом члана 31. Одлуке о јавној канализацији (“Службени лист Града Суботице”, број 29/15, 38/15-аутентично тумачење, 42/15, 5/18, 28/19 и 37/21) и члана 47. Одлуке о снабдевању водом (“Службени лист Града Суботице”, број 24/14, 14/15, 5/18 и 37/21) на основу последњег упоредивог обрачунског периода ЈКП утврди количину испуштених отпадних вода и на тај начин обрачуна подносиоцу притужбе услугу “одвођења и пречишћавања” отпадних вода.

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

Образложење

Локалном обудсману Града Суботице дана 30.1.2025. год. обратио се из Суботице,, са притужбом да ЈКП “Водовод и канализација” није прихватило његову рекламацију, да је услед пуцања водоводне цеви на интерној инсталацији, дошло до прекомерног отицања воде, услед чега је вода отицала у земљу. Према томе велика количина воде, у висини од 700 м³ нити је одвођена, нити је пречишћавана, те је молио измену рачуна због горе наведених околности.

Канцеларији Локалног омбудсмана достављено је Изјашњење о притужби ЈКП „Водовод и канализација“ од 26.2.2025. године број, где је између осталог наведено, да се један фискални рачун односи на куповину водоводног материјала а не на услугу поправке, да је други издат више од месец и по дана након извршене поправке и да су записнике о дефектажи издале 2 различите фирме и да датуми са записника не одговарају датуму извршене услуге на фискалном рачуну, Комисија је била принуђена да због неуредне документације остане при одлуци да рекламацију не прихвати. Наведено је и да сматрају да је у поступку решавања ове рекламације предузеће учинило све у складу са прописима. Такође, 12.12.2024. године, је овом предузећу поднео рекламацију због повећане потрошње воде због квара на интерном делу водоводних инсталација, који је отклонио водоводар кога је он ангажовао, којом приликом је доставио фискални рачун за купљени водоводни материјал фирме од 5.12.2024. године.

Комисија за решавање рекламација је, у овом случају, неправилно применила пропис, односно није донела одлуку у складу са чланом 7. став 1. тачка 9. Правилника о начину решавања рекламација потрошача, корисника комуналних услуга (ЈКП “Водовод и канализација” Суботица, број 455/1-2021 од 10.12.2021.) јер је корисник-подносиоц притужбе, у складу са чланом овог правилника, доставио фискални рачун и Радни налог овлашћеног лица-водоинсталатера. Такође, исти је предузећу доставио и фискални рачун од 5.12.2024. године за купљени водоводни материјал. Чињеница је и да је подносиоц притужбе одмах односно након недељу дана од отклањања квара на интерним инсталацијама поднео рекламацију предузећу, како би их обавестио да је дошло до пуцања цеви, док је обрачунски период још био у току. Када је издат рачун за тај месец евидентирана је потрошња воде од 700 м³, значи вишеструко више него што иначе износи просечна потрошња његовог домаћинства. На основу свега наведеног, може се закључити да је неоспорно дошло до пуцања цеви потрошача и да је он доставио

доказе о постојању и отклањању кvara, који су прописани горе наведеним Правилником.

Комисија за решавање рекламација потрошача, корисника комуналних услуга, како је то наведено у Изјашњењу о притужби ЈКП „Водовод и канализација“ од 26.2.2025. године, број, основана је такође у складу са Законом о заштити потрошача, чији рад је ограничен прописима којима се регулише ова област и нема овлашћења да доноси одлуке изван оквира који су јој прописима постављени. Међутим, управо у овом случају Комисија није применила Правилник о начину решавања рекламација потрошача, корисника комуналних услуга (ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица, број 455/1-2021 од 10.12.2021.) јер иста није прихватила доказе који су били приложени уз рекламацију, а који су предвиђени Правилником у оваквим случајевима, него је те доказе ценила и утврђивала њихову правилност и исправност према свом субјективном мишљењу за које није имала овлашћења.

Мишљења смо да у појединим случајевима надлежно предузеће треба да изврши проверу стања на терену и утврди чињенице, како би потрошачу обезбедио поштовање прописаних права, са једне стране, док са друге стране не би предузеће излагали непотребним споровима и утицали негативно на репутацију предузећа у јавности.

Надаље, члан 15. Закона о облигационим односима („Службени лист СФРЈ”, број 29/78, 39/85, 45/89-одлука УСЈ и 57/89, „Службени лист СРЈ”, број 31/93 и „Службени лист СЦГ”, број 1/03- Уставна повеља и „Службени гласник РС”, бр. 18/20) утврђује начело једнаке вредности давања, према којем у заснивању двостраних уговора стране полазе од **начела једнаке вредности узајамних давања**.

Члан 11. став 2. тачка 2. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21) прописује да издати рачун треба да садржи податак о **пруженој услузи**.

Члан 31. став 1. Одлуке о јавној канализацији („Службени лист Града Суботице”, број 29/15, 38/15, 42/15, 5/18, 28/19 и 37/21) према којем је корисник услуге дужан да овлашћеном предузећу плаћа цену за одвођење и пречишћавање отпадних вода, која се обрачунава према **м3 одведених отпадних вода**.

Члан 47. став 1. Одлуке о снабдевању водом („Службени лист Града Суботице”, број 24/14, 14/15, 5/18 и 37/21) према којем се потрошња воде наплаћује према количини измереној водомером, а изузетно према процени.

Према горе наведеном, у овом случају неоспорно је дошло до неконтролисаног изливања воде у већој количини на интерном делу водоводне инсталације, чињеница је да **ЈКП „Водовод и канализација“ Суботица ову количину воде није одводило, нити пречишћавало**, према томе услуга која није извршена не може бити ни наплаћена.

На основу свега горе наведеног, ЈКП треба да поништи свој рачун у оспореном делу и узевши у обзир претходни упоредиви период, снизи свој рачун у делу за “одвођење и пречишћавање” отпадних вода и на тај начин наплатити своју услугу која је реално извршена.

У складу са чланом 37. став 2. Одлуке о Локалном омбудсману Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", бр. 8/24) ЈКП "Водовод и канализација" Суботица дужно је да Локалног омбудсмана Града Суботице обавести о мерама које је предузело најкасније у року од 15 дана од дана пријема овог мишљења.

Са поштовањем,

Заменица Локалног омбудсмана

Маја Тоскић

Надлежно предузеће је обавестило Локалног омбудсмана да су наведено Мишљење прихватили и да су поступили по нашој препоруци на тај начин што су поништили свој рачун у оспореном делу и узевши у обзир претходни упоредиви период, снижили свој рачун у делу за "одвођење и пречишћавање" отпадних вода.

ЈКП „Суботичка топлана“: број притужби 1

Обраћање странке везано за ово предузеће, односило се на недоумице у погледу искључења са система грејања и евентуалног плаћања у делу топлотне енергије која се преузима. У овом случају није било пропуста у раду предузећа.

ПУ "Наша радост": број притужби 4

Притужбе су се односиле на упис детета у вртић. Ове странке су упућене да уложе жалбу на одлуку у прописаном року.

ЈКП "Димничар": број притужби 7

Странке су се интересовале на који начин могу да откажу ову услугу, те је странкама објашњена процедура за одјаву димњака. Такође, поједине странке су добиле опомене због неплаћања ове услуге, те су саветоване, да уколико су своје дуговање измириле, потребно је да надлежном предузећу поднесу доказ о уплати, односно уколико је дуг застарео, уложе приговор у складу са законом.

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

Поједине странке су биле у недоумици у погледу плаћања услуге етажа, те им је исто било објашњено. Такође, било је питања везаних и за професионалне управнике.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“: број притужби 7

Одређен број грађана, обратио се нашој канцеларији након што су запримили опомене за неплаћање ове комуналне услуге, те им је дат савет на који начин да поступе. Било је притужби на динамику одношења комуналног отпада, али у овом случају није било пропуста у раду предузећа. 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, те су странке упознате са важећим прописима који регулишу ову област.

ЖКП "Паркинг": број притужби 2

Притужбе су се односиле на случајеве када је због неплаћања дневне паркинг карте, покренут поступак извршења. Међутим, у овим случајевима предузеће је у потпуности поступило у складу са прописима, те су притужбе биле неосноване.

ЖКП „Погребно: број притужбе 1

Притужба се није односила на рад предузећа, него је постојала недоумица везана за плаћање накнаде за гробно место, те је странци дат савет.

ЖКП „Суботицагас“: број притужби 4

Поједине притужбе су се односиле читавање потрошње гаса и на наплату. Такође, постављено је и питање везано за увођење гаса.

Градска управа

Грађани су у 2025. години поднели укупно 213 притужби на рад градске управе:

- Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове – 35,
- Секретаријат за имовинско-правне послове – 11,
- Секретаријат за друштвене делатности – 33,
- Секретаријат локалне пореске администрације – 67,
- Секретаријат за грађевинарство – 48,
- Секретаријат за општу управу – 17,
- Секретаријат за комуналне послове, енергетику и саобраћај - 2,

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА ГРАДСКА УПРАВА

бројчани приказ



Секретаријат локалне пореске администрације: број притужби 67

С обзиром да порез на имовину представља најзначајнији порез који грађани плаћају, као и његову правну природу, велики број грађана обратио се нашој канцеларији. Та обраћања у великом броју случајева су биле недоумице као и питања везана за ову област. Грађане је занимало када настаје пореска обавеза, на који начин могу да остваре пореске олакшице, на који начин може да се изврши исправка података у решењима о утврђивању пореза на имовину, на који начин могу да отплате дуг на рате, у случајевима када су добијали решења о утврђивању пореза на имовину, а нису власници некретнине. Грађани су такође имали разне недоумице у случајевима када је дошло до смрти обвезника, а они су били наследници. Потом обрађали су се и у случајевима када су добијали опомене за неплаћање дуга, у којим случајевима је саветовано да се затраже аналитичке картице како би се прво утврдило на који период се дуг односи, те уколико су уплате вршене, поднесу доказе о томе, односно утврде да ли је дуг евентуално застарео и уколико се утврди постојање и износ дуга да могу ући у репрограм. Поједине странке су нам се обраћале и везано за пореске олакшице када се ради о пољопривредном земљишту, те смо их упутили да се обрате надлежном органу како би пријавили објекте који служе за пољопривредну производњу и остварили право на олакшице. Странке су се обраћале и када након промене власника на некретнини (наслеђе, поклон, купопродаја), нису добијале решење о утврђивању пореза. У тим случајевима, вршили смо проверу код надлежног секретаријата.

Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове: број притужби 35

Обраћања су се односила на притужбе на рад управника стамбених заједница, односно на њихово обраћање овом секретаријату као надлежном органу за контролу рада управника. Грађане су интересовали и услови и начин држања домаћих животиња, а такође су имали и притужбе због држања већег броја паса у дворишту. Један број обраћања односио се на питања везана за поступање грађевинске инспекције, односно у случајевима када су комшијски објекти били у рушевном стању. У свим овим случајевима, грађане смо упознавали са градским прописима, као и на који начин могу да остваре своја права.

Секретаријат за општу управу: број притужби 17

Највећи број обраћања странака нашој канцеларији односио се на поступак остваривања права на бесплатну правну помоћ односно доделе адвоката. У овим 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 смрти односно издавања извода из МКУ.

Секретаријат за имовинско правне послове: број притужби 11

Обраћала су нам се лица у стању потребе како би остварили право на стан. Такође, странке су се интересовале и за поступак експропријације.

Секретаријат за грађевинарство: број притужби 48

Највећи број притужби су се, односиле на поступак легализације. Грађане је занимало, на који начин се покреће овај поступак, који је орган надлежан, као и питање сагласности сувласника.

Секретаријат за друштвене делатности: број притужби 33

Обраћања су се односила на недоумице везане за дечији додатак, родитељски додатак, да ли имају право и на који начин да га остваре у погледу субвенционисаних цена комуналних услуга, као и начин стицања статуса енергетски угроженог купца. Такође, поједини грађани имали су притужбе на рад лекара, те су упућени да се обрате Заштитнику права пацијената при Градској управи Града Суботице.

Д.Т. обратио нам се са притужбом да му је захтев за стицање права за енергетски угроженог купца неправедно одбијен, али да не зна на који начин може да оствари своје право. У овом случају странка је поучена да у складу са упутством о правном средству на предметном решењу, има право да уложи жалбу у предвиђеном року. Такође, странци је пружена подршка у погледу састава жалбе, која је на крају усвојена и странка је остварила своје право.

Секретаријат за комуналне послове, енергетику и саобраћај: број притужби 2

Обраћање странке није представљало притужбу на рад овог секретаријата, већ се иста интересовала везано за замену прозора и врата у оквиру пројекта енергетске ефикасности.

ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА У 2025. ГОДИНИ - 1029 ПРЕДМЕТА (укупно од почетка рада 28797)

Одлука о Локалном омбудсману Града Суботице ("Службени лист Града Суботице", бр. 8/24) регулише надлежност и овлашћења, начин поступања и поступак одлучивања, избор и престанак дужности и друга питања од значаја за рад Локалног омбудсман Града Суботице. Овај орган врши своју обавезу у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице. Правна природа институције омогућава 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. На основу обраћања Канцеларија је вршила своју обавезу у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице. Оваквим начином рада иза сваке оцене или мишљења о поштовању или непоштовању људских права постојало је обраћање грађана путем представки и у 2025. години.

Издвојили смо најинтересантније предмете, те у наставку дајемо приказ представки грађана који су се током 2025. године обратили 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 је могла да одговори својој обавези у остваривању и поштовању људских права на територији Града Суботице, а према Одлуци о локалном омбудсману.

Питања из области породичног права су била честа којима се грађанство бавило и то питања која су се односила на развод брака, плаћање алиментације, одржавање личног контакта детета са родитељем који не врши родитељско право, тј. родитељем коме дете 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, регулисање виђења деце са баком и дедом. Плаћање алиментације је такође био чест извор проблема. Често се дешавало да се родитељ, који врши родитељско право обратио нама да се интересује које мере може предузети према другом родитељу, који не плаћа алиментацију, да би га приморао да испуњава своје родитељске обавезе. У овим случајевима грађани су упознати са одредбама новог Закона о остваривању права из алиментационог фонда ("Сл. гласник РС", бр. 51/25).

2025. 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. У овим случајевима остварили смо сарадњу са Центром за социјални рад.

Према броју представки из области радног права, право на рад и даље спада међу угрожена људска права. Грађани су се најчешће интересовали која су њихова права у случају да послодавац жели да раскине радни однос, тј. да откаже исти. Често су постављали питања 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. Упознати су да у случају споразумног престанка радног односа не могу да остваре право на новчану накнаду за случај незапослености, сходно одредбама закона, који регулише ту област. Било је питања везаних за отказ уговора о раду за време трудноће, зато што послодавци често желе да раскину радни однос са трудницама, када сазнају за трудноћу, а то није дозвољено по Закону о раду, због заштите материнства. Такође, су постављали и питања везана за престанак радног односа за време порођајног одсуства или одсуства са рада ради неге детета. У овим случајевима пружали смо правну подршку женама. Учестала су била питања везана за исплату отпремнине приликом одласка у пензију или престанка радног односа, из разлога што се запослени проглашава технолошким вишком. Такође је било 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.

Дужина годишњег одмора такође се појављивало као питање. Дешавало се да је послодавац запосленом утврдио право на краћи годишњи одмор, тј. годишњи одмор у трајању од мање дана, него што Закон о раду предвиђа, као минимум. Ова лица смо упознавали са њиховим правима и дали им савет на који начин могу да остваре своја права. Такође се десило да је послодавац исплатио отпремнину запосленом, кога је прогласио технолошким вишком, али је после одјављивања са обавезног социјалног осигурања, тражио да му запослени врати исплаћену отпремнину. И у овом случају смо пружили правну подршку грађанину.

Неколико грађана нам се обратило и у вези мобинга, који су упућени да своја права остваре у судском поступку.

Грађани су се обраћали питањима који се тичу услова за одлазак у старосну пензију, као и исплате отпремнине у законом предвиђеној висини. Пружена је правна подршка грађанима, које смо упознали на који начин то регулише Закон о раду.

Такође је било често питање стицања права на превремену или породичну пензију. Неки суграђани су нам се обраћали и са питањима о начину стицања права на инвалидску пензију, пошто више нису радно способни, а још не испуњавају услов за остваривање права на старосну пензију. Једна странка нам се обратила са молбом да јој помогнемо при остваривању права на старосну пензију. Она је део свог стажа радила у две иностране земље. Фонд за ПИО је уместо да донесе привремено решење на основу стажа осигурања оствареног у Србији, за које су имали тачне податке и испуњавала је услов за остваривање права на старосну пензију, прекинуо поступак, због претходног питања док им се не достави тачан датум престанка осигурања у те две ино земље. Странка је упућена да поднесе захтев за доношење привременог решења. Након непуних месец дана Фонд за ПИО је донео решење о утврђивању права на старосну пензију именованој, признавајући стаж осигурања за пензијско осигурање у Србији, без године стажа у иностранству, а цео износ ће утврдити кад буде имао податке потребне за то. У свим овим случајевима у сарадњи са Фондом за ПИО пружамо комплетну информацију за грађанство.

Како је дошло до измене Закона о пензијском инвалидском осигурању у сфери права на породичну пензију иза ванбрачних супружника и током 2025. године су се 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.

Стицање права на пензију у другој држави (нарочито у бившим Републикама Југославије) представљало је проблем и током 2025. године. Када су нам се обраћали грађани са таквим проблемима, затражили смо помоћ надлежних омбудсмана у тим земљама и на тај начин помогли да се отклони препрека и да се разјасни дилема због чега пензионер није остварио право на део пензије који треба да се утврди у датој држави. Грађани су добијали праву и тачну информацију и у складу са овом информацијом могли су допунити свој захтев и остварити право на део своје пензије. Странци је пружена помоћ на који начин може да реши овај проблем. Током 2025. године обратили смо се за помоћ Омбудсману Мађарске и Хрватске. Изузетно брзо и ефикасно су пружили тражену правну помоћ из својих надлежности, те помогли нашим грађанима. Такође смо затражили помоћ Омбудсмана Северне Македоније за једну нашу

суграђанку, која је требала набавити извод из матичне књиге умрлих за македонског држављанина, који јој је био потребан у поступку утврђивања ванбрачне заједнице, а у циљу остваривања права на породичну пензију иза ванбрачног партнера. Омбудсман Северне Македоније је пружио правну помоћ у оквиру своје надлежности.

Пуно немоћних грађана је тражило помоћ у стицању права на туђу негу и помоћ и увећану туђу негу и помоћ, па су се питања у вези конкретних ситуација редовно јављала, те смо им у складу са прописима пружили правну подршку.

Остваривање права на новчану накнаду незапослених лица, након престанка радног односа је такође било често питање. Грађани су се интересовали који су услови који треба да буду испуњени да би остварили поменуто право, на који начин и за који период могу остварити ову накнаду. Дешавало се да је послодавац тражио да потпишу споразум о престанку радног односа. У тим ситуацијама смо их упозоравали на последице таквог начина престанка радног односа, тј. да у тим случајевима неће моћи остварити право на новчану помоћ за случај незапослености, те да ако нису они ти, који желе да раскину радни однос, никако да не потписују споразум о томе. Битно је да у том случају послодавац да отказ радног односа, у складу са Законом о раду. У сарадњи са Националном службом за запошљавање давали смо исцрпне одговоре грађанима који су се јављали са својим проблемима.

Канцеларији су се обраћали старији суграђани са осетљивим и тешким питањем, како правно и оперативно, тако и емотивно, да немају довољно средстава за своје издржавање. Да би могли да остваре неко своје право од државних институција, предочили смо им да је потребно да туже своју децу за допринос у издржавању. Они су веома тешко прихватили ову чињеницу, јер им је било тешко да туже своју децу. Канцеларија је у свим тим сегментима детаљно упознавала грађане са њиховим правима и указивала на далекосежне последице које им омогућава конкретни правни поступак.

Током 2025. године 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. Иако је у 2025. години било мање обраћања него 2024. године, једини разлог за то је био што је ЈВП решења за 2025. годину о утврђивању накнаде за одводњавање почело достављати тек крајем године, у децембру месецу.

Извршни поступак је такође био чест извор проблема за грађане, који су били незадовољни радом извршитеља. Дешавало се да извршитељ у већем проценту оптерети пензију или зараду дужника него што то закон дозвољава. Нажалост из године у годину се понављала 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, пружали смо активну правну подршку у састављању захтева према извршитељима, да своја решења у односу на висину оптерећења пензије ускладе са важећим прописом. Нажалост чест је био случај, да су се касно обратили за помоћ. Помоћ су затражили тек када је почело да се спроводи извршење, а да у поступку, док су имали на располагању неко од правних средстава, нису предузели потребне правне радње, нису уложили жалбу, него тек када је извршитељ донео Закључак о извршењу и почела је обустава на заради. Дешавало се да су на овај начин пропустили могућност да уложе

приговор застарелости, те да је то благовремено уложено, не би био дужан да плати дуг, или да плати цео износ из потраживања, али пошто је закаснио, дужан је да плати и застарели дуг са свим трошковима извршног поступка и наградом извршитеља. У сфери извршног поступка често су нам постављали 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 смо их упознавали са њиховим правима и са правним могућностима како могу заштитити своја имовинска права. У свим случајевима смо упозоравали грађане, да увек треба да преузму писмене пошиљке, јер непреузимањем не могу да избегну одговорност, а сами себе доводе у тежу ситуацију.

Тема наследног права је и у 2025. години била честа. Грађани су нам се обраћали са разним проблемима, дилемама везаним за оставински поступак, који поступак према важећим прописима воде јавни бележници. Нпр. из ове области било је питања, ко наслеђује након смрти лица ако има брачног друга, али нема децу, него има само брата и сестру. Начин састављања тестаментa, такође се појављивало као питање, са интересовањем да ли се оно може оборити и на који начин. Било је питања и ко све чини 1. законски наследни ред и у ком сразмеру наслеђују они. Поставило се и питање шта ће бити са дуговима оставиоца, ако син прихвати наслеђе. У свим случајевима је пружена правна подршка грађанима. Они су упознати са позитивно-правном регулативом из ове области, добили су одговор на своја питања и савет које мере евентуално треба да предузму.

Према важећем Закону о становању и одржавању зграда свака стамбена заједница мора изабрати свог управника. Дешавало се да су грађани, власници станова и посебних делова зграде били незадовољни радом управника зграде, те су се интересовали како да смене управника зграде и изаберу новог управника. Канцеларија их је упознавала који орган контролише рад професионалних управника зграде, 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 или када кров прокишњава.

Комшијски односи су такође у 2025. години били огроман извор проблема за грађанство. Питања са којима су нам се обраћали су била веома разнолика. На пример, комшија је засадио дрво на међи, које је расло изнад комшијског крова и правило је проблем, када се сломила грана или је постојала претња да ће се сломити. Било је случајева да комшија није дозволио улазак у његово двориште да би се зид куће малтерисао. Поставило се и питање да ли могу на кући, близу међе, да отворе прозор према дворишту комшије. Сеча грана, олуци који 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, такође су била постављена питања. Све ово је представљало проблеме које је требало решавати зависно од чињеничног стања и правне ситуације. Грађанима је дат конкретан правни савет, односно упућивани су на поступак медијације, који се спроводи у оквиру наше канцеларије.

У решавању предмета при Републичком геодетском заводу, Катастар непокретности Суботица грађани су се такође често обраћали овој Канцеларији

и то са таквим проблемима у којима је требало дати конкретан правни савет или активну правну подршку, како решити сложену ситуацију. Чест проблем је био да је остала уписана хипотека на некретнини, а кредит је већ давно исплаћен, међутим поступак брисања хипотеке није спроведен 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.

Све више грађана се јављало са питањем, на који начин могу да одјаве неко лице са адресе пребивалишта, које је пријављено на њиховој адреси, а не живи тамо. Било је случајева да је то био претходни власник, бивши купац, неки члан породице, дете или унук, који већ годинама не живе у тој кући. Нису имали никакав контакт са њима, а стварало је проблем што је њихова пошта стизала тамо, а они нису знали где да је проследе. Чак су се извршитељи појављивали ради пописа имовине због дуга лица које не живи тамо и није власник на стварима на тој адреси.

У вези проблема са оператерима мобилне телефоније, грађани су 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.

Током 2025. године су нам се грађани обраћали са представкама против пословних банака. Десило се да банка није хтела да исплати цео наслеђени износ иза покојника, сходно правоснажном решењу о наслеђивању. Банка је оспорила исплату дела новчаног износа, који је био на рачуну покојника, на име субвенције за пољопривредно газдинство. Грађанин је упознат са својим правом, те је добио савет, да се поново обрати банци писменим путем, а ако ни онда не успе, упознат је да контролу рада банака врши НБС. Након новог обраћања банци, странци је сутрадан исплаћен и преостали износ са рачуна покојника, па је могао да затвори рачун. Честе су 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 обрате централи банке и овлашћеном посреднику Народне Банке Србије, који је према цитираном Закону, овлашћен да врши надзор над његовом применом, те изврши контролу пословања банке, уколико постоји сумња, да банка послује на штету клијента.

Поједини трговци на даљину су и током 2025. године наставили да воде непоштену и обмањујућу пословну праксу, убеђујући старије суграђане да купе разне производе 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 су констатовали да су преварени, јер им је износ и број рата у уговору био много већи, од оног што им је усмено предочено. У једном случају се продавац у телефонском позиву лажно представио као здравствени

радник и рекао да је добио налог да иде од куће до куће, како би извршио процену здравственог стања народа у Србији. Исти му је рекао да има све предиспозиције да добије мождани удар и понудио апарат циркулатор који ће допринети побољшању његовог здравственог стања. Грађанин се осећао да се налази у животну угрожену ситуацију и јако се уплашио. У стању под претњом од потенцијалног можданог удара закључио је купопродајни уговор на даљину. Чак и са понуђеном ценом га је обмануо. Наиме, рекао је да је цена поменуте робе 1.000,00 евра, али да има попуст од чак 50%, те је цена овако веома повољна, „само“ 500,00 евра. Продавац није упозорио купца на могућност одустанка од уговора, нити му је предао Изјаву о одустанку од уговора, што је био дужан по Закону о заштити потрошача. Овом грађанину смо пружили активну правну подршку и помогли у састављању изјаве о одустанку од уговора. Десило се и 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 потрошачи заштитили своја права и повратили исплаћену купопродајну цену производа. Питањима из области заштите права потрошача нам се обраћају и други суграђани. Упознајемо грађане и са могућношћу да се код свог оператера региструју у регистар „Не зови“, што има за последицу, да продавци не смеју да их зову телефонским путем, ради продаје на даљину.

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

РАД У ПРИГРАДСКИМ МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА – 139 обраћања (укупно од почетка рада 3299)

Од 2013. године Локални омбудсман и његови заменици одлазе у приградске месне заједнице на територији Града Суботице са циљем да институцију Локалног омбудсмана приближе грађанима. Три пута недељно врши се пријем странака. Користећи ову могућност грађани су стекли навику да потраже помоћ Канцеларије у приградским месним заједницама и да решавају своје проблеме у месту становања. Са аспекта грађанства ово сматрамо врло битним, јер грађани некад нису у ситуацији да дођу у седиште Канцеларије, односно сам долазак им представља материјални трошак, па из тих разлога некад не остваре своја права.

Завршно са овим извештајним периодом у месним заједницама примљено је укупно 3299 грађана. У претходној календарској години, односно у извештајном периоду, 139 грађана се обратило у приградским месним заједницама са својим проблемима.

У току обиласка месних заједница највећи број обраћања смо имали из области Локалне пореске администрације. Нису биле притужбе на њихов рад, већ недоумице везане 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 некретности или о другим битним ставкама. Несналажења у вези израчунавања пореског дуга, претплате и камате су врло чести проблеми због чега нам се обраћају грађани. 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. 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. Локална пореска управа редовно шаље опомене грађанима који дугују порез на имовину. 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. 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. Кад је постојала грешка пореска служба је одмах извршила исправку таквог Решења.

Велики број грађана, који се налазе у тешкој социјалној-економској ситуацији обраћају нам се са питањима у вези остваривања права на материјалну подршку. Грађани су често имали недоумице у вези начина и поступка остварења социјалне помоћи, односно услова за коришћење правног средства против Решења којим се одбија захтев. Такође, било је и питања у вези услова за подношење новог захтева. Пружили смо правну подршку већем броју грађана у случајевима када поднети захтеви у области социјалне заштите нису решени у законом предвиђеним роковима. Од поднетих притужби већина се односила на ћутање администрације по захтевима за признавање права на једнократну новчану помоћ, која се налазе у стању социјалне потребе или изузетно тешкој ситуацији, коју не могу самостално превазићи, а тичу се задовољавања основних животних потреба.

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 је често питање, односно услови за коришћење правног средства против Решења којим се одбија захтев. Такође, било је и питања у вези услова за подношење новог захтева.

Грађани су често постављали питања из 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.

Грађани су се масовно јављали са питањима у вези начина и поступка легализације објеката по новом закону. У овим случајевима грађани су добили савет на основу Закона о посебним условима за евидентирање и уписа права својине на непокретностима.

Појавио се проблем у вези одржавања гробља. Грађанин се обратио због вађења стабла, јер представља опасност за остале суграђане, те је грађанин упућен надлежном јавном предузећу.

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.

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.

Странке се често обраћају и због резивања и вађења 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, 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, те смо грађане упознавали 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 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.

Појављивали су се проблеми када купопродајни уговори нису спроведени у законском року у Катастру 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. Јавио се проблем да након смрти примаоца издржавања право власништва на некретнини није прешло на даваоца издржавања дуже време. 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.

Имали смо обраћања грађана у вези промене власника бројила ЕПС-а. Тражили су савет како да покрену процедуру и коју документацију да приложи уз захтев. Исти су добили савет на основу правних прописа.

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. Пошто је прошле године почео са радом Алиментациони фонд Републике Србије имали смо питања везано за то како функционише исплата кроз Алиментациони фонд и како поднети пријаву Алиментационом Фонду. Деоба заједничке имовине се појављује као симптоматично питање за грађане који се нађу у овој ситуацији. Све више се појављују проблеми са обавезом издржавања родитеља, који су у годинама, када више нису радно способни, а нађу се у ситуацији да остану без извора прихода. Неки родитељи су се обарћали у случајевима када су прихватили пунолетно дете без примања да живи заједно са њима, а исто се непристојно односило према њима. У овим случајевима упутили смо их 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 је такође оно што занима грађане. Проблеми везани за права и обавезе из наследног права, тестаменталног наслеђивања, права и обавезе издржавања, права на накнаду трошкова сахрањивања, врло су 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 који 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. Имали смо обраћања грађана са питањем да ли ће након истека здравственог осигурања на основу запослености аутоматски наставити здравствено осигурање преко земље. Упознали смо га са правним прописима да уколико има више од 45 година старости онда иде по захтеву, а неће се продужити по аутоматизму.

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. Питања грађана односила су се на трајање умањења код превремене старосне пензије. Грађанин је саветован према Закону о ПИО. Редовно се појављује питање да ли се може докупити стаж, односно да ли је могуће уплатом доприноса надоместити стаж до услова за пензију.

Појављивала су се питања у вези кашњења исплате дечијег додатка, исплате родитељског додатка и стицање статуса енергетски угроженог купца. У овим случајевима грађане смо упутили на надлежне органе.

У приградским месним заједницама комшијски односи се редовно појављују и односили су се на резивање и одржавање крошње дрвећа, одношење грађевинског материјала са зида комшијске куће, санацију штете, утврђивање међе између суседних парцела, правила постављања ограда између комшија, правила постављања отвора на објекту нове градње и која правила важе када се ради о затеченом стању. У овим случајевима грађанима смо дали савет да проблем пробају решити договором или смо их упутили на поступак медијације.

Појављују се и питања у вези одржавања регионалних путева, јер приликом одржавања путева скинут је део песка испред породичних кућа и због разлике у нивелацији, вода је поплавила двориште тих кућа а власници су тражили да се отклони недостатак. Такође, имали смо обраћања грађана са проблемом да се на локалном путу задржава вода испред куће. У оба случаја проблем је отклоњен након обраћања надлежном органу.

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, а пружали смо им и 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.

Обраћали су се грађани и са проблемом несаобразности робе наручене путем онлајн продаје.

Честа су била питања везано за укидање ТВ канала или повећања цена услуге у току трајања уговора. У овим случајевима конкретно смо упутили странке како и на који начин могу остварити своја права. Грађани су се информисали под којим условима могу превремено раскинути уговоре са мобилним оператером и које су правне последице.

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 њихових права. Штета причињења на њивама због изградње железничке пруге, такође се појавила као проблем, те су грађани упућени на надлежне органе. Такође, имали смо доста обраћања због штете причињене на усевама од стране дивљих свиња. Те грађане смо упућивали да се писменим путем обрате Покрајинском секретаријату.

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. Појављују се и питања у вези процедуре брисања права доживотног плодоуживања из Катастра непокретности, где су странке упознате са тим поступком.

У месним заједницама су се редовно појављивала питања у вези пријаве пребивалишта. Тада смо грађане упућивали на надлежан орган и упознавали са самим поступком.

Имали смо обраћања у вези правилног натписа на таблама са називима улица, употребом службеног језика на територији месних заједница. У оба случаја смо упознали странку са правним прописима.

Грађани су се често обраћали са молбом 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

Нашој канцеларији, више година уназад, масовно се обраћају старији суграђани које су биле жртве преваре од стране појединих трговаца који тргују робом изван пословних просторија. Зову их телефонским путем нудећи им специјалне понуде за различите производе (масажере, јоргане, јастуке, разне апарате који наводно побољшавају здравствено стање), а након тога долазе на њихову кућну адресу где склапају са њима уговоре. Ти уговори садрже сасвим друге цене робе - енорно високе, са којима се они нису били сагласили, нити су их упознали са њима. У овим случајевма дајемо правну подршку старијим суграђанима и упознајемо их како да заштите своја права. На основу Закона о заштити потрошача загарантовано им је право на одустајање од куповине робе на даљину у року од 14 дана без навођења разлога за одустајање. Такође, често ти трговци не поступају у складу са законом у погледу обавезе да купцу предају примерак уговора са образцем 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. Канцеларија је упознала старије суграђане да постоји Регистар „Не зови“ и да корисници мобилне и фиксне телефоније који не желе да примају позиве или поруке у промотивне сврхе могу да се обрате свом оператору како би њихови телефонски бројеви били унети у Регистар „Не зови“. Упознали смо их о начину уписа и исписа, условима коришћења Регистра „Не зови“, а у случају нежељеног позива, ком органу треба да поднесу приговор.

Активности канцеларије везане за упознавање суграђана са новим прописима

Грађани су упознати са ступањем на снагу Закона о остваривању права из Алиментационог фонда ("Сл. гласник РС", бр. 51/25), који регулише коме могу да се обрате ради исплате досуђене алиментације уколико тај други родитељ не извршава своју обавезу добровољно. Упознати су да, у случају да се извршни поступак покренут ради остваривања права детета на законско издржавање не спроведе, у целини или делимично, дуже од два месеца од дана достављања решења о извршењу извршном дужнику, јавни извршитељ позива извршног повериоца да се у року од осам дана изјасни да ли је сагласан да се привремено издржавање обезбеди из средстава Алиментационог фонда. Ако се извршни поверилац сагласи са тим, јавни извршитељ одмах по пријему сагласности доставља обавештење управљачу Алиментационог фонда, те се приступа исплати алиментације на поменути законом предвиђен начин.

Народна скупштина Републике Србије је донела Закон о посебним условима за евидентирање и упис права на непокретностима, који се односи на легализацију објеката изграђених без одговарајућих дозвола. Уместо класичне процедуре омогућено је да се проблем нелегалне градње реши без дугих и компликованих бирократских поступака, јер се објекти уписују у катастар без грађевинске дозволе, само уз доказ о постојању (сателитски снимци) и подношење пријаве. Честа су била питања грађана у вези начина и поступка легализације објеката по новом закону. Грађани су се масовно јављали са питањима како поднети пријаве, да ли се пријаве морају поднети преко дигиталне платформе или се могу поднети и лично, који су рокови за легализацију, која је потребна документација за пријаву, које су предности легализације, шта добијају по завршетку легализације, колики су трошкови легализације, да ли ће плаћати већи порез на имовину након легализације. Већину грађана је интересовало да ли се обуставља стари поступак озакоњења. Иако се стари поступци обустављају, власници су у обавези да поднесу нову пријаву за евидентирање у предвиђеним роковима како би њихов објект био укључен у нови циклус уписа. У овим случајевима грађани су добили савет на основу Закона о посебним условима за евидентирање и уписа права својине на непокретностима.

РГЗ – Служба за катастар непокретности Суботица

Грађани су се обраћали нашој Канцеларији са притужбом на рад катастра у погледу дужине обраде њихових предмета. С обзиром да овај републички орган контролише Заштитник грађана РС, наша Канцеларија нема надлежности за поступање по овим притужбама, али пре него што су исте прослеђене надлежном органу, практиковали смо да се прво обратимо Катастру непокретности са молбом да нам се достави информација везано за наводе из притужбе. Након обраћања Канцеларије, предмет је одмах узет у рад, а странка без одлагања обавештена да је њен предмет решен.

Сарадња са омбудсманима бивших република СФРЈ и омбудсманом Мађарске

Дуги низ година, Канцеларија Локалног омбудсмана Града Суботице, веома успешно је сарађивала са омбудсманима Северне Македоније и Хрватске. Сарадња је настала из потребе наших странака да остваре своје право на део пензије у овим државама, у случајевима када су део стажа управо тамо остварили, али је ово постало веома отежано због различитих административних проблема. У тим случајевима обраћали смо се надлежним омбудсманима 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. Такође, у претходној години истим поводом остварили смо сарадњу и са омбудсманом Мађарске.

Сарадња са медијима

Да би грађани били упознати са радом наше Канцеларије, као и да би правовремено добијали све потребне информације и обавештења, веома нам је битна добра сарадња и подршка медија. Канцеларија има успешну сарадњу како са локалним, тако са покрајинским и републичким медијима. Медијске куће су често преносиле саопштења Канцеларије, а такође смо учествовали у тв и радио емисијама како бисмо наше суграђане упознали са битним информацијама у вези

њиховог остваривања различитих права, потом са новим прописима, као и времену пријема грађана у приградским месним заједницама. 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, саопштење Канцеларије Локалног омбудсмана Града Суботице поводом 10. децембра

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

Саопштење поводом Дана људских права – 10. децембар

Дан људских права, који се обележава 10. децембра, подсећа нас на важност достојанства, слободе и једнакости сваког човека. Поштовање различитости представља темељ мирног и стабилног друштва.

Овај дан обележава усвајање Универзалне декларације о људским правима 1948. године, од стране Генералне скупштине Уједињених нација, која представља темељ савременог разумевања права и слобода које припадају сваком појединцу. Иако је од тада остварен велики напредак, многи људи широм света и даље се суочавају са дискриминацијом и неправдом.

Овај датум је прилика да се осврнемо на преостале изазове и обавезимо на њихово превазилажење. Поштовање људских права није само одговорност државе, већ и нас као појединаца. Људска права нису привилегија, већ универзално право сваког човека.

Млади имају посебно важну улогу у ширењу свести о једнакости и ненасиљу. Сваки гест солидарности, разумевања и подршке доприноси праведнијем друштву.

Канцеларија Локалног омбудсмана је, као и претходних година, посебну пажњу посвећивала нашим старијим суграђанима, како би били у могућности да воде достојанствен и безбедан живот, као равноправни чланови овог модерног друштва, јер су поједина права више угрожена у овој животној доби. Дан људских права нас инспирише да свакодневно чинимо мале, али значајне кораке ка бољем друштву.

Само заједничким напорима можемо створити окружење у којем се сваки појединац осећа сигурно и поштовано, због чега институције и организације широм света на овај дан подсећају на потребу сталне борбе против неправде.

Суботица, 10.12.2025. године

Локални омбудсман
Валерија Нагел Лами

МЕДИЈАЦИЈА

У Канцеларији Локалног омбудсмана поступак медијације обавља се, као алтернативан начин решавања спорова од 2012. године. Поступак медијације воде обучени и лиценцирани медијатори, који су уписани у Регистар посредника Министарства правде. У нашој канцеларији поступак медијације је бесплатан. Ради се о поступку мирног вансудског решавања спорног односа где стране добровољно настоје да спорни однос реше путем преговарања уз помоћ медијатора који, као треће неутрално и непристрасно лице помаже у преговарању између страна, са циљем да стране постигну 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 погодних предмета за медијацију, контактирање страна, проверава се спремност за медијацију, потписивање споразума о приступању медијацији. Након тога долази до управљања предметом. Важно је изабрати стил и технику преговарања. 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 могу да 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 излази уколико некоме више не одговара такав начин решавања спора. Медијатор припрема споразум о медијацији на захтев страна, што представља уговор које стране обавезује након што га потпишу и има снагу вансудског поравњања. Споразум може имати снагу извршне исправе.

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

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

Током претходних година имали смо странку, која је на основу позитивних искустава, више пута затражила посредовање у решавању сукоба са истом особом - комшијом. Свака повратна информација нам је драгоцене. Медијација се показала као изузетно ефикасан начин решавања сукоба.

Као сваке године, тако и у току 2025. године имали смо више обраћања грађана ради мирног решавања спорова. Честа су била питања у вези шта је медијација, како покренути поступак медијације, како изгледа поступак медијације, да ли се може покренути поступак медијације иако је већ у току судски поступак, које су

предности медијације у односу на судско решавање спорова, да ли у медијацији могу учествовати адвокати, шта садржи и какво је правно дејство споразума о решавању спора постигнутог у медијацији. Већина грађана су изабрали миран начин решавања спорова и иницирали поступак посредовања у осам предмета. Од укупно 8 иницираних предмета два предмета су решена у припремној фази, један предмет је у току, који се наставља из претходне године, у три предмета је потписан споразум о приступању медијацији и окончан споразумом о решавању спора медијацијом, а у два предмета медијацију нисмо могли ни започети јер се друга страна није одазвала позиву за посредовање.

Сви предмети посредовања односили су се на сукобе из комшијских односа и то на орезивање растиња које прелазе на суседну парцелу и санације штете, решавање проблема везано за септичку јаму, обнове оgrade на међи која се налази између суседних парцела, чишћење зида од растиња и орезивање ораха, решавање проблема да комшија одустане са радњом пребацивања смећа на комшијску парцелу и решавање проблема око исправке измештеног димњака.

Издајамо следеће интересантне предмете. У једном предмету стране су се договориле око исправке измештеног димњака, тако да се обавезао извођач радова да ће о свом трошку надоградити постојећи димњак у висини од једног метра, обложиће цео димњак споља са новим поцинкованим лимом и поставиће нову стаклену вуну у целој дужини димњака дебљине од 5 цм и да ће заменити лим на спољашњој страни димњака по целој дужини односно у дужини од 7 метара. Стране су се договориле о крајњем року завршетка радова и извођач радова је дао гаранцију на свој рад у периоду од 12 месеци од завршетка радова. У другом предмету стране су се договориле око орезивања растиња, одношење песка, смећа и шута са суседне парцеле и поправљања оgrade између комшијских парцела. Стране су утврдиле редослед предузетих радњи између иницијатора посредовања и друге стране и о крајњем року за завршетак свих уговорених радова из споразума.

Трећи предмет који ћемо навести је споразум између страна везано за бетонску септичку јаму која је након споразумне деобе парцеле улазила на суседну грађевинску парцелу. Стране су имале заједничку информацију о томе да ће се у њиховој улици изградити јавна канализациона мрежа, а да након изграђеног новог јавног канализационог вода, објекти који се налазе уз новоизграђени јавни канализациони вод морају се прикључити на исти, али да је неизвесно у ком року ће се радови завршити. Стране су се договориле, да сусед спорну септичку јаму затрпа у року од 15 дана од дана прикључења на уличну канализациону мрежу.

Заједничко је било у свим иницираним 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 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.

Спорови медијације су углавном решени у току једне или три сесије и одржане су у канцеларији Локалног омбудсмана Града Суботице. Сесије су вођене у комедијацији од стране два медијатора, а ни у једном случају стране нису ангажовале адвоката.

Честа је ситуација да се предмет медијације успешно реши у припремној фази, пре него што дође до потписивања споразума о приступању медијацији. Веома

је 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. Медијатор контактира стране, објашњава основна правила и начела поступка и предлаже термин одржавања састанка. Припрема може обухватити и прикупљање основних информација о спору и договор о начину комуникације. Добро припремљена медијација води до окончања поступка у припремној фази.

У канцеларији Локалног омбудсмана пружамо бесплатне медијацијске услуге од 2012. године. 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 је заступљено 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, стране остају у добрим међуљудским односима, да се ради о поступку који је неформалан, кратак и бесплатан.

Постоји тенденција да се на захтев страна медијација одржава и изван канцеларије Локалног омбудсмана, односно 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 2025. годину за рад канцеларије је одобрено укупно 15.390.000,00 динара, а утрошено је 13.959.867,62 динара.

ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА

		Правна подршка	Покренути поступци по притужбама	Укупно
Јавна предузећа и установе Града Суботице	ЈКП “Суботичка Топлана”	1	0	1
	ЈКП “Водовод и канализација”	15	2	17
	ЈП за управљање путевима и урбанистичко планирање	7	1	8
	ЈКП „Чистоћа и зеленило“	6	1	7
	ЈКП “Димничар”	7	0	7
	ЈКП „Суботицагас“	2	2	4
	ЈКП „Паркинг“	0	2	2
	Центар за социјални рад	128	14	142
	ЈКП „Погребно“	1	0	1
	ПУ “Наша радост”	4	0	4
Градска управа	Секретаријат за инспекцијско-надзорне послове	30	5	35
	Секретаријат за имовинско-правне послове	11	0	11
	Секретаријат за друштвене делатности	31	2	33
	Секретаријат локалне пореске администрације	67	0	67
	Секретаријат за грађевинарство	48	0	48
	Секретаријат за општу управу	17	0	17
	Секретаријат за комуналне послове	2	0	2
Посредовање пре доставе притужбе надлежном републичком органу	РГЗ „Катастар непокретности“	1	0	1
УКУПНО		378	29	407

ПРЕДСТАВКЕ ПО ВРСТАМА ПРОБЛЕМА

	Примљено
Здравствено право	19
Статусно право	8
Грађанско право	199
Радно право	82
Права пензионера	78
Право потрошача	42
Имовинско право	32
Наследно право	42
Облигационо право	35
Стварно право	7
Насиље у породици	6
Месно ненадлежно	5
Породично право	65
Образовање	4
Комунални проблем	5
Субвенције / Помоћ од државе	4
ЈП "Воде Војводине"	104
Електродистрибуција	16
Геронтолошки центар	5
РГЗ Катастар	17
Градско јавно правобранилаштво	3
Национална сл. за запошљавање	5
Службена употреба језика и писма	3
Пов.за информ.од јавног значаја	3
АД Тржница	1
Трансјуг	5
Мобилна телефонија	25
Извршно право	52
Банкарско право	16
Накнада штете	13
Медијација	8
Разно	16
Републички органи	101
УКУПНО	1.029

БРОЈЧАНИ ПРИКАЗ ОБРАЋАЊА У МЕСНИМ ЗАЈЕДНИЦАМА

Месне заједнице	Број обраћања
МЗ Бачки Виногради	20
МЗ Бајмок	10
МЗ Чантавир	30
МЗ Таванкут	20
МЗ Ђурђин	1
МЗ Хајдуково	29
МЗ Келебија	0
МЗ Љутово	3
МЗ Мала Босна	1
МЗ Верушић	0
МЗ Нови Жедник	1
МЗ Стари Жедник	0
МЗ Палић	7
МЗ Шупљак	16
УКУПНО	139

СВЕУКУПНИ БРОЈ ПРЕДМЕТА - РЕКАПИТУЛАЦИЈА

	Примљени предмети у канцеларији	Примљени предмети у месним заједницама	Укупно
Поступак по притужбама	346	61	407
Представке	951	78	1.029
УКУПНО	1.297	139	1.436

ЗАКЉУЧАК

Годишњи извештај Локалног омбудсмана представља значајан документ којим се јавност информисе о раду ове институције, док се Скупштини града Суботице истовремено указује на уочене недостатке и неправилности у поступању органа управе и јавних служби. Деловање Локалног омбудсмана усмерено је пре свега на спречавање незаконитог и неправилног поступања, као и на обезбеђивање заштите права и легитимних интереса грађана.

Током претходне године Канцеларији се обратило више од 1400 грађана, што указује на то да је рад ове институције препознат у јавности и да је грађани доживљавају као место где могу добити помоћ у заштити својих права или одговарајуће смернице за решавање проблема са којима се суочавају.

У оквиру својих надлежности, Локални омбудсман покреће поступке контроле рада надзираних субјеката, али такође обавља и саветодавну улогу кроз давање мишљења, препорука и стручних савета. На тај начин институција делује превентивно, доприносећи унапређењу рада органа управе и јавних служби.

Рад локалног омбудсмана карактерише и висок степен доступности грађанима. Грађани се могу обратити путем телефона, електронске поште или непосредно у Канцеларији. Поред тога, омогућено је и обраћање у месту њиховог становања, с обзиром на то да се пријем грађана редовно организује три пута недељно у приградским месним заједницама.

Највећи број обраћања грађана односио се на заштиту социјалних, економских и грађанских права, али било је и притужби које су се односиле и на рад органа управе и јавна предузећа.

У извештајном периоду остварена је и квалитетна сарадња са покрајинским и републичким органима, као и са омбудсменима Северне Македоније, Хрватске и Мађарске.

Рад канцеларије у протеклој години обележила је правна подршка грађанима и информисање о Закону о остваривању права из Алиментационог фонда, чиме је олакшан пут до исплате досуђене алиментације детету уколико други родитељ не извршава своју обавезу добровољно, као и о Закону о посебним условима за евидентирање и упис права на непокретностима, који се односи на једноставну легализацију објеката изграђених без дозволе.

Посебно треба истаћи да су се и током протекле године Канцеларији у великом броју обраћали старији грађани који су били оштећени непоштеном пословном праксом појединих трговаца. У тим случајевима производи су често нуђени телефонским путем по једној цени, док су у уговорима накнадно биле наведене знатно више цене, са којима потрошачи нису били упознати нити су на њих пристали. Ради пружања помоћи у таквим ситуацијама, Канцеларија је развила одговарајући модел поступања и припремила обрасце који грађанима омогућавају заштиту њихових права, укључујући могућност одустајка од штетних уговора и повраћај уплаћених средстава.

Локални омбудсман Града Суботице

Локални омбудсман Града Суботице наставиће да користи своја овлашћења за заштиту права грађана, стављајући фокус на правну подршку, као превентивно деловање како би се спречиле потенцијалне повреде права.

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА СУБОТИЦЕ

Валерија Нагел Лами