

Broj: O.02-32-03/15
Datum: 30.03.2015.

GODIŠNJI IZVEŠTAJ

ZA 2014. GODINU

UVOD

Shodno članu 40. stav 1. Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", broj 7/14), Zaštitnik građana Grada Subotice podnosi Skupštini Grada jednom godišnje, najkasnije do kraja marta za prethodnu godinu, izveštaj o svom radu, u kome iznosi opštu ocenu o radu organa lokalne samouprave sa stanovišta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočene propuste i mere i postupke koje predlaže za njihovo otklanjanje.

Kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice počela je sa radom dana 16.06.2006.godine. Kroz ovaj period prošla je kroz niz normativnih aktivnosti, odnosno usaglašavanje sa Zakonom o lokalnoj samoupravi. Na 18. sednici održanoj dana 20.02.2014.g. Skupština Grada Subotice donela je novu Odluku o Zaštitniku građana Grada Subotice, na osnovu koje Odluke je izvršen ponovni izbor zaštitnika građana i njegovih zamenika na period od 6 godina. Ovim je normativno uređen rad kancelarije zaštitnika građana, te danas organizaciono predstavlja instituciju prepoznatu u gradu Subotica izgrađenu i usaglašenu sa postojećim pozitivnim zakonskim propisima. U kancelariji su tokom 2014. godine radili zaštitnik građana, Marosiuk Zlatko i zamenice zaštitnika građana Tot Salai Erika i Vuković Simić Ljiljana.

Izveštaj koji je sačinjen za 2014.godinu sadrži naročito broj i strukturu pritužbi, obraćanja-predstavke, opštu ocenu rada organa uprave sa stanovišta primene propisa, uočene propuste i preporuke zanjihovo otklanjanje. Izveštaj obuhvata probleme koji su bili prisutni u protekloj godini i nastavlja praksu da se prikazuju pojedini predmeti na kojima je rađeno. Pored statističkih podataka u izveštaju se mogu naći kratki prikazi najznačajnijih predmeta koje smo vodili u protekloj godini sa konačnim stavom, koje smo zauzeli, da li upućivanjem preporuke i davanjem objašnjenja, odnosno da li je postupak još uvek u toku. Mnogi problemi na koji su nam građani ukazivali u prethodnom periodu, postoje i danas.

Problemi na koje su građani Subotice ukazivali svojim obraćanjima zaštitniku građana u 2014.godini bili su brojni i raznovrsni i odnosili su se između ostalog na ne donošenje rešenja po zahtevu stranke, ne odgovaranje na dopise stranaka, dužinu trajanja postupka pred organima, selektivno odlučivanje po zahtevima za isključenje sa daljinskog sistema grejanje, na naplatu dimničarskih usluga, na visinu računa, promenu zona za oporezivanje, komunalno opremanje ulica, problem držanja domaćih životinja, problem buke zbog rada ugostiteljskih objekata, ukidanje subvencija za plaćanje stambeno – komunalnih usluga, problem pasa lualica i sl.

Zapažanja o stanju ljudskih prava u oblastima iz nadležnosti zaštitnika građana obuhvataju oblast „dobre uprave“, odnosno poštovanje principa „dobre uprave“, vladavine prava i pravnu sigurnost u radu uprave. Zaštitnik građana je u toku 2014.godine primio i određeni broj usmenih obraćanja koje su se odnosile na rodnu ravnopravnost i aktivno je uzimao učešća u rešavanju svih kako organizacionih tako i pojedinačnih problema kroz saradnju, kako sa nadležnim institucijama, tako i sa organizacijama koje se bave i promovišu rodnu ravnopravnost. Vezano za prava pripadnika nacionalnih manjina kancelarija zaštitnika građana je bila posebno angažovana u nekoliko predmeta rešavanja uočenih i nastalih problema, naročito službene upotrebe jezika. U ovom delu kancelarija se u saradnji sa

Gradonačelnikom posebno organizovala, te je zamenica zaštitnika građana, Tot Salai Erika u kancelariji određena za rad i odnose sa nadležnim institucijama kao i predstavnicima nacionalnih manjina. Za sada ne smatramo da u kancelariji, odnosno organizaciji zaštitnika građana, treba imenovati posebnog zamenika za zaštitu prava nacionalnih manjina, ali ukoliko se vremenom to pokaže kao potreba, pristupi ćemo potrebnim izmenama normativnih akata, koji uređuju rad zaštitnika građana i ove izmene predložiti Skupštini Grada.

O INSTITUCIJI ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Retko koja institucija je doživela tako veliku popularnost i rasprostranjenost kao institucija Zaštitnika građana. Danas, ona postoji u skoro svim zemljama sveta, i kao takva, ona je postala ...“inspiracija, ako ne i model za napore koji postaju sve nužniji u pogledu rekonstrukcije tradicionalnih političkih institucija koje je stvorila racionalistička i docnije sve više posrednička birokratska i legalistička misao i praksa“.

Razvoj novih oblika kontrole rada državnih organa u svetu, naročito je podstaknut od sredine šezdesetih godina 20. veka kada je došlo do nagle ekspanzije institucije zaštitnika građana kao „sui generis“ tela. Ovlašćenja zaštitnika građana, od njegovog nastanka u Švedskoj davne 1809. godine pa do danas nisu se značajno izmenila. Ona je neposredno povezana sa idejom ostvarivanja i zaštite ljudskih prava, usled čega se zaštitnik građana i danas određuje kao zaštitnik prava građana, čiji je glavni cilj sprečavanje nepravilnosti i nezakonitosti, kao i tkzv. lošeg postupanja u radu uprave prema građanima. Potreba za zaštitom ljudskih prava, ali i potreba za novim „spoljnim“ oblicima kontrole i nadzora uprave, u skladu sa savremenim konceptom države u kome čovek zauzima centralno mesto, nametnulo je potrebu da se pronađu novi mehanizmi zaštite ljudskih prava, pre svega od nezakonitog i nepravnog rada organa uprave. Vreme je pokazalo da je upravo zaštitnik građana ta institucija. Zaštitnik građana je danas institucija zaštite ljudskih prava i prava građana.

U čemu je tajna izvanredne efikasnosti u zaštiti prava građana i kontroli uprave koju postiže zaštitnik građana, a koju nisu mogli da postignu postojeći oblici upravne i sudske kontrole uprave? Kako se ističe, suština institucije zaštitnika građana svodi se na njenu imanentnu podobnost da probija začarane birokratske krugove i da neprobojne autoritativne administrativne sisteme učini transparentnim, tj. dostupnim parlamentarnoj kontroli i opštoj javnosti. Njegova delotvornost proizilazi, pre svega, iz njegove mogućnosti da na osnovu svog izveštaja koji podnosi Skupštini, skreće pažnju javnosti i ukaže Parlamentu na žalbe građana. Zato smatramo da je godišnji izveštaj zaštitnika građana najvažniji dokument kojim se on predstavlja u javnosti. Javnost zasnovana na nepristrasnoj istrazi je moćno sredstvo. Sama svest o nadzoru zaštitnika građana vrši pozitivan uticaj na ceo upravni sistem, čineći ga podložnim javnosti rada i pravdi.

U savremenim uslovima, značajan deo svojih prava i sloboda, građani ostvaruju pred organima lokalne samouprave, kao i pred javnim ustanovama, preduzećima i drugim organizacijama koji vrše javna ovlašćenja, a čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave. Upravo u ovoj činjenici, treba tražiti i osnovne razloge usled kojih

postoji značajno opravdanje osnivanja lokalnih zaštitnika građana, što su pojedine zemlje, među kojima je i Srbija i učinile.

U procesu koji je još sedamdesetih godina 20. veka započeo pred Ujedinjenim nacijama, pojedini "lokalni ombudsmani" značajno su doprineli i širenju institucije ombudsmana na svim nivoima vlasti. Prvi međunarodni dokument u vezi sa institucijama za zaštitu ljudskih prava na nivou Ujedinjenih Nacija – Smernice za funkcionisanje nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava iz 1978. godine, usvojen je na Seminaru o nacionalnim i lokalnim institucijama za unapređenje i zaštitu ljudskih prava koji je održan u Ženevi. U njihovom formulisanju svoj doprinos su dali i tada postojeći „lokalni“ ombudsmani. U sličnom procesu pred Savetom Evrope, Komitet ministara je u svojoj Preporuci R(85)13 o instituciji ombudsmana još 1985. godine (i u kasnijim dokumentima) predložio vladama država članica da uvažavaju mogućnost osnivanja ombudsmana na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou.

U Srbiji je od 2002. godine do danas, osnovano 20 zaštitnika građana lokalne samouprave. Sporo širenje institucije lokalnog zaštitnika građana, kao i ozbiljni problemi sa kojima se postojeće institucije suočavaju, sve češće otvara dilemu njenog daljeg razvoja i opstanka.

PRAVNI OKVIR I POSTUPAK PO POJEDINAČNIM PRITUŽBAMA

Kancelarija zaštitnika građana radi na osnovu Odluke o Zaštitniku građana Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 7/14), a na osnovu člana 97. stav 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07) i na osnovu člana 33. stav 1. tačka 6. i člana 99. stav 3. i 5. Statuta Grada Subotice („Službeni list Opštine Subotice“, br. 26/06, 27/08) i („Službeni list Grada Subotice“, br. 46/11 i 15/13). Kancelarija je smeštena na adresi Trg slobode 1, I.sprat, kancelarije 132 – 135. Na dan 31.12.2014. godine u kancelariji pored zaštitnika građana i dve njegove zamenice zaposlena su i dva izvršioca. Kancelarija je jedna od bolje opremljenih kancelarija zaštitnika građana u Republici sa svom potrebnom tehnikom i podrškom za prijem stranaka i savremeni rad.

Zaštitnik građana je ustanovljen za teritoriju grada Subotice kao nezavisan i samostalan organ koji štiti prava građana i pravnih lica od nezakonitog i nepravilnog rada organa uprave i javnih službi grada, kada su povređeni propisi grada. Zaštitnik građana se takođe stara i o zaštiti i unapređenju ljudskih i manjinskih prava i sloboda.

U obavljanju svojih poslova zaštitnik građana je nezavistan i samostalan i niko nema pravo da utiče na njegov rad i postupanje. Ovde moramo da istaknemo da za sedam godina postojanja i rada kancelarije niko nikada nije uticao na rad, postupanje, mišljenje zaštitnika građana, niti jedna politička struktura ili neko od predstavnika javne vlasti. Smatramo da ovo treba istaći kao dokaz demokratskog potencijala grada Subotice.

Zaštitnik građana nije ovlašćen da kontroliše Skupštinu grada, Gradsko veće Grada Subotice (osim ako postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku) i Gradonačelnika. Zaštitnik građana ne može da kontroliše ni rad sudova i javnih

tužilaštava osnovanih za teritoriju grada Subotice, iako nam se građani dosta obraćaju i po osnovu ovih odnosa i problema koje imaju, međutim kancelarija nikada u svom radu nije komentarisala ili preuzimala u rad odluke ovih organa.

Zaštitnik građana obavlja sledeće poslove: prima i ispituje pritužbe, koje se odnose na povredu ljudskih prava od organa lokalne samouprave, postupa po sopstvenoj inicijativi u svakom slučaju gde postoji sumnja da organ lokalne samouprave čini povredu ljudskih prava, prati primenu međunarodnih standarda o ljudskim pravima na teritoriji lokalne samouprave, prikuplja informacije iz različitih izvora o tome da li organ primenjuje zakon i druge propise iz oblasti ljudskih prava, sastavlja godišnji izveštaj o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i primeni načela nediskriminacije od organa, vrši periodične preglede i rada organa lokalne samouprave, ostvaruje neposrednu saradnju sa republičkim organima i deluje kao posrednik između područnih organa državne uprave i nosilaca javnih ovlašćenja iz delokruga Republike Srbije i građana na teritoriji grada, inicira pokretanje krivičnih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih organa u slučaju kršenja ljudskih prava od organa lokalne samouprave, organizuje i učestvuje u organizaciji i pripremi savetovanja o ostvarivanju i poštovanju ljudskih prava i zabrani diskriminacije, inicira i podstiče obrazovanje o ljudskim pravima u svim oblastima života, saraduje i razmenjuje iskustva sa drugim institucijama zaštitnika građana i ombudsmana i drugim organima i organizacijama koje se bave zaštitom i unapređenjem ljudskih prava u zemlji i inostranstvu, saraduje sa medijima, posreduje u mirnom rešavanju sporova vezanih za kršenje ljudskih prava na teritoriji grada, ima pravo da prisustvuje svim sednicama Skupštine i njenih tela i ima pravo da učestvuje u skupštinskoj raspravi kada se raspravlja o pitanjima iz njegove nadležnosti, daje inicijativu za pokretanje postupka ocene ustavnosti i zakonitosti pred Ustavnim sudom i predlaže nadležnim organima donošenje novih i promenu postojećih propisa i drugih akata iz njihove nadležnosti, obavlja druge poslove u skladu sa zakonom i propisima Grada.

Zaštitniku građana se može obratiti svako ko smatra da mu je aktom ili radnjom povređeno neko pravo od strane organa uprave, organizacija i javnih službi koje obavljaju upravna i javna ovlašćenja, a čiji je osnivač grad. Pod uslovima utvrđenim Odlukom o zaštitniku građana mogu mu se u ime građana obratiti i treća lica, nevladine organizacije, udruženja ili organizacije, kao i pravna lica.

Rok za podnošenje pritužbe je jedna godina od dana učinjene povrede, nepravilnosti ili donošenja akta u spornoj stvari. Zaštitnik građana je dužan da po pritužbi postupi (odluči o započinjanju postupka ili o odbacivanju pritužbe), u roku od 3 dana od dana podnošenja pritužbe. Usvajanjem Kodeksa dobre uprave ("Službeni list grada Subotice", broj 43/10) data je mogućnost zaštitniku građana da i pre učinjene povrede prava građaninu, ukoliko bi se time otklonila šteta, može da pokrene postupak i samim tim otkloni povredu prava građana.

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

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

Ako pritužba ispunjava uslove za postupanje, zaštitnik građana donosi odluku o pokretanju istrage i o tome obaveštava podnosioca predstavke i organ uprave na čiji se rad pritužba odnosi. Odlukom o zaštitniku građana propisani su slučajevi kada će zaštitnik građana odbaciti pritužbu. Ako ne sadrži lične podatke podnosioca, ako ne sadrži naziv organa na čiji se rad odnosi, ako ne sadrži opis povrede prava, ako ne sadrži činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu, ako ne sadrži podatke koja su pravna sredstva iskorišćena, ako je podneta po isteku propisanog roka, ako nisu iscrpljena sva druga pravna sredstva za otklanjanje povrede i ako je reč o ponovljenoj pritužbi.

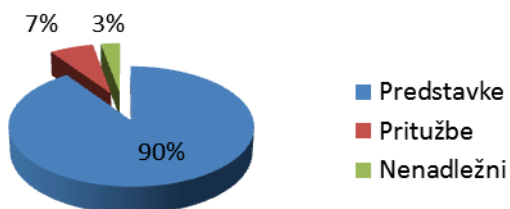
Ako po završetku istrage smatra da nema povrede ljudskih prava niti nepravilnog postupanja organa, zaštitnik građana o tome obaveštava podnosioca pritužbe i organ uprave na čije se postupanje predstavka odnosila. Ako pak po završetku istrage utvrdi da je povređeno neko ljudsko pravo ili je učinjena nepravilnost u radu obavestiće o tome podnosioca pritužbe, organ uprave, odnosno javna služba na čije se postupanje pritužba odnosila su dužni da u roku od 15 dana dostave svoje primedbe. Po proteku tog roka zaštitnik građana može da obustavi dalje postupanje ako je organ uprave otklonio povredu ljudskih prava ili da sačini konačno mišljenje, predlog ili preporuku i obavesti o tome podnosioca pritužbe i organ uprave odnosno javne službe na čije se rad mišljenje, predlog ili preporuka odnosi. Organ uprave je dužan da u roku od 15 dana obavesti zaštitnika građana o merama koje su preduzete povodom mišljenja, predloga ili preporuke.

Ako organ uprave ne postupi u skladu sa mišljenjem, predlogom ili preporukom zaštitnika građana ili ne obavesti zaštitnika građana o preduzetim merama na otklanjanju povreda, zaštitnik građana o tome obaveštava organe koji nadziru njihov rad, a ako ni nakon toga nadležni organi ne preduzmu mere, zaštitnik građana o tome obaveštava Skupštinu grada, a može o tome da obavesti i javnost putem sredstava javnog informisanja.

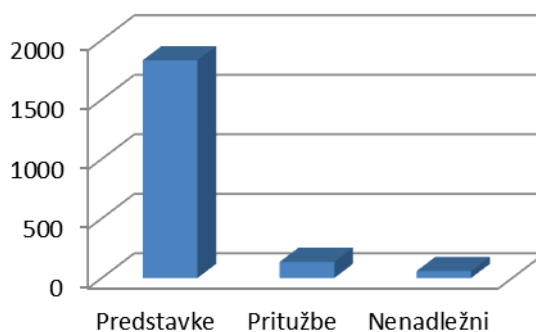
Zaštitnik građana ne može da pomogne ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u njegovu nadležnost, ako se radi o zahtevu za pokretanje postupka, koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog veća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostepeni organ u upravnom postupku i Gradonačelnika, odnosno kada se pritužba ne odnosi na rad organa uprave ili javnih preduzeća, ako je građanin podneo pritužbu u istoj stvari, a nema nove dokaze, ako je građanin pritužbu podneo pre nego što je upotrebio sva raspoloživa pravna sredstva, ako je pritužbu podneo nakon isteka roka od godinu dana otkad je učinjena povreda prava i ako pritužba ne sadrži lične podatke podnosioca i lični potpis. Pritužbe koje se odnose na rad republičkih ili pokrajinskih organa Zaštitnik građana Grada Subotice dužan je odmah da dostavi nadležnom republičkom ili pokrajinskom zaštitniku građana.

BROJ I STRUKTURA PREDMETA

PREDMETI U 2014. GODINI
procentualni prikaz



PREDMETI U 2014. GODINI
brojčani prikaz



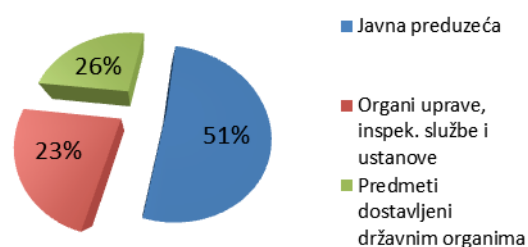
Kancelarija zaštitnika građana počela je sa radom 16.06.2006. godine. Do 31.12.2014.godine zaštitniku građana obratilo se 12.755 građana. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih oblasti prava. Ova obraćanja možemo podeliti na rad po pritužbama građana iz stvarne nadležnosti, određene Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice i na funkciju zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja - predstavke.

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA I UPRAVNIH ORGANA GRADA – 135 PRITUŽBA

PRITUŽBE
brojčani prikaz



PRITUŽBE
procentualni prikaz

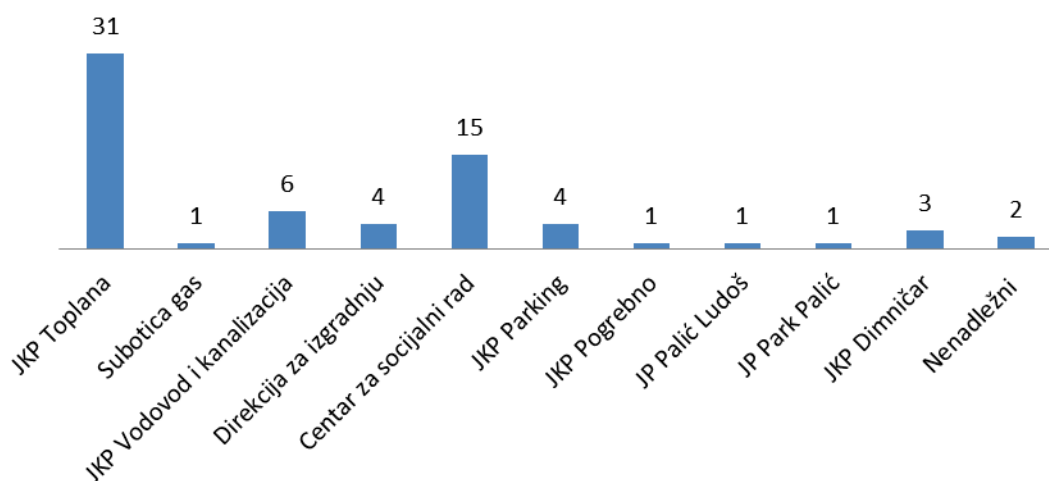


Građani su od početka rada zaštitnika građana ukupno podneli 671 pismenih pritužbi na rad upravnih organa grada i javnih službi, a u toku 2014. godine 135 pritužbe. Sve upravne službe i javna preduzeća su se u Odlukom o Zaštitniku građana Grada Subotice utvrđenom roku od 15 dana izjasnila o pritužbi.

U odnosima prema javnim preduzećima u toku 2014. god. građani su podneli ukupno 69 pritužbi, i to protiv:

- JKP "TOPLANA" - 31,
- JKP "Vodovod i kanalizacija" - 6,
- JP „Direkcija za izgradnju“ - 4,
- Centar za socijalni rad – 15,
- JKP "Parking" - 4,
- JKP "Pogrebno"- 1,
- JKP "Subotica gas" - 1,
- JKP "Dimničar" -3,
- Nenadležni - 2,
- JP „Palić – Ludoš“ - 1,
- JP „Park Palić“ -1

PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PREDUZEĆA brojčani prikaz



Kao što je navedeno, protiv JKP „Subotička toplana“ pokrenuto je 31 pritužbe. Izdvajamo najinteresantnije probleme i razloge zbog kojeg su građani podnosili pritužbe. Ove pritužbe možemo podeliti u tri grupe:

- problem isključenja,
- obračun (računi) za isporučenu energiju,
- tehnički problemi.

Građani su se obratili kancelariji sa 9 pritužbi, navodeći da se povreda njihovih prava ogleda u kršenju mogućnosti isključenja sa daljinskog sistema snabdevanja toplotnom energijom. Sve pritužbe su rešene, a od toga 8 predmeta, odnosno građana je isključeno, dok u jednom predmetu nije bilo osnove za isključenje. Pojedini podnosioci pritužbe su više puta podnosili molbu javnom preduzeću za isključenje, međutim isto nikada nije realizovano. Kancelarija zaštitnika građana je više puta intervenisala u pravcu zaštite prava podnosioca pritužbe u smislu člana 21. Odluke o uslovima i načinu snabdevanja toplotnom energijom koja je važila do oktobra 2014., koja odbredba dozvoljava kupcu toplotne energije da može pismeno otkazati ugovor o prodaji toplotne energije sa otkaznim rokom od 30 dana pre početka grejne sezone, a najkasnije do 15. septembra. Odluka nije predviđala nikakve dodatne uslove, te JKP nije imao mogućnosti da predviđa strožije uslove za

isključenje. Tu moramo razlikovati predmete koji su podnosili građani vlasnici kuća, kod kojih je ugrađena kućna toplotna podstanica, a zaključili su ugovor sa JKP prema kojem su se obavezali da se neće isključiti sa distributivnog sistema 5 godina, računajući od godine izvršene rekonstrukcije. Imajući u vidu navedene odredbe Ugovora, te da nije protekao rok od 5 godina od izvršene rekonstrukcije, smatramo da ovim građanima nije povređeno njihovo pravo, jer ovde se moraju uzeti u obzir uložena novčana sredstva u rekonstrukciju distributivnog sistema, kao i saglasnost volja ugovornih strana, koji su svojim potpisom prihvatili navedene uslove iz Ugovora, te da nije protekao rok od 5 godina od izvršene rekonstrukcije. Ovakvi podnosioci pritužbe pozivani su od strane Zaštitnika građana Grada Subotice da se na navode iz izjašnjenja JKP „Subotička toplana“ izjasne u pismenom obliku ili usmeno na zapisnik u roku od 15 dana od dana dostavljanja izjašnjenja, imenovani nisu koristili ovo svoje pravo, te je postupak obustavljen u skladu sa stavom zaštitnika građana da im pravo na isključenje nije povređeno.

19 građana se obratilo pritužbom na visinu računa, i to najčešće po dobijenim opomenama ili po osnovu već pokrenutog izvršenja. Ovde moramo reći da po pokrenutom postupku izvršenja zaštitnik građana nema nadležnosti i tu smo mogli samo da posređujemo da se dug izmiri na rate, a u jednom predmetu u kojem je račun isplaćen neposredno (jedan dan) po pokrenutom izvršnom postupku, uspeali smo da posređujemo da troškovi postupka ne idu na teret naše sugrađanke. Nadalje, uspevali smo da, naročito kod visokih dugovanja, posređujemo da se ti dugovi otplaćuju na rate bez pokretanja izvršnog postupka, a da isti ne bi još više opteretili stranke. U drugim predmetima pritužbe su bile neosnovane, te se kroz izjašnjenje JKP utvrdilo da su računi ispravni.

Što se tiče tehničkih problema, dve pritužbe su se odnosile na tkzv. "penzionersku zgradu" na A.M.T. 33, jedna u odnosu na utvrđenu grejnu površinu zajedničkih prostorija, a druga u odnosu na poslovne prostorije koje koristi Gerontološki centar, kao i problem vertikale glavnoga voda, koji prolazi kroz kupatila stanova broj 28, 48, 68, 88 i 108. Zajedničke prostorije, odnosno poslovni prostori su ponovo premereni od strane stručnih lica JKP i Gerontološkog centra, te je smanjena površina koja tereti stanare. Takođe je popravljen i glavni vod, koji ide kroz napred navedene stanove, iako stanari i dalje imaju primedbe na toplotu koja se isporučuje.

Treći problem je bio kod jedne naše sugrađanke, koja je tvrdila da joj je kućna toplotna podstanica nepravilno postavljena, odnosno da je postavljena tako, da dolazi do gubitka toplotne energije, jer je suviše udaljena od njenog objekta. Pronađeno je tehničko rešenje i kućna toplotna podstanica je premeštena.

Protiv JKP „Vodovod i kanalizacija“ podneto je 6 pritužbi. U četiri predmeta, koji su se odnosili na obračun utrošene vode i račune, utvrđeno je da nije bilo povrede prava, odnosno da su računi bili ispravni. U predmetu S.K. utvrđeno je da je nakon ugradnje novog vodomera došlo do prekomernog utroška vode, odnosno da je umesto 30 m³, upisano 300 m³. U dogovoru sa direktoricom JKP „Vodovoda“ dogovoreno je da se potrošnja podnosioca pritužbe prati, te da pošto postoji mogućnost greške prilikom sačinjavanja zapisnika, da se računi svedu na prosečnu potrošnju, a da se protiv našeg sugrađanina S.K. ne podnosi predlog za izvršenje. Takođe, deo građana Mesne zajednice Palić u prošloj godini dobilo je račun za ekologiju, a deo građanstva u toj mesnoj zajednici nije bio obuhvaćen naplatom ove naknade.

Nakon obraćanja više građana sa ovom problematikom, obratili smo se Gradonačelniku sa ovim problemom, jer jedna mesna zajednica ne može se podeliti na dva dela, da jedni plaćaju, a drugi da ne plaćaju ovu naknadu. Gradonačelnik je sazvao sastanak i razrešio problem sa JKP "Vodovod", koji je dostavio račune i na jedinstven način rešio problem naplate ekologije.

Protiv JP „Direkcije za igradnju“ podnete su 4 pritužbe, od toga tri su podneli stanari zgrada, koje su preko Skupštine stanara sa JP „Direkciji za izgradnju“ ugovorile sanaciju ravnoga krova i kada dolazi do povećanja etažne nadoknade, u sva tri predmeta utvrđeno da su pritužbe neosnovane, da su ugovori ispravni, da su Skupštine stanara imale dovoljan procenat saglasnosti za otpočinjanje ovih radova, te su postupci obustavljeni, jer nije bilo povrede prava građana. Četvrta pritužba se odnosila na postavljene table za oznaku na MZ „Bajmok“ da ne postoji tabla ispisana na hrvatskom jeziku, latiničnim pismom, Bajmak. U postupku je utvrđeno da nesporno postoji propust, a koji je otklonjen, odnosno, izdat je nalog da se ispravne table postave na odgovarajuće lokacije do 01.09.2014.godine.

Tokom 2014. godine, građani Subotice su se Zaštitniku građana Grada Subotice, veoma često obraćali po pitanjima iz oblasti socijalne zaštite. Iz ovih obraćanja pokrenuli smo 15 postupaka po pritužbama. Najčešće su to bila obraćanja, kada su predugo, više od Zakonom propisanog roka (60 dana), građani čekali da na zahtev koji su podneli, kako bi im se priznalo neko pravo, nadležni organ uprave – Centar za socijalni rad grada Subotice donese odluku, i pismenim putem ih o istoj odluci obavesti u formi rešenja.

U drugim pritužbama, i obraćanjima Zaštitniku građana Grada Subotice, protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice, građani su se žalili na povrede prava iz oblasti porodičnog zakonodavstva, i to najčešće na vršenje roditeljskog prava. U ovim slučajevima, građani su upućivani, da svoja prava treba da pokušaju da zaštite ili ostvare, pokrećući postupak pred nadležnim sudom.

Veliki broj građana obraćao se Zaštitniku građana Grada Subotice, tvrdeći da im zaposleni u Centru za socijalni rad ne dozvoljavaju da predaju pismene zahteve radi ostvarivanja nekog prava, te su građani upućivani da zahtev šalju putem pošte, jer se isti moraju zaprimiti, bez obzira da li su osnovani ili ne. Centar za socijalni rad obavešten je o ovoj problematici, te je konstatovano da se zahtevi moraju primati, te da se o osnovanosti istih mora odlučivati, nakon sprovedenog dokaznog postupka, u pismenoj formi, u skladu sa propisima.

Građanin A.L. iz Subotice podneo je pritužbu protiv Centra za socijalni rad Grada Subotice, navodeći da je 16.01.2014. godine podneo zahtev za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć, međutim do dana podnošenja pritužbe, 18.03.2014. godine, Centar za socijalni rad Grada Subotice nije doneo odluku po njegovom zahtevu. Dana 31.03.2014. godine Centar za socijalni rad obavestio je Zaštitnika građana Grada Subotice, da je molba građanina A.L. zaprimljena kod Centra za socijalni rad dana 28.01.2014. godine pod brojem 01-553-I-281/2014 i predata na rešavanje nadležnom socijalnom radniku dana 13.02.2014. godine, od strane rukovodioca službe za zaštitu odraslih i starih lica. U postupku je procenjeno, da je građaninu A.L. potrebno odobriti jednokratnu novčanu pomoć, s obzirom da je imenovani otpušten sa izdržavanja zatvorske kazne, te da nema važeće lične dokumente, kao ni novčana sredstva za plaćanje taksi, i nabavku prehrambenih

namirnica. O potrebi priznavanja prava na jednokratnu novčanu pomoć sačinjen je izveštaj socijalnog radnika, kao i predlog dana 28.02.2014. godine, dok je Centar rešenje o priznavanju prava na jednokratnu novčanu pomoć u iznosu od 4.000,00 dinara doneo dana 20.03.2014. godine i u međuvremenu je poslato građaninu A.L.

Zaštitniku građana Grada Subotice u decembru mesecu 2014. godine obratila se građanka J.M. iz Male Bosne, tvrdeći da su ona i njen suprug davaoci izdržavanja njenoj punoletnoj, poslovno nesposobnoj sestri, podizali njenu penziju, jer su do 2005. godine istovremeno bili i njeni staratelji. U međuvremenu, došlo je do izmena Porodičnog zakona, te oni više nisu staratelji, nego je to socijalni radnik Centra za socijalni rad u Subotici. Do oktobra meseca 2014. godine, iako je za podizanje sestrine penzije bio ovlašćen socijalni radnik, u pošti u Maloj Bosni, ona je bez ikakvih problema podizala novac. Neuka je stranka, već tri penzije nisu dobili, u pošti više neće da joj isplaćuju penziju, jer nije ovlašćena da je podiže. Njena sestra je obolela još kao dete, i kao biljka je, ona se stara o njoj, kao i suprug i sin, čak je i posao napustila zbog nje, i smatra da nije pravično da ona ne može da bude istovremeno i staratelj i davalac izdržavanja. Imajući u vidu da odluku o stavljanju pod starateljstvo donosi organ starateljstva, u konkretnom slučaju Centar za socijalni rad u Subotici, a u skladu sa odredbama Porodičnog zakona ("Sl.Glasnik RS", br. 18/2005 i 72/2011-dr. Zakon), a da nadzor nad primenom citiranog propisa vrši Pokrajinski sekretarijat za zdravstvo, socijalnu politiku i demografiju u Novom Sadu, građanka J.M. je upućena da zatraži tumačenje, da li se ona kao davalac izdržavanja shodno odredbama Porodičnog zakona ("Sl.Glasnik RS", br. 18/2005 i 72/2011-dr. Zakon), nalazi u sukobu interesa, odnosno da li su njeni interesi u suprotnosti sa interesima njene sestre kao štićenice. Nakon što je građanka J.M. dobila traženo tumačenje, gde je konstatovano da ona i njen suprug, kao davaoci izdržavanja, ne mogu biti i staratelji njene sestre, Zaštitnik građana Grada Subotice, predložio je Centru za socijalni rad, obzirom da cela porodica građanke J.M. faktički brine o njenoj sestri, sin građanke J.M., T.M. podnese zahtev da se postavi kao staratelj njegovoj tetki, i pomogao T.M., da sačini zahtev, a u cilju mogućnosti podizanja penzije, na brži i efikasniji način. Centar za socijalni rad prihvatio je ovaj predlog, smatrajući da je dat u najboljem interesu kako štićenice, tako i porodice koja se brine o njoj.

Građanka N.B. iz Bajmoka obratila se Zaštitniku građana Grada Subotice, kao zakonski zastupnik, majka R.B., iz razloga što je njenom detetu prestalo pravo na uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica, kada su se iz Novog Sada preselili u Bajmok. Zaštitnik građana Grada Subotice, razmotrio je navode iz rešenja Centra za socijalni rad Grada Novog Sada, te je s obzirom da je u toku bio rok za žalbu, uputio građanku N.B. iz Bajmoka, da istu uloži, naročito imajući u vidu pogrešnu primenu materijalnog prava, tj. primenu člana 100. Zakona o socijalnoj zaštiti ("Službeni Glasnik RS", br. 24/11), koju je imao primeniti prvostepeni organ, čijim odredbama je propisano da ako se izmene okolnosti na osnovu kojih je po ovom zakonu bila određena mesna nadležnost centra za socijalni rad, postupak nastavlja centar za socijalni rad koji je nadležan s obzirom na izmenjene okolnosti. Nadalje je propisano, da ako po okončanju postupka, korisnik kome je priznato pravo na dodatak za pomoć i negu drugog lica i pravo na uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica, promeni prebivalište, centar za socijalni rad koji je odlučio o priznavanju prava predmet ustupa nadležnom organu, što bi u konkretnom slučaju značilo da njenom sinu navedeno pravo nije moglo prestati samo na osnovu njihovog preseljenja iz Novog Sada u Bajmok, kao i da u žalbi istaknu da traže i da se pravo

na dodatak na tuđu negu i pomoć drugog lica prizna u kontinuitetu, te da se izvrši isplata nedostajućeg perioda. Građanka N.B. obavestila je Zaštitnika građana Grada Subotice, da su navodi iz njene žalbe uvaženi, te da je drugostepeni organ pobijano rešenje oglosio ništavim, konstatujući da je shodno odredbama člana 100. Zakona o socijalnoj zaštiti, navedeni Centar za socijalni rad u konkretnom slučaju, trebalo jedino da donese Zaključak kojim se oglašava mesno nenadležnim, dok R.B. u kontinuitetu ostvaruje pravo na uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica od dana 30.06.2006. godine, pa sve do dana 31.10.2014. godine, kada mu je bez zakonskog osnova utvrđen prestanak prava, iako se nisu promenile zdravstvene ili druge okolnosti koje su od uticaja na dalje ostvarivanje navedenog prava.

T.E. se obratila sa pritužbom na rad Centra za socijalni rad Grada Subotice sa povredom prava na refundiranje troškova sahrane pok. brata koji je bio korisnik novčane socijalne pomoći. Pravo na troškove sahrane nisu priznali jer je sahranjen preko preduzeća Funero, a ne preko JKP "Pogrebno". Centar za socijalni rad na pritužbu građanina je naveo da nisu imali mogućnost da pokojnika, koji nije sahranjen preko JKP "Pogrebno" naknade troškove sahrane. Centar je postupio u skladu sa važećom Odlukom grada i nije povredio pravo podnosioca pritužbe. Naime, sa Odlukom o ostvarivanju prava u oblasti socijalne zaštite iz nadležnosti grada u članu 69. utvrđeno je pravo na naknadu troškova sahranjivanja. Stav 3. utvrđuje da sahranjivanje lica koji imaju pravo na naknadu troškova sahranjivanja izvršiće JKP "Pogrebno" po nalogu Centra za socijalni rad. Izuzetno sahranjivanje može izvršiti i drugi privredni subjekt po nalogu Centra za socijalni rad uz saglasnost sekretara nadležnog Sekretarijata u tačno utvrđenim slučajevima. Pošto nisu ispunjeni uslovi iz važeće Odluke, Centar je odbio zahtev za naknadu troškova sahrane.

Često se baveći pitanjima iz oblasti socijalne zaštite, došli smo do zaključka da građani ne poznaju dovoljno svoja prava u ovoj oblasti i da bi ih bilo potrebno upoznati sa njihovim pravima. Kao rezultat, nastao je **Vodič kroz prava i subvencije namenjene osobama sa invaliditetom, penzionerima sa nižim primanjima, socijalno ugroženim osobama i deci na teritoriji grada Subotice.** Ovaj Vodič obuhvata sva prava utvrđena Zakonom o socijalnoj zaštiti, prava koja osigurava Republika Srbija, prava koju osigurava grad Subotica, kao i prava iz Zakona o finansijskoj podršci porodicama sa decom i posebno subvencije koje obezbeđuju kako republička javna preduzeća, tako i gradska javna preduzeća i ustanove. Ovaj Vodič je objavljen na sva tri jezika koja su u službenoj upotrebi i dostupan je građanima na službenom web sajtu Grada.

Protiv JKP „Parking“ imali smo 4 pritužbe. M.M. i K.I. su podneli pritužbu JKP „Parking“ sa opisom povrede prava da su parkirali auto u ulici Braća Radića, odnosno Matija Gupca, a po isteku vremena nisu bili u situaciju da produže parking, već su to uradili sa zakašnjenjem od nekih desetak minuta, što je sve evidentirano u mobilnim telefonima podnosioca, a naplaćena im je tkzv. dnevna karta. JKP „Parking“ se u vezi pritužbe izjasnio da su kontrolori JKP „Parking“ prilikom kontrole izdali nalog za naplatu dnevne karte, jer korisnici javnog parkirališta nisu platili korišćenje parking mesta prema vremenu zadržavanja na propisan način. Iz priloženog izvoda iz kartice obrade podataka i kartice vozila i vlasnika konstatuje se da su korisnici koristili parking u crvenoj, odnosno žutoj zoni i da im je izdata dnevna karta zbog neplaćanja cene usluge korišćenja parking mesta. Odeljenje reklamacije je utvrdilo da su korisnici nastavili da koriste parking mesta nakon isteka vremena

za koje su platili cenu korišćenja, odnosno za drugi započeti sat parkiranja nisu platili cenu usluge korišćenja parking mesta. U ovom slučaju nije došlo do povrede prava podnosioca pritužbe jer je javno preduzeće postupilo ispravno i to u skladu sa članom 18. stav 1. Odluke o javnim parkiralištima. Naime, podnosioci su propustili da plate korišćenje parking mesta na propisan način u skladu sa važećom Odlukom. Ovde moramo istaći da je softver našeg javnog preduzeća tako uređen da se dobija sms poruka 15 minuta ranije pre isteka vremena, te da su oba korisnika bila i samim tim upozorena i mogli produžiti korišćenje parkinga.

I.P. je takođe nepravilno koristio parking mesto jer je, što je i sam naveo u pritužbi pogrešno uplatio parkiranje za zonu II, a trebalo je da plati za zonu I., odnosno crvenu zonu i smatra da zbog 8 do 10 dinara mu nije trebala biti izdata tkzv. dnevna karta. U datom roku javno preduzeće se izjasnilo, nedvosmisleno je utvrđeno da na mestu gde je pritužilac parkirao je crvena zona, a da je dnevna karta ispravno izdata, te da nema povrede prava građana.

G.S. pokrenuo pritužbu zbog oduzimanja prava parkiranja ispred zgrade u kojoj živi, tražio je da mu se ne naplaćuje parking i uklanjanje znaka zabrane vožnje u dvorištu prolaska svih vozila, osim vozila stanara. U toku postupka je utvrđeno da je lokacija u ulici Cara Dušana se vodi kao gradsko građevinsko zemljište u državnoj svojini, a da grad Subotica ima pravo korišćenja, te da je ispravno ova lokacija uvedena u sistem naplate, a da stanari koji imaju adresu imaju pravo na povlašćenu parking kartu uz minimalnu naknadu od 638,62 dinara. Što se tiče zahteva za uklanjanje saobraćajnog znaka, on je takođe neosnovan, jer su ga stanari nezakonito postavili.

Protiv JKP „Pogrebno“ imali smo jednu pritužbu, koju je podneo M.B. radi ostvarivanja prava da kupi klasičnu porodičnu grobnicu u groblju u Mišićevu. Na pritužbu JKP „Pogrebno“ je odgovorilo u datom roku, u kojem je istaknuo da će stranci biti predočena mogućnost da stekne pravo korišćenja na grobnici klasičnog tipa i uslove pod kojim može da izgradi ovu grobnicu, čak je data i cena za ovakvu izgradnju, te je problem rešen na zadovoljavajući način u odnosu na potrebe podnosioca pritužbe.

Protiv JKP „Suboticagas“ podneta je jedna pritužba. R.B. je podneo pritužbu zbog premeštanja kalorimetra jednog stana (ne njegovog), neadekvatnog prilaza kotlu, te da JKP „Suboticagas“ naplaćuje toplu vodu za grejanje. JKP „Suboticagas“ je u datom roku odgovorilo da je kalorimetar na predmetnom stanu premešten iz stručnih razloga, neadekvatan prilaz kotlu nije u ingerenciji preduzeća, a JKP „Suboticagas“ ne naplaćuje toplu vodu za grejanje, što se može videti iz ispostavljenih računa kupcima. Utvrđeno je da nema povrede prava građana.

Protiv JKP „Dimničar“ imali smo 3 pritužbe. Ž.Č. se obratio sa pritužbom na rad JKP "Dimničar", da ima maloletno dete i da preko zimske sezone ne može dozvoliti čišćenje dimnjaka, jer tada ne može založiti, a u periodu koji je van zimske sezone, JKP "Dimničar" naplaćuje svoju uslugu. U odgovoru na dopis zaštitnika građana JKP "Dimničar" se izjasnio da je tačno da su odbijeni sa čišćenjem dimnjaka zbog boravka u kući ml. deteta, pa iz tih razloga nisu u mogućnosti da očiste dimnjak. Međutim JKP predlaže da sa njihovim radnikom na terenu JKP "Dimničarem" može podnosioc da se dogovori o terminu za čišćenje dimnjaka i da se to posebno ne naplaćuje. JKP pravilno primenjuje Odluku o pružanju obaveznih dimničarskih usluga, komunalne usluge po Zakonu o komunalnim delatnostima i Odluci grada se

naplaćuju, a podnosioc pritužbe ima pravo da bira termin kad će mu se izvršiti ta Odluka.

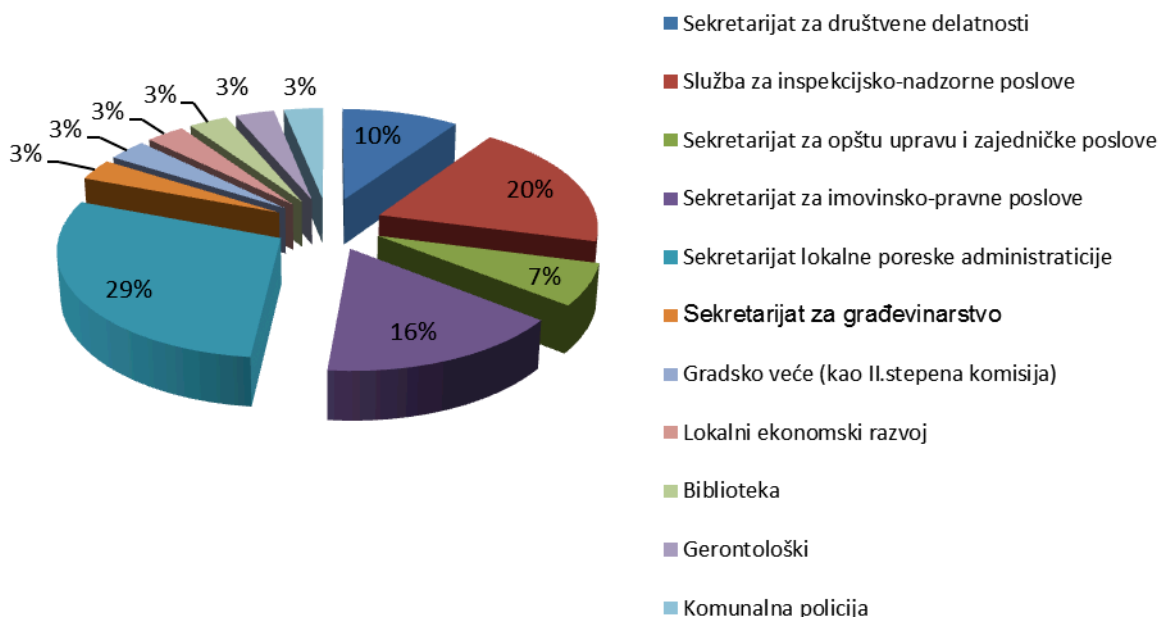
Naši sugrađani G.K. i Đ.Z. su se obratili pritužbom da su terećeni za neizvršene usluge, međutim u postupku je utvrđeno da naši sugrađani, iako ih je JKP obavestilo pod kojim uslovima mogu da otkazu usluge, nisu saradivali sa JKP, odnosno po propisanoj proceduri nisu odjavili dimnjak kako bi Komisija JKP izašla na teren i utvrdila da naši sugrađani ne koriste dimnjak i tada bi ih JKP „Dimničar“ oslobodio plaćanja.

Protiv JP „Palić Ludoš“ pokrenuta je 1 pritužba i to zaposleni radnik F.R. zbog raspoređivanja na drugo radno mesto, a po njegovoj tvrdnji, koje je suprotno izveštaju o izvršenom lekarskom pregledu Dispanzera medicine rada. JP „Palić Ludoš“ je odgovorilo da poslove koje imenovani radnik obavlja ne zahtevaju težak fizički posao, rad na visini, kao ni rad u noćnoj smeni, a radni uslovi u sredini u kojoj se obavljaju poslovi su isti radnim uslovima koje je do tada obavljao. Utvrđeno je da je pritužba F.R. u celosti neosnovana.

Protiv JP „Park Palić“ pokrenuta je 1 pritužba, građanke E.K. Građanka E.K. sa Palića, obratila se Zaštitniku građana Grada Subotice, podnoseći pritužbu protiv D.O.O. „Park Palić“ sa Palića dana 26.05.2014. godine navodeći da su se građani ulice Park fizičke kulture, pre više od dva meseca obraćali navedenom preduzeću putem peticije, a zbog održavanja čistoće, postojanja divlje deponije, nepostojanja asfalta i drugih problema iz nadležnosti preduzeća, ali da nisu dobili nikakav odgovor. U izjašnjenju po pritužbi, D.O.O. „Park Palić“, navodi se da smatraju da je pritužba građanke E.K. neosnovana, jer su nakon prijema peticije sa dotičnom imali više sastanaka, na kojima su joj dali usmeni odgovor o načinu rešavanja zahteva navedenih u peticiji, a potom i krenuli u konkretno rešavanje nekih od zahteva. Povodom zahteva da se očisti krš, koji je ostavljen nakon izgradnje kanalizacije za Vikend naselje, kontaktirali su preduzeće DTD VDP „Severna Bačka“, koje je bilo izvođač radova, i naložili su im da isti očiste, što su i učinili. Divlja deponija, koja se spominje u peticiji očišćena je u akciji čišćenja Palića, koju su organizovali povodom Svetskog dana zaštite životne sredine, dana 07.06.2014. godine, a što se tiče ostalih zahteva, D.O.O. „Park Palić“ ima u planu asfaltiranje ulica, kao i postavljanje tabli sa nazivima ulica, ali na žalost u ovoj budžetskoj godini za tu namenu nisu dobijena sredstva. Građanka E.K. obavestena je o izjašnjenju D.O.O. „Park Palić“ telefonskim putem, s obzirom da je bila zadovoljna odgovorom, nije htela pismeno da se izjašnjava, te je postupak obustavljen.

Nenadležnim smo se oglasili u dva predmeta, u jednom predmetu protiv Centra za socijalni rad naše sugrađanke P.A. jer je u postupku protiv Centra angažovala advokata i u tom slučaju zaštitnik građana ne sprovodi postupak, a u drugom predmetu pritužba je podneta protiv RF PIO, iako smo ovaj predmet rešili posredovanjem i našim sugrađaninu Nj.D. izdato je konačno rešenje o starosnoj penziji.

ORGANI UPRAVE procentualni prikaz



Građani su u 2014. godini podneli ukupno 31 pritužbe na rad upravnih organa, inspekcijskih službi, kao i ustanova.

Protiv nadležnih gradskih organa podnete su pritužbe protiv:

- Sekretarijat za društvene delatnosti 3,
- Služba za inspekcijsko nadzorne poslove 6,
- Komunalna policija 1,
- Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove 6,
- Sekretarija za građevinarstvo 1,
- Sekretarijat lokalne poreske administracije 9,
- Sekretarijat za opštu upravu i zajedničke poslove 2,
- Sekretarijat za lokalni ekonomski razvoj, privredu, poljoprivredu, komunalne poslove i zaštitu životne sredine (LER) 1,
- Biblioteka 1,
- Gerontološki 1,
- Gradsko veće (kao II. stepena komisija) 1,

Takođe građani su podnosili i pritužbe protiv republičkih upravnih organa, za koje Zaštitnik građana Grada Subotice nije nadležan, pa su predmeti dostavljeni Zaštitniku građana RS, Pokrajinskom ombudsmanu, Poverenik za zaštitu informacija od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Povereniku za zaštitu ravnopravnosti, RGZ Katastar nepokretnosti i Komesarijat za izbeglice – ukupno 35 predmeta.

Protiv Sekretarijata za društvene delatnosti imali smo 3 pritužbe u kojim predmetima je utvrđeno da nema povrede prava gađana. Jedna pritužba je bila zbog neisplate februarske zarade u 2014. godini u Udruženju likovnih umetnika, primenjenih umetnika i dizajnera, koji sufinansira grad Subotica, te da je neisplatu zarade

potrebno regulisati sa poslodavcem, a finansiranje ili sufinansiranje programa u kulturi za 2014.godinu, konkurs je u toku. Druga dva predmeta su bila po osnovu izdavanja besplatnih autobuskih karata za učenike srednjih škola, ali utvrđeno je da su roditelji neosnovano podnosili pritužbe, jer su njihova deca na polugodištu školske 2013 – 2014 godine imali 5, 4, odnosno 3 negativne ocene i u skladu sa Pravilnikom o participiranju putnih troškova učenika srednjih škola za ovakve učenike se obustavlja participacija putnih troškova.

Protiv Službe za inspeksijsko nadzorne poslove podneto je 6 pritužbi. Sve pritužbe su podnete zbog nepostupanja po podnetim zahtevima za uviđaj, međutim u svim slučajevima je postupak obustavljen, jer se kroz kontrolu rada Sekretarijata utvrdilo da se postupalo u skladu sa rokovima predviđenim Zakonom o opštem upravnom postupku. Do ovoga dolazi iz razloga što podnosilac zahteva za uviđaj nije stranka u postupku, isti se ni ne obaveštava o rezultatu sprovedenog upravnog postupka. Građanima koji su se obraćali zaštitniku građana radi saveta u pojedinim slučajevima savetovano je da u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku prilikom podnošenja zahteva za uviđaj, obavezno naznače da žele da budu stranka u postupku, jer im se time omogućava učešće i ne dolazi do ovakvih pritužbi.

Protiv Komunalne policije podneta je jedna pritužba, sugrađanke Č.O. Da se obraćala Komunalnoj policiji da zaustave susede koji su rupu u kolovozu ulice zatrpavali smećem, na intervenciju zaštitnika građana Komunalna policija je izašla i zabranila ovakvo zatrpavanje, odnosno problem je rešen putem Direkcije za izgradnju koja je angažovala nadležnu organizaciju i problem je rešen.

Protiv Sekretarijata za imovinsko-pravne poslove podneto je 6 pritužbi. E.A. je podnela pritužbu zbog „ćutanja administracije“ jer joj u zakonskom roku nije odgovoreno na njen zahtev. Izjašnjenjem po pritužbi načelnik Gradske uprave je otklonio ovaj nedostatak.

I.N. i K.B. su u osnovi podneli pritužbe protiv Komisije za stambena pitanja, odnosno zbog loše pripremljene dokumentacije stručne službe Sekretarijata za imovinsko-pravne poslove. Zahtev I.N. je u celosti bio neosnovan, a kod K.B. je kancelarija zaštitnika građana otklonila sve nedostatke rada stručne službe, odnosno pomogla da se sačini prigovor i pribavila potrebnu dokumentaciju, te je Komisija predložila gradonačelniku usvajanje njegovog zahteva i ovim putem je predmet uspešno rešen. Sugrađanka K.R. je u osnovi tražila uređenje ulice kroz eksproprijaciju, zahtev je neosnovan jer nije utvrđen opšti interes.

NIU "Hrvatska riječ" je podnela pritužbu zbog ponuđenog ugovora o zakupu poslovnog prostora na Otvorenom univerzitetu. Problem je vrlo brzo rešen jer je utvrđeno da je u ugovoru ponuđena pogrešna cena za zakup poslovnog prostora, a u odnosu na delatnost, te je ugovor ispravljen, odnosno dostavljen novi ugovor, koji je i potpisan.

Protiv Službe za građevinarstvo podneta je jedna pritužba, u celosti neosnovana, odnosno preuranjena, jer je podnosilac pritužbe na osnovu „sumnje“ da će se graditi ekonomski objekat podnela pritužbu, međutim Služba je odgovorila da na toj lokaciji još nije podnet pismeni zahtev radi izdavanja odobrenja za izgradnju.

Protiv Sekretarijata lokalne poreske administracije podento je 9 pritužbi. Sve pritužbe su rešene uz izvanrednu saradnju nadležnog organa. Najčešće su to bile pritužbe na razrezani porez na imovinu, odnosno njegovu visinu, problem promene kulture sa poljoprivredno zemljište na građevinsko zemljište, određivanje titulara, odnosno obveznika poreza na imovinu. Pritužbe su se odnosile na visinu poreza na imovinu u odnosu na prethodne godine. Do ovoga je došlo zbog izmena Zakona o porezu na imovinu, odnosno kriterijuma na osnovu koji se utvrđuje vrednost nepokretnosti. Takođe je utvrđivano da je dolazilo do ovakvog povećanja jer su građani u toku 2014.godine podnosili nove poreske prijave u kojima su naznačili da je došlo do povećanja površine, a samim tim i do povećanja poreske obaveze.

Na ono što ni Sekretarijat ni zaštitnik građana nisu mogli da utiču to je promena kulture sa poljoprivredno na građevinsko zemljište, jer se Odluka o građevinskom zemljištu, odnosno utvrđivanje građevinskog reona donosi na Skupštini grada, te parcele koje su u osnovi na obodu grada, postale su građevinsko zemljište i samim tim je došlo i do povećanja poreza. U ovim predmetima smo vršili uvid u poresku prijavu i u kopiju plana, kao i u Plan detaljne regulacije, utvrđeno je da su sporne zemljišta građevinsko zemljište, bez obzira što se isto koristi u poljoprivredne svrhe. Ono potpada pod sasvim drugačiji režim (u zonirano područje) i zbog toga je visina poreza znatno veća nego da je poljoprivredno zemljište.

U tećem slučaju u osnovi nije bilo greške ni kod Sekretarijata, već kod samih podnosilaca poreske prijave koji su pogrešno označavali suvlasnike, kojih ili nije bilo ili je u međuvremenu došlo do promene. Takva rešenja su odmah ispravljena.

Protiv Sekretarijata za opštu upravu i zajedničke poslove pokrenuto su dve pritužbe i to zbog „ćutanja administracije“. Kao što je napred navedeno u predmetima „ćutanja administracije“ samim izjašnjenjem stranke su dobile traženu informaciju i propust u radu organa uprave je otklonjen.

Protiv Sekretarijata za LER bila je pokrenuta jedna pritužba, i to našeg sugrađanina K.M.-a da je došlo do propusta kod službene upotrebe jezika i pisma jer na taktilnoj karti izrađenoj na Trgu slobode nije postavljena i tabla sa službenom upotrebom jezika i pisma, odnosno na srpskom jeziku i ćirilicom. Dana 12.12.2014. u 14,00 časova postavljena je i tabla sa natpisom na srpskom jeziku i ćirilicom i time je otklonjen propust.

Protiv Gradske biblioteke je postupak pokrenulo Hrvatsko nacionalno vijeće zbog toga što na čeonj fasadi Gradske biblioteke su samo natpisi na srpskom jeziku (ćirilicom i latinicom) i mađarskom jeziku. Postupanjem po obaveštenju zaštitnika građana direktor Gradske biblioteke je sam izajvio da je to propust, te da je već uputio zahtev Zavodu za zaštitu spomenika kulture, da mu se dozvoli da postavi i tablu na hrvatskom jeziku, što je sve i učinjeno i otklonjen je nedostatak.

Protiv Gerontološkog centra bila je pokrenuta jedna pritužba, a da se računi za grejanje tkzv.crvene sale, velikog hodnika, kao i praznih stanova „Megalaba“ i PTT-a obraćunavaju na račun stanara. U osnovi ovaj predmet je, kako je to i ranije u ovom izveštaju naznaćeno, rešen kontrolom i premeravanjem poslovnih prostorija, odnosno stanova zaštićenog stanovanja.

Protiv Gradskog veća (kao II.stepenog organa) pritužbu je podneo B.S. U toku postupka utvrđeno je da Veće nije raspravilo žalbu imenovanog, gradonačelnik Grada Subotice je obavješten o propustu, te je Gradsko veće raspravilo žalbu imenovanog, odnosno otklonilo je propust.

Kao što se iz ovog kratkog pregleda pritužbi protiv gradskih organa uprave može videti, svi predmeti su rešavani i ukoliko je došlo do propusta, isti su otklonjeni uz izvanrednu saradnju sa organima Upave. Međutim, i ove godine obraćali su nam se građani kojima nije dopušteno da podnesu zahtev za uviđaj. Na našu intervenciju to im je dozvoljavano. Međutim, zaštitnik građana izveštava Skupštinu da je ovaj problem uočen i u Godišnjem izveštaju za 2013, da je utvrđeno da se navedeni propust mora otkloniti i zaštitnik građana smatra da je nedopustivo da se isti problem javlja i u 2014-oj godini. Koliko god bio osnovan, odnosno neosnovan zahtev za uviđaj, on mora biti zaprimljen i u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku obrađen i na osnovu sprovedenog postupka doneto odgovarajuće rešenje. Neprimanjem zahteva za uviđaj narušava se jedna od osnovnih prava, utvrđenog Ustavom Republike Srbije, a to je dvostepenost postupka, odnosno narušava se pravo na žalbu.

Tokom 2014.godine kancelarija zaštitnika građana je ostvarilo saradnju i sa službom za Katastar nepokretnosti u Subotici u 3 predmeta. U dva predmeta su se stranke žalile na predugačak postupak uknjižbe prava vlasništva. Po intervenciji zaštitnika građana propust je otklonjen, odnosno završeni su predmeti. U trećem predmetu se stranka žalila da se neopravdano i nezakonito tereti porezom na imovinu, međutim u toku postupka je utvrđeno da povrede nema, da je stranka nesporno upisana kao vlasnik još od 2000. godine i da u postupcima Katastra nepokretnosti nema propusta.

U 2014.godini nastavljena je izuzetna dobra saradnja sa Zaštitnikom građana Republike Srbije, a naročito po predmetima kada su pritužbe podnete protiv republičkih organa. Imali smo 12 dostavljenih predmeta Zaštitniku građana RS. Da biste stekli uvid u ovu saradnju, predstavljamo Vam jedan od ovih predmeta, odnosno našeg sugrađanina V.V., koji je podneo pritužbu protiv Agencije za restituciju Republike Srbije, iz razloga što smatra da su na njegovu štetu pogrešno primenjene odredbe Zakona o opštem upravnom postupku, te da je više puta pisano i telefonom urgirao za rešavanje svog zahteva za vraćanje imovine, međutim već više od dva meseca nije dobio nikakav odgovor. Zaštitnik građana Grada Subotice, dostavio je predmet Zaštitniku građana Republike Srbije, s obzirom da se radilo o kontroli zakonitosti i pravilnosti rada organa čiji je osnivač Republika Srbija. Zaštitnik građana Republike Srbije, po okončanju navedenog postupka obavestio je Zaštitnika građana Grada Subotice, da je nakon utvrđivanja svih relevantnih činjenica i okolnosti, i činjenice da je Agencija za restituciju otklonila nedostatke, obustavio postupak i zahvalio se na saradnji u ovom postupku, vođenom u zajedničkom cilju efikasnog i delotvornog ostvarivanja prava, i zakonitog i pravilnog ostvarivanja prava i sloboda svih građana.

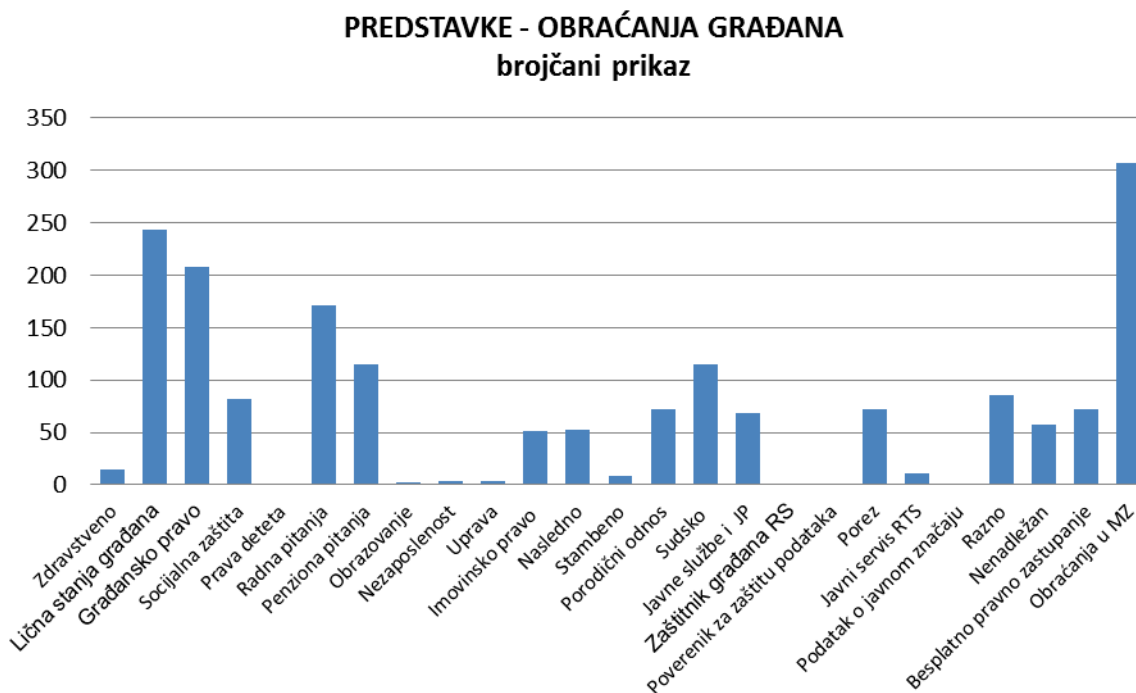
Takođe, je bila dobra saradnja i sa Pokrajinskim ombudsmanom. Imali smo 16 predmeta. U ovim predmetima pomagali smo sugrađanima u sastavljanju pritužbe i prikupljanju dokumentacije. Po ovim predmetima nismo mogli postupati iz razloga stvarne, a u nekima ni iz mesne nadležnosti. Našoj kancelariji su se čak obraćala i

lica iz drugih opština na teritoriji Vojvodine, znači problem mesne nadležnosti, ili je povreda bila učinjena na teritoriji druge opštine.

Povereniku za zaštitu ravnopravnosti, odnosno povereniku za zaštitu informacija od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti dostavljen je po jedan predmet.

Sa Komesarijatom za izbeglice smo ostvarili saradnju u dva predmeta koja je pokrenuo B.S. i to po osnovu Konkursa za dodelu novčanih sredstava i Konkursa za dodelu građevinskog materijala. Osnov postupanja je bilo što je raspodelu ovih sredstava vršila Komisija od strane Komesarijata, odnosno predstavnika i članova Grada. Uočeno je niz propusta kod načina bodovanja i predmet je tako završen da je imenovani osnovano upućen na upravni spor, odnosno pomogli smo prilikom sačinjavanja tužbe i prikupljanja potrebne dokumentacije.

OBRAĆANJA - PREDSTAVKE GRAĐANA u 2014. godini –1.582 PREDMETA (ukupno od početka rada 12.020)



Pravni okvir delovanja u značajnoj meri utiče na mogućnost ostvarivanja specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici kao što je Subotica, očekuju od institucije Zaštitnika građana. Priroda institucije Zaštitnika građana dozvoljava široku lepezu mogućnosti njegovog delovanja.

Tokom 2014. godine, kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice je funkcionisala u okviru svojih nadležnosti, preduzimala niz aktivnosti u funkciji zaštite individualnih i kolektivnih ljudskih prava građana na teritoriji grada Subotice, pri tome posredujući, te dajući savete iz gotovo svih oblasti prava, te upućujući građane, na prava na podnošenje adekvatnih pravnih sredstava, kao i na obaveze preduzimanja

određenih procesnih radnji, u cilju ostvarenja određenih interesa, a u skladu sa pozitivno-pravnim propisima. Delujući u ovom smeru, naročito se vodilo računa o posebno ranjivim grupama, osobama sa invaliditetom, deci, trudnicama i porodiljama, penzionerima i socijalno ugroženim licima.

Ne samo iz podnetih pritužbi, već i iz ovih obraćanja – predstavki Zaštitnik građana Grada Subotice može da se pridruži mišljenju Zaštitnika građana RS da je stanje ljudskih prava u Srbiji tokom 2014.godine bilo zabrinjavajuće. Po našem mišljenju pre svega ekonomska situacija utiče na slabljenje vladavine prava i pravnu sigurnost, poštovanja principa „dobre uprave“, organizaciju i kapacitet administracije koji nisu obezbedili nivo poštovanja građana potreban za dostojanstven život svih. Građani ne ostvaruju u razumnim rokovima prava, koja im garantuje pravni poredak. Kao što smo i u prethodno iskazanom pregledu pritužbi naveli, administracija se neblagovremeno i nemarno odnosi prema poslu, građanima je i dalje onemogućeno u potpunosti ostvarivanje Ustavom garantovanih i Zakonom uređenih prava na zdravstveno, penzijsko i socijalnu zaštitu kroz obavezno zakonom propisanom osiguranju. I u Subotici nadležni državni organi nedovoljno su efikasni u suzbijanju pojave da poslodavci ne izvršavaju zakonsku obavezu uplate doprinosa u zdravstveni i penzioni fond. Ne znam zašto je to tako, jer podaci su lako dostupni od strane nadležnih organa. Nepojmljivo je da i danas imamo preduzeća koja ne uplaćuju ove obaveze i sa rokovima od 4 do 5 godina neuplatom ovih obaveza lišavaju se svojih prava najčešće kako trudnice, tako i stariji radnici koji ostvaruju uslove za odlazak u starosnu penziju, a koja im se ili umanjuje zbog nedostatka uplaćenog staža osiguranja, ili uopšte ne mogu da ostvare pravo na odlazak u starosnu penziju.

U prošloj godini smo se posebno angažovali na rešavanju problema dece rođene sa Downovim sindromom. Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti ovoj deci pripada dodatak za tuđu negu i pomoć, a takođe i pravo na uvećanu tuđu negu i pomoć. U Subotici ima 14 dece pod roditeljskim staranjem. Od ovih 14 dece, 11 dobija uvećanu naknadu za tuđu negu i pomoć, a troje ne mogu da ostvare ovo pravo, iako se u jednom slučaju radi čak o samohranom, nezaposlenom roditelju čije je dete imalo i operaciju na otvorenom srcu. Primećeno je da organi veštačenja u osnovi ni ne veštače ovu bolest, već samo utvrđuju telesna oštećenja ove dece. Po našem mišljenju, jeste da je to tako uređeno Zakonom o socijalnoj zaštiti da veštačenja vrši organ veštačenja Fonda PIO, ali smatramo da je to sasvim pogrešno, jer nije isto veštačenje tkzv. "invalidske komisije" odraslog čoveka i deteta. Takođe ni sami lekari ne mogu da se izjasne da li je ova bolest trajni organski poremećaj neurološkog i psihičkog tipa iz člana 94. Zakona o socijalnom osiguranju ili je telesno oštećenje, zasnovano na genetskom poremećaju. Takođe nam nije jasno, kako kod ovakve bolesti može da dođe do poboljšanja zdravstvenog stanja, te se ova veštačenja vrše periodično, odnosno zakazuje se na ponovno veštačenje u roku od godinu dana. Sigurno da izveštavajući o ovom problemu ni u kom slučaju ne želimo da povredimo stečeno pravo dece, koje su ostvarila uvećanu tuđu negu i pomoć, već želimo da sva deca sa ovom bolešću imaju ista prava.

U ovim slučajevima uložili smo svu svoju stručnost i savesnost prilikom sastavljanja žalbi, međutim mi, kao pravnici tu možemo malo da pomognemo, jer se odluka, odnosno rešenje donosi na bazi napred opisanog veštačenja. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da ova deca treba da osvare prava

na uvećanu tuđu negu i pomoć, međutim sa ovim stavom se ne slažu ni zamenici Pokrajinskog, odnosno Republičkog zaštitnika za prava deteta. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da mu je jedan od najvažnijih zadataka u 2015.godini da pokrene pred državnim organima da se praksa i propisi, odnosno njihova primena ujednače na nivou Republike i to u pravcu da se izmenama Zakona o socijalnoj zaštiti ovo veštačenje više ne poverava organima Fonda PIO, već da se osnuje poseban organ veštačenja lekara specijalista, genetičara, pedijataru i drugih potrebnih lekara specijalista, kao i da se izmene pravilnici koji uređuju obrazovanje i način rada kao i utvđivanje oštećenja.

Na žalost, kao i u prethodnim godišnjim izveštajima i oceni o stanju ljudskih prava u gradu Subotica, možemo reći da je najugroženije od svih ljudskih prava, pravo na rad.

2014.godine donete su izmene i dopune Zakona o radu, koji je stupio na snagu u julu mesecu. Međutim, iako se radi o kratkom periodu za ocenu njegove primene iz obraćanja – predstavki 171 našeg sugrađana, možemo i dalje da zaključimo da poslodavci pokazuju izrazito i bahato nepoštovanje prava radnika, uručuju nezonite otkaze, nezakonita raspoređivanja, računajući na strah od pokretanje sudskih postupaka i njihovu dužinu trajanja spora. I dalje su najugroženije trudnice koje bi trebale po ovim novim izmenama i dopunama da ne mogu dobiti otkaz, a postoji i problem naknade za porođajno odsustvo jer poslodavci nisu uplaćivali potrebne doprinose. Čak i državni organi, Poreska uprava smatramo da povređuju prava ovih radnica, jer u slučajevima kada se isplati naknada za porođajno odsustvo i to sa zakašnjenjem npr.za dva meseca Poreska uprava obračunava solidarni porez kao da je to isplata jedne naknade, a ne naknade za dva ili tri meseca. Zaštitnik građana Republike Srbije je doneo svoje Mišljenje i preporuku da je ovakvo ponašanje povreda prava naših sugrađanki, međutim Poreska uprava ne poštuje i ne primenjuje ovo Mišljenje. Naša kancelarija je mogla samo da pomogne pri sastavljanju žalbi, odnosno pokretanju upravnog spora. Takođe smo imali situacije da po isteku porođajnog odsustva poslodavci pronađu osnov, (izmene i dopune Zakona o radu im daje široku lepezu te mogućnosti), i daju otkaze rradnicama koje su se vrfatile sa porođajnog odsustva.

U oblasti poreskih prava, odnosno obaveza, sugrađani su nam se obratili u 72 predmeta u kojim predmetima 56 je rešeno savetom, a u 16 je postupano.

Radeći na prijemu stranaka u kancelariji, a naročito po prigradskim mesnim zajednicama kancelarija zaštitnika građana se upoznala sa problemom malih poljopirednih proizvođača sa dospelim obavezama po osnovu doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje. U saradnji sa Samostalnim sindikatom, kojim su se ovi građani isto obraćali, u avgustu mesecu 2014.godine, na Otvorenom univerzitetu organizovan je sastanak na kom su prisustvovali državni sekretar Ministarstva poljoprivrede, gosp. Atila Juhas, gradonačelnik i oko dve stotine poljoprivrednih proizvođača ili vlasnika maloga poseda. Na tom sastanku je utvrđeno da je nepravično paušalno određivanje ovih doprinosa (jednaka je obaveza za svakog poljoprivrednog proizvođača od 0,5 ha, kao i za onog koji obrađuje na stotine hektara), da su, ove obaveze zbog nagomilanih kamata veoma visoke i da mali posed nije u stanju da izvrši obaveze, a da je Poreska uprava kao obezbeđenje naplate ovih potraživanja počela da upisuje hipoteke. Na sastanku je dogovoreno da

je potrebno izgraditi jednu pravičnu skalu doprinosa u odnosu na površinu, odnosno vlasništvo nad zemljom, da je potrebno napraviti program otpisa ili pravičnog refinansiranja ovih obaveza sa naglaskom da se traži otpis zatezних kamata. Takođe, Grad je preuzeo obavezu da obuča i formira stručnu pomoć koja bi u prigradskim mesnim zajednicama pomogla poljoprivrednicima u regulisanju ovih obaveza, jer smo uočili da su čak ove obaveze neosnovano utvrđivane. Ovaj sastanak imao je velikog odjeka i na osnovu njega već su izvršeni određeni pomaci. Grad Subotica je odgovorio svojoj obavezi i dva obučena volontera su do decembra meseca obilazili mesne zajednice i pružala stručna pomoć. Takođe je i Ministarstvo poljoprivrede odgovorilo preuzetim obavezama i oformljena je Komisija od predstavnika Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva finansija, koja bi utvrdila pravičnu skalu ovih doprinosa, a takođe i modalitete rešenja problema nagomilanih kamata. Možemo izvestiti da je takođe prekinuta praksa upisivanja hipoteka kao obezbeđenja ovih obaveza.

Što se tiče Poreske uprave izdvojili bi smo i sledeće predmete. M.I. se javio sa problemom da je u celosti isplatio Poreskoj upravi zaostale doprinose za PIO, međutim, njemu se i dalje skida sa penzije srazmeran iznos duga. Na osnovu ovih podataka kancelarija je zatražila od Ministarstva finansije – Poreske uprave da prekine sa skidanjem spornog doprinosa za PIO osiguranje i da izvrši povrat više uplaćenih sredstava na ime penzijskog invalidskog osiguranja. Zbog ćutanje administracije kancelarija je više puta reagovala i nakon toga odbijen je zahtev za povrat više uplaćenih sredstava jer poreski obveznik po drugim osnovama ima poreski dug. Nadalje savetovano je stranci da zaostali poreski dug isplati u celosti i nakon toga da se traži povrat. Stranka se ponova javila kancelariji sa dokazom da su uplaćena dugovana sredstva u celosti i nakon toga ponovo je podnet zahtev Ministarstvu finansije – Poreskoj upravi sa već priloženim dokazima da su sva dugovanja isplaćena i po osnovu PIO osiguranja i po drugim osnovama i nakon toga Poreska uprava donela je rešenje sa kojim je ceo dug u visini od 277.000 dinara u celini jednokratno isplaćen stranci.

J.H. se obratila kancelariji, jer je rešenjem Poreske uprave razrezan porez na nasleđe koji je po njihovom stanovištu enormno visok. Stranka je poučena da je rešenje Poreske uprave pravno formalno valjano, međutim upućena je da direktno pregovara sa Poreskom upravom o načinu izmirivanja duga.

B.J. početkom godine "Vode Vojvodine" počeli su slati rešenja za naknadu za odvodnjavanje i tada su se stranke masovno pojavile sa svojim problemima. Uglavnom ih je tištio taj problem da su podzemne vode bile visoke, nije postojala potreba za navodnjavanjem, nego je više bilo potrebno odvodnjavanje vode. Smatrali su da je ovaj sistem nepravičan i da plaćaju nešto, što nikakvu korist nema, a ono što im prouzrokuje problem – odvodnjavanje, sa time se niko ne bavi.

M.M. se obratila da je od Poreske uprave, Filijala Subotica njen status prebačen u status mirovanja, stim da je ona ostvarila pravo na otpis duga. Naime izvršila je uplatu 58.925,00 dinara i na taj način izmirila glavnicu u celosti i na taj način ispunila uslov za otpis preostale kamate u mirovanju. Na osnovu pismenog dopisa kancelarije organ je prihvatio status otpisa preostale kamate i izvršio povrat više uplaćenih sredstava.

Iz oblasti zdravstvenog osiguranja obratilo nam se 10 sugrađana i to najčešće zbog nemogućnosti overe zdravstvene knjižice nezaposlenima i poljoprivrednicima zbog, kako smo već naveli, postojanja duga po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja, i to vrlo često deci zaposlenih, kojima poslodavac nije uplaćivao doprinose po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja. Na osnovu Mišljenja Zaštitnika građana Republike Srbije da deca moraju imati zdravstveno osiguranje ovi predmeti su rešeni. Saradnja sa Filijalom u Subotici je i ove godine bila izuzetno dobra.

Znatan broj građana, 150, obraćao se Zaštitniku građana Grada Subotice i po pitanjima iz oblasti penzijskog invalidskog osiguranja, najčešće po pitanju zakonskog roka za donošenja rešenja, dugotrajnog važenja privremenog rešenja o penzionisanju, priznanja prava na dodatak za tuđu negu i pomoć drugog lica. Takođe, građani su se zbog izmene i dopuna Zakona o penzijskom i invalidnom osiguranju često se obraćali za savete u vezi ostvarivanja prava na starosnu penziju, na invalidsku penziju, kao i porodičnu penziju. Naročito su bila interesantna predmeti, lica koja ostvaruju pravo na penziju u Republici Hrvatskoj, zbog izmena propisa, odnosno uvođenja OIB-a, osobnog identifikacijskog broja, došlo je do obustave isplata penzija, jer ga ova lica nisu imala. U saradnju sa Hrvatskim ombudsmanom, a u Osijeku i direktno sa Poreskom upravom rešili smo ove predmete, odnosno lica su dobila OIB-a, i nastavljeno im je isplata penzija, odnosno čak su dobili i zaostale isplate zbog prekida. Takođe, sa Hrvatskim ombudsmanom smo sarađivali na predmetima prikupljanja podatka staža osiguranja, kada su naši sugrađani imali staž osiguranja ostvaren u Hrvatskoj, a matična firma je bila u Republici Srbiji, te se nije znalo gde je isplaćen doprinos. Potvrde i dokumentacija dobijena na ovakav način, pomogle su našim sugrađanima da ostvare svoje pravo. Nastavljena je izuzetna dobra saradnja sa nadležnom Filijalom u Subotici. Svaki predmet se obradi u saradnji sa navedenim organom. Organizacija rada u ovoj oblasti je takva, da se uvek možemo obratiti za podatke, mišljenje, kao i savet kod nadležnog službenika, jer često stranke ne znaju na pravi način da iznesu problem. Ove godine smo pomogli strankama u sastavljanju 35 žalbi. To su bile najčešće žalbe na odluku o nepriznavanju prava na invalidsku penziju i prava na dodatak za tuđu negu i pomoć drugog lica.

Ugovor o doživotnom izdržavanju je vrlo značajan pravni institut koji se koristi za izdržavanje starih lica i za sticanje nekretnine za mlađe osobe. Najčešće su nam se obraćali stariji ljudi sa primedbama na način pružanja dvorbe od strane davaoca izdržavanja. Dosta često se javila situacija da su se davaoci dvorbe osiromašili i nisu imali potrebna materijalna sredstva za izdržavanje starih lica u skladu sa utvrđenim pravilima iz ugovora. Često se pojavila i situacija da su davaoci dvorbe nemarno izvršavali svoje obaveze i na taj način, primaoci dvorbe su bili zapušteni u svojim svakodnevnim životnim problemima. Ove probleme smo rešavali davanjem pravnih saveta i uključivanjem socijalnih radnika iz Centra za socijalni rad, jer ova problematika je interdisciplinarnog karaktera. One situacije koje su nastale zbog osiromašenja davaoca izdržavanja ove institucije nisu mogle rešavati, te su one na sudu našle svoj epilog.

Pitanja u vezi zakonskog nasleđivanja, testamentalnog nasleđivanja, mogućnosti prenosa prava svojine na nekretninama za života, su vrlo česta pitanja, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnih sredstava ne znaju same rešavati probleme iz ove oblasti.

Zastarelost potraživanja RTV i kablovske pretplate je u značajnoj meri interesovalo naše sugrađane, te nakon izdavanja opomena od strane RTV-a, odnosno nakon pokretanja prinudne naplate ovih potraživanja, građani su nam se masovno javljali. Građanima je objašnjeno da je rok zastarelosti ovih potraživanja po zakonu godinu dana, pa nakon toga treba izjaviti prigovor zastarelosti potraživanja i na taj način potraživanje se ne može prinudnim putem naplatiti. Novim propisima ova obaveza je uvedena kao taksa i time se menjaju rokovi zastarelosti. Šta će biti sa dospelim potraživanjima zavisiće od javnog servisa.

Problemi porodične prirode su česta pitanja i imali smo 72 obraćanja – predstavki, od kojih smo 71 rešili savetom, a u jednom predmetu smo postupali. To su predmeti u vezi izdražavanja roditelja, punoletne dece, bračnog i vanbračnog druga i dalje rodbine, kao i nasilje u porodici je problem sa kojima su se obraćali građani. Upoznali smo lica koja su nam se obratila sa pravima i obavezama iz Porodičnog zakona, a u slučaju potrebe uputili smo ih na dalju nadležnost Centra za socijalni rad, Policijske uprave i pravosuđa, ukoliko smo nailazili na problem porodičnog nasilja.

U oblasti socijalne zaštite imali smo 82 predstavki, 57 su zaključena savetom, a u 25 je postupano, što znači da smo pomogli strankama u pisanju žalbi, popunjavanju raznih formulara, obezbeđenja potrebne dokumentacije za ostvarivanje ovih prava. Takođe smo sačinili i formular za podnošenje zahteva za jednokratnu novčanu pomoć, koji je usaglašen sa Centrom za socijalni rad, i koji mnogo olakšava strankama. U više slučajeva smo intervenisali i kod Crvenog krsta i kod Centra za socijalni rad, da bi se obezbedila pomoć u vidu paketa za socijalno ugrožene sugrađane. Ovim putem se navedenim organizacijama i zahvaljujemo na saradnji i poštovanju preporuke Zaštitnika građana, jer su na naš predlog uvek pozitivno odgovarali i pružali pomoć ovim ljudima.

Lična stanja građana - 243 predmeta, od toga 19 rešeno savetom, a u 224 predmeta smo postupali. U ovim predmetima najčešće se radi o raseljenim licima sa Kosova, za koje smo postali jedna vrsta servisa kod pribavljanja ličnih dokumenata, odnosno izvoda iz MKR i uverenja o državljanstvu. Takođe se radi i o predmetima ispravke ili usaglašavanja ovih dokumenata, jer su vrlo neuredni i neprecizni, pa naši sugrađani prilikom dobijanja novih ličnih dokumenata, novih ličnih karata i pasoša, imaju velikih problema. Što se tiče samih stranaka koji nam se obraćaju, najčešće se radi o nepismenima i socijalno ugroženima, tako da naš rad, koji je uvek besplatan za stranke mnogo doprinosi rešavanju ličnih stanja ovih lica.

U oblasti obrazovanja, roditelji učenika obratili su nam se u dva slučaja, smatrajući da su obrazovni radnici, odnosno nastavnici ili profesori u svom radu povredili prava njihove dece. Ovi slučajevi rešeni su savetom, odnosno naši sugrađani su upućeni na Prosvetnu inspekciju.

Nezaposlenost – 3 predmeta. Stranke su nam se obratile iz razloga što su propustile rok za prijavu kod Nacionalne službe za zapošljavanje, samim tim izgubile i pravo na zdravstveno osiguranje preko Nacionalne službe, u dva predmeta nismo uspeli da pomognemo, a u jednom predmetu je dokazano da je stranka bila bolesna na dan obaveznog javljanja, te je ta stranka ostvarila svoja prava.

Zaštitnik građana Grada Subotice, po predstavi građanina M.S. sa Palića, posredovao je u mirnom rešavanju spora, koji je nastao između Turističke organizacije Subotice i fizičkih lica sa teritorije Grada Subotice, koji su vlasnici smeštaja – soba za izdavanje turistima. Razlog posredovanja Zaštitnika građana Grada Subotice, te sazivanja ovog sastanka je aneks ugovora o posredovanju ponuđen „domaćinima“, fizičkim licima, vlasnicima smeštaja, od strane Turističke organizacije Grada Subotice, u kom aneksu je predviđena ugovorna kazna u visini od 100.000 dinara, koja se ugovara, radi poštovanja ugovorene obaveze „domaćina,, da istog dana ili najkasnije prvog narednog radnog dana od pružene usluge izvrši uplatu prometa koji je ostvario pružajući usluge gostima, i to tako što će „domaćin,, doneti naplaćeni novčani iznos za pruženu uslugu gostu, i isti iznos predati posredniku. Građanin M.S. sa Palića je u svojoj predstavi naveo, da „domaćini,, zbog ovako ponuđenog aneksa, i ovako velike zaprećene kazne osećaju uplašeno, da su u većini slučajeva njihovi prihodi mali, jer imaju malo soba, i moraju biti konkurentni sa cenama, i da će mnogi biti prinuđeni da ne izdaju sobe, jer postoje situacije, kada neće biti u mogućnosti da ispoštuju svoju obavezu. Zamenica Zaštitnika građana Grada Subotice, u uvodnoj reči, upoznala je predstavnike Turističke organizacije Grada Subotice sa stavom kancelarije Zaštitnika građana Grada Subotice i iznela je da u uslovima u kojima se obavlja ovakav vid delatnosti, predložena ugovorna kazna od 100.000 dinara jeste previsoka, imajući u vidu celokupnu ekonomsku situaciju, niske cene, i mali broj soba u ovoj vrsti smeštaja u Subotici, te da bi ih naplata ove kazne ili onemogućila da dalje obavljaju svoju delatnost ili pak pojedine vratila u tzv. sivu zonu, odnosno da bi pojedinci nastavili da izdaju sobe „na crno,,. Takođe bi u ovoj situaciji i sama Turistička organizacija Grada Subotice bila oštećena, jer bi nepotpisivanjem ovih aneksa, „domaćini,, mogli da iskoriste svoje pravo i raskinu ugovore, a to bi značilo da Turistička organizacija Grada Subotice ostaje bez posredničke provizije, odnosno bez prihoda. Predstavnici Turističke organizacije Grada Subotice istakli su da su kažnjeni u prekršajnom postupku, i to od Ministarstva finansija RS, Poreske Uprave, Filijale Subotica, jer nisu odmah, kada je od gostiju naplaćena usluga od strane „domaćina,, izdali fiskalni račun gostu, te da su ukazali rukovodstvu Poreske uprave na činjenicu, da u praksi teško mogu da nateraju „domaćine,, da odmah po primljenom dnevnom pazaru dođu u Turističku organizaciju i isti predaju, iz raznih razloga, primera radi, kada „domaćini,, novac od gosta prime neradnim danom, međutim nisu naišli na razumevanje ovog problema. Prekršajna kazna iznosila je 100.000 dinara, te su oni zbog kašnjenja domaćina u konkretnom slučaju pretrpeli štetu, i stoga su ovaj iznos, koji je minimalna kazna za ovaj prekršaj po Zakonu o fiskalnim kasama zaključili da se ubuduće moraju zaštititi ugovornom kaznom u ovom iznosu.

S obzirom da postoje nejasnoće oko primene propisa, i to Zakona o turizmu i Zakona o fiskalnim kasama, predloženo je i da se zatraži mišljenje na koji način da se reše situacije, kada je nemoguće odmah evidentirati promet preko fiskalne kase, kao i da se postavi pitanje primene člana 108. Zakona o turizmu, kojim je propisano da sredstva od naplaćene boravišne takse davalac smeštaja uplaćuje u roku od pet dana po isteku svakih petnaest dana u mesecu, a u vezi sa članom 106. stavom 2. istog Zakona, kojim je propisano da davalac smeštaja naplaćuje boravišnu taksu istovremeno sa naplatom usluge smeštaja.

Zakon o turizmu je davaoce smeštaja definisao kao subjekte koji pružaju uslugu smeštaja, kao i subjekte iz člana 74. stav 1 i člana 77. stav 1. Zakona, te su to:

Fizičko lice koje pruža ugostiteljske usluge u domaćoj radinosti preko lokalne turističke organizacije, turističke agencije, privrednog subjekta ili drugog pravnog lica registrovanog za obavljanje privredne delatnosti, na osnovu ugovora i fizičko lice koje pruža ugostiteljske usluge u seoskom turističkom domaćinstvu preko lokalne turističke organizacije, turističke agencije, privrednog subjekta ili drugog pravnog lica registrovanog za obavljanje privredne delatnosti, na osnovu ugovora, te s obzirom da su navedena fizička lica davaoci smeštaja, i lica koja od gostiju naplaćuju uslugu smeštaja i boravišnu taksu, kao i da isti nisu obveznici prometa preko fiskalne kase, rok iz člana 108. Zakona o turizmu je rok koji obavezuje davaoce smeštaja, dok odredbe iz Zakona o fiskalnim kasama obavezuju posrednika, međutim ni članovima 3. stav 1. i stav 2. Zakona, kojima je propisano da lice koje je upisano u odgovarajući registar i koje obavlja promet dobara na malo, odnosno pruža usluge fizičkim licima, dužno je da vrši evidentiranje svakog pojedinačno ostvarenog prometa preko fiskalne kase, kao i da obaveza iz stava 1. ovog člana postoji i u slučaju kada se usluga pruža fizičkom licu, a naknadu za pružene usluge snosi pravno lice, odnosno preduzetnik, i to nezavisno od načina plaćanja (gotovina, ček, kartica i bezgotovinsko plaćanje), ni članom 18. stavom kojim članom su propisane obaveze obveznika, koji je u skladu sa ovim zakonom dužan da evidentira svaki pojedinačni promet dobara na malo, odnosno promet usluga fizičkim licima preko fiskalne kase, dužan je da kupcu dobara, odnosno korisniku usluge odštampa i izda fiskalni isečak fiskalne kase preko koje je evidentiran promet, bez obzira da li kupac dobara, odnosno korisnik usluga to zahteva ili ne, nije jasno definisan rok izdavanja fiskalnog isečka od strane posrednika fizičkom licu, odnosno momenat u konkretnom slučaju, pa se postavlja pitanje, kako u praksi da se ispoštuju odredbe oba Zakona, kako od strane posrednika, tako i od strane davaoca smeštaja.

Imajući u vidu, da su se i predstavnici Turističke organizacije Grada Subotice i predstavnici kancelarije Zaštitnika građana Grada Subotice saglasili, da postoje nejasnoće oko primene dva propisa, kao i problemi u praksi zaključeno je da će se zatražiti mišljenja resornih Ministarstava, te će se da ukoliko bude bilo potrebe organizovati i sastanak sa predstavnicima Poreske Uprave i Turističke organizacije.

U odnosu na ugovorenu kaznu, kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice, saglasila se da u cilju održavanja ugovorenih interesa, i dalje dobre poslovne saradnje, naročito u cilju razvoja turizma u gradu Subotice, imajući u vidu da bi ugovorena kazna štetila obema stranama i predložila da se umesto novčanog iznosa odgovornost „domaćina,, definiše opštom odredbom, te da ista može glasiti: “Domaćin koji neopravdano ne ispoštuje rokove za ispunjenje ugovornih obaveza, odnosno dođe do docnje, a koja docnja prouzrokuje materijalnu štetu po posrednika, domaćin se obavezuje da istu nadoknadi posredniku.,,

Predstavnici Turističke organizacije Grada Subotice, dodali su da je njima prvenstveno u cilju razvoj turizma, te podsticanje na bavljenje turizmom, i da kao organizacija koja je osnovana od strane Grada, teži ka poštovanju propisa, te da će prihvatiti sugestije kancelarije Zaštitnika građana Grada Subotice. O posredovanju između građana i Turističke organizacije Subotice, obavešten je i gradonačelnik Grada Subotice, gospodin Maglai Jenő, koji je podržao ideju Zaštitnika građana Grada Subotice, da se u cilju rešenja problema kolizije propisa iz fiskalne i oblasti turizma, zatraže tumačenja resornih ministarstava.

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

Građanka T.S. obratila se putem predstavke Zaštitniku građana Grada Subotice, smatrajući da joj je mobilni operater Vip mobile D.O.O. iz Beograda, ispostavio neopravdano velik račun za oktobar mesec 2014. godine, navodeći u obrazloženju na reklamaciju, da je u spornom mesecu ostvaren i pravilno tarifiran GPRS saobraćaj sa njenog pretplatničkog broja i njenog uređaja. Na njen zahtev, da joj se dostavi detaljna specifikacija pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pruženu uslugu, operater je naveo da radi na razvoju palete svojih usluga, ali da uslugu izdavanja detaljne specifikacije nije u mogućnosti da pruži, jer nije u paleti njihovih usluga. S obzirom da je građanka iskoristila svoje pravo da uloži prigovor na rad operatera, u smislu odredaba Zakona o elektronskim komunikacijama, upućena je da se obrati Republičkoj agenciji za elektronske komunikacije, inspekciji za elektronske komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, te da se pozove na odredbe člana 112. stav 1. Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014), kojima je propisano da su operateri dužni da pretplatniku, na njihov zahtev dostave račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu, radi jednostavne provere i kontrole troškova.

Odgovorno lice, građanin M.R., u pravnom licu D.O.O. "Momo & Co", obratio se Zaštitniku građana Grada Subotice, sa primedbama na izvršen sanitarni nadzor. Imenovani građanin vrši delatnost u okviru svog preduzeća baveći se trgovinom u šest maloprodajnih objekata – kioska, od kojih se jedan nalazi na "buvljaku". Upravo tu vršen je nadzor od strane sanitarnog inspektora. U kiosku, osim štampe, prodaje i životne namirnice u originalnom industrijskom pakovanju, npr. sokove, sladoled i žvake. Oktobra meseca 2014. godine prilikom nadzora sanitarnog inspektora u navedenom kiosku mu je zabranjen rad, jer objekat ne ispunjava uslove iz člana 5. 6. i 7. Pravilnika o opštim sanitarnim uslovima koje moraju da ispune objekti koji podležu sanitarnom nadzoru ("Službeni glasnik RS", br. 47/06). U zapisniku koji je naknadno dostavljen navedeno je da objekat nije priključen na vodovodnu i kanalizacionu mrežu, i s toga ne ispunjava uslove da se u istom drže životne namirnice. Građanin M.R. poučen je da zahteva pismeno izrađeno rešenje, na koje će imati pravo na žalbu. Takođe je upućen, da se radi o pogrešnoj primeni materijalnog propisa, te da se u smislu sanitarnog nadzora trebao primeniti član 24. stav 5. Pravilnika o sanitarno – higijenskim uslovima za objekte u kojima se obavlja proizvodnja i promet životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe ("Službeni Glasnik RS", br. 6/97 i 52/97), kojim je propisano da odstojanje toaleta od najudaljenijeg radnog mesta ne sme biti veće od 30 m, a u industrijskim objektima od 100 m, u okviru objekta. Građanin M.R. Obavestio je Zaštitnika građana Grada Subotice da je drugostepeni organ je po uloženoj žalbi poništio pobijano prvostepeno rešenje, te je naveo da je valjalo primeniti član 24. stav 5. Pravilnika o sanitarno – higijenskim uslovima za objekte u kojima se obavlja proizvodnja i promet životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe ("Službeni Glasnik RS" br. 6/97 i

52/97), kao i da je u ponovnom postupku prvostepeni organ dužan da na pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, pravilno primeni materijalne propise.

Uprava 4 predmeta, ovde se misli na pitanja iz oblasti eksproprijacije, odnosno pitanja u vezi otvaranja ulica i prolaza jer se razvojem urbane sredine u mesnim zajednicama stvara usko grlo u komunikaciji, odnosno izgradnji puteva. Poznati su ovi problemi u gradskim mesnim zajednicama Željezničko naselje i Aleksandrovo. Kancelarija u smislu prihvaćenih detaljnih urbanističkih planova, kao i pravilima imovinskog prava učestvovala u razrešenju ovih problema.

Javne službe i javna preduzeća – 137 predmeta. Kao što se može videti iz tabelarnog prikaza strukture i statistike primljenih predstavki, to su građani koji nam se obraćaju u slučajevima kada nije započeo ili je u toku postupak pred nadležnom upravnom službom ili javnim preduzećem. U skladu sa principom dobre uprave građani budu upućeni koja su njihova prava i na koji način treba da se obrate ovim službama.

Imovinsko prava - 51 predmet, 46 rešeno savetom, a u 5 predmeta postupano. Ovo su predmeti kada sugrađani traže savete u prometu nepokretnosti, odnosima upisane imovine u Katastru, pitanja poklona, doživotnog izdržavanja, plodauživanja. Ove stranke se za rešenje nastalog problema upućuju kod advokata ili javnog beležnika.

Nasledno pravo – 53, od kojih 52 rešeno savetom, a u jednom predmetu postupano. To su pitanja dokumenata potrebnih za ostavinsku raspravu, pitanja u vezi naknadno pronađene imovine, pitanje u vezi zakonskog nasleđivanja, testamentalnog nasleđivanja, mogućnosti prenosa nekretnine za života, jer stranke zbog neukosti i zbog nepostojanja materijalnog sredstava ne mogu ili ne znaju same rešavati probelme iz ove oblasti.

Stambeno 9 obraćanja – predstavki, od kojih 6 smo rešili savetom, a tri postupanjem. Ovde spadaju saveti, na koji način uz pomoć grada, odnosno koja prava pruža grad u ovoj oblasti, a u tri predmeta smo postupali i obezbeđivali potrebnu dokumentaciju.

Predstavke koje možemo svrstati u odnosu prema sudovima, bilo ih je 115, odnosno 109 rešeno je savetom, a u 6 je postupano. To su predmeti u kojima nemamo nadležnosti, nikada ni ne preuzimamo ni predmete, niti bilo kakvu dokumentaciju koju nam stranke donose uz predmete. Ovde se susrećemo često i sa tzv. „teškim strankama“ kojima je vrlo teško objasniti nadležnost lokalnog zaštitnika građana, strankama koje su ubeđene u loš rad sudova, korumpiranost, te da im je konačnim i pravosnažnim odlukama sudova naneta velika nepravda. Zaštitnik građana Grada Subotice smatra da naročito u ovim predmetima treba paziti na nadležnost zaštitnika građana i razdvojiti kontrolnu funkciju zaštitnika građana od pravosudnih organa kao posebnih organa vlasti u državi.

Pod razno vodimo 85 predstavki građana, od kojih 75 rešeno savetom, u 10 je postupano, a ove predstavke ne mogu da se svrstaju ni u jednu od navedenih oblasti koju prikazujemo u ovom izveštaju. Tu nam se građani obraćaju zbog npr. pomoći popunjavanja raznih formulara, tumačenja ili dobijenog rešenja ili nekog propisa, koji ih interesuje, studentskog smeštaja, prepis registracije automobila ili

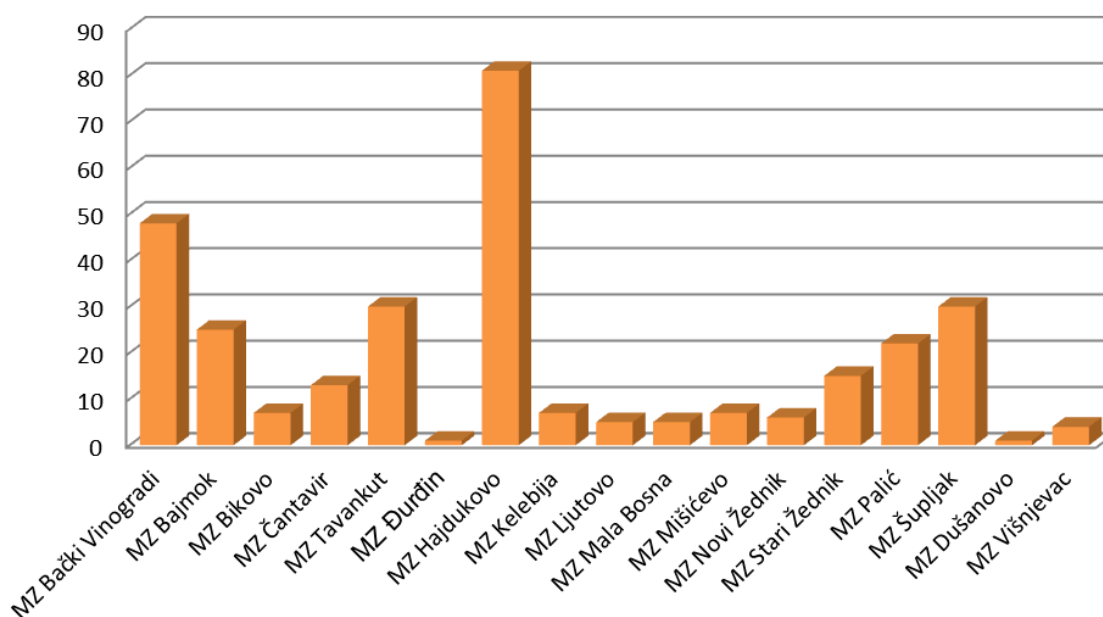
upućivanje na nadležni organ za izdavanje potrebnih dokumenata, kada ne znaju kome da se obrate za rešenje problema i sl.

Nenadležnim smo se oglasili u 58 predmeta, a to su predmeti kada nam se građani obraćaju po osnovu pravosnažnih sudskih presuda ili izvršenja. U ovim predmetima postupamo vrlo oprezno, odnosno otvoreno reći ne postupamo, jer smo nenadležni, a takođe ni ne komentarišemo sudske odluke, a pošto se u ovim predmetima najčešće pojavljuju i advokati, ne postupamo, jer ne želimo da narušavamo dobre odnose sa kolegama advokatima, zbog sprovođenja programa besplatno pravnog zastupanja, a i samim Pravilnikom o BPZ predviđeno je da se ne sme pružati bilo kakva usluga ukoliko se u predmetu pojavljuje advokat.

Kao i prethodnih godina Zaštitnik građana Grada Subotice imao je primetnu saradnju sa gradskim rukovodstvom, gradonačelnikom i članovima Gradskog veća. Ova saradnja doprinosi međusobnom efikasnijem radu, tako i rasterećenju pojedinih funkcija grada.

RAD U PRIGRADSKIM MESNIM ZAJEDNICAMA – ukupno 307 obraćanja

OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA
brojčani prikaz



Zbog pogoršanje socijalno ekonomskog položaja naših sugrađana kancelarija Zaštitnika građana je smatrala da treba da se približi i našim sugrađanima u prigradskim mesnim zajednicama, za koje i dolazak do kancelarije u centru grada predstavlja trošak. Ovaj rad kancelarija je započela u 2013.godini.

I pre smo u kancelariji odredili način rada, da ukoliko neko dođe iz prigradske mesne zajednice, njemu se ne zakazuje prijem, ti naši sugrađani su odmah bili primljeni, ali zbog napred navedenih razloga smatrali smo da mi treba da priđemo tim našim sugrađanima.

Posebno smo u tabelarnim prikazima uz ovaj izveštaj izdvojili i podatke, odnosno predmete sa kojima smo se susretali u prigradskim mesnim zajednicama. Ukupno nam se obratilo 307 naših sugrađana. Obraćali su se najčešće iz oblasti penzionih pitanja, građansko pravo i socijalna zaštita. Ovde bih samo naznačio da ne mogu da se otmem osećaju i utisku koliko je pogoršan socijalno ekonomski položaj našega sela. Njihov socijalni položaj je izuzetno težak, skoro bez ikakvih primanja. Ako se povežu problemi sa penzionim, to su najčešće problemi neplaćanja doprinosa za penziona i zdravstveno osiguranje, koje naši sugrađani ni sa najboljom voljom na malom gazdinstvu koju poseduju, nisu u stanju da plaćaju. Najčešće su to takozvani "polutani" (misli se na radnike koji su bili i poljoprivrednici), sa malom površinom zemlje u vlasništvu, koje daje mali prinos. Takođe poslodavci izbegavaju da zapošljavaju ove naše sugrađane u cilju izbegavanja plaćanja troškova putovanja.

Izdvajamo najinteresantnije probleme i predmete zbog kojih su nam se obraćali stanovnici prigradskih mesnih zajednica.

Komšijski odnosi na selu predstavljaju značajne probleme za građanstvo i stranke su sevrlo često javljale sa pitanjem u vezi uređenja ovih odnosa. Česta su pitanja bila u vezi vrste ograde koja se može postaviti na među, pitanja u vezi obaveze komšija na gradnju ograde, izgradnje ograde i udaljenosti od komšijske međe septičke jame, sporednih prostorija, svinjca. Načina sadnje stabala na međi i načina korišćenja zajedničkih prolaza. Uzurpacija puta je dosta česta pojava u prigradskim mesnim zajednicama, kao i nanošenje štete zasadima putem stoke. Vrlo često nepoznavanja prava i obaveza iz oblasti imovinskih i komšijskih odnosa je prouzrokovao nesporazum između komšija, te nakon pruženog pravnog objašnjenja komšije su zajednički uredili svoje međusobne odnose i u skladu sa detaljnim urbanističkim planom i pravilima imovinsko pravnih odnosa koristili svoje nekretnine.

MZ Palić se obratila kancelariji radi pravne pomoći u pribavljanju građevinske dozvole za buduću zgradu Doma kulture. Pravni problem je bio taj, da bi MZ Palić iz raznih donacija mogla aplicirati na sredstva za izgradnju Doma, ali isključivo kao lokalitet – mesna zajednica. Međutim Grad je bio spreman da izda dozvolu samo za grad Suboticu, a ne za mesnu zajednicu. Nakon uključivanja kancelarije u rešavanje ovog pravnog problema ishodovana je lokacijska dozvola na MZ Palić, i posle toga oni su imali mogućnost da apliciraju za sredstva za izgradnju lokalnog doma za kulturu.

Građani MZ Palić masovno su se javljali sa problemom da deo MZ Palića, oko četrdesetak kuća (okolina restorana Abraham), nema izlaz na glavni put, nego moraju okolnim, zaobilaznim putem stići do E-5 puta. Na taj način pešači se oko 1,5 km više. Problem je predstavljao povezivanje ulice 52. Nova i 53. Nova, jer između ovih ulica postoji nekretnina koja je u privatnoj svojini čiji vlasnik ne dozvoljava više korišćenje ove ulice za prolaz. Kancelarija se obratila gradonačelniku za pomoć u rešavanju problema ovih građana, i to na način da bi Grad kupio deo parcele ili konstituisao pravo službenosti na privatnoj nekretnini u širini od 3 m. Na taj način bi obezbedili slobodan prolaz za dotične građane i povezali bi dve ulice. Gradonačelnik je prihvatio predlog kancelarije, izdao je nalog Gradskoj upravi u gore navedenom smislu i problem je u naknadnom roku rešen.

Iz komunalne oblasti građani su masovno podnosili pritužbe na pogrešne podatke koje se koriste u plaćanju objedinjene naplate. Vrlo često zbog neukosti stranaka,

odnosno pošto žive u prigradskim mesnim zajednicama a nemaju potrebna finansijska sredstva da bi došli do nadležnog JKP i direktno ažurirali svoje podatke, kancelarija je prihvatila da podnese zajedničke predloge za promenu podataka lica, obveznika plaćanja komunalnih usluga. Na taj način javna komunalna preduzeća su dobili ažurnu bazu podataka obveznika, a građanstvo je na tačne adresne podatke, odnosno na tačna imena dobilo račune iz komunalne oblasti. Nezadovoljstvo onih građanina koji su i po dva računa dobili na istu nekretninu je otklonjeno i sa ažuriranjem podataka jedna stambena zgrada je za pravog vlasnika dobila račun.

Lična stanja građana isto su često predstavljala problem građanima, različite adrese i imena u ličnim kartama i drugim zvaničnim dokumentima su nekad predstavljale nerešiv problem. U svakom konkretnom slučaju savetovali smo građane kako na najjednostavniji i najbrži način reše svoje probleme iz ove oblasti.

Snabdevanje pijaćom vodom vrlo često muči građanstvo na teritoriji prigradskih mesnih zajednica. Pitanja u vezi mogućnosti priključka na vodovodnu mrežu i bušenje bunara se javljaju kao problemi koje tište građanstvo. U skladu sa informacijama iz JKP "Vodovod i kanalizacije" i finansijskih mogućnosti građanstva, kancelarija je davala savete za rešavanje ovih problema.

Ogroman problem predstavlja u prigradskim mesnim zajednicama odvođenje atmosferskih i podzemnih voda. U slučaju L.L. koji se obratio našoj kancelariji da je DTD instalirao pumpu za odvođenje atmosferskih voda, jer je oko desetak kuća plavljeno nakon svake kiše, a on je privremeno davao struju za funkcionisanje ove pumpe. Međutim od 2011.godine ni DTD ni Grad nije rešavao ovaj problem i on je zapretio da više neće davati i plaćati struju za funkcionisanje ove pumpe i na taj način oko desetak kuća će biti pod vodom. Obratili smo se Gradonačelniku sa ovim problemom i predočili da pravno nije valjano rešenje da jedan građanin finansira rad ove pumpe, te da je potrebno pokrenuti izdavanje građevinske dozvole za postavljanje strujomera. Kancelarija je učestvovala u postupku pribavljanja saglasnosti od strane vlasnika parcela za postavljanje pumpe kao i u postupku pribavljanja građevinske dozvole za instaliranje ove pumpe. Koordinirali i usaglašavali smo rad Direkcije za izgradnju grada, EPS, Službe za građevinarstvo i DTD-a na iznalaženju rešenja za ovaj problem. Takodje, se zahvaljujemo preduzeću DTD koje je na našu intervenciju, a bez ikakve naknade očistila 4 ispusta ispod puta u MZ Bajmok.

BESPLATNA PRAVNA POMOĆ

Kancelarija zaštitnika građana je i u 2014. godini nastavila da uspešno sprovodi Projekat besplatne pravne pomoći, koliko je to mogla zbog obustave rada advokata u periodu septembar 2014 – januar 2015 godine. Ovaj Projekat se sprovodi u saradnji sa Advokatskom komorom u Subotici na osnovu zaključenog Sporazuma iz 2011. godine. Sporazumom su preuzeti već utvrđeni uslovi i osnovi za pružanje besplatnog pravnog zastupanja koji su određeni u Pravilniku Advokatske komore Vojvodine, formulari kao i već postojeća organizacija. Samim Pravilnikom utvrđeni su kriterijumi koji posebno pomažu naše siromašne sugrađane, nezaposlene i socijalno ekonomski ugrožena lica, kojima je put do ostvarenja sudske zaštite otežan. Naglašavam da sve potrebne potvrde ili uverenja koja se podnose uz zahtev su oslobođene taksi, sem usluge RGZ Katastar nepokretnosti, tako da je ovo

prava pomoć za siromašne. Pošto su to najčešće predmeti Osnovnog suda u Subotici, isti u ovim predmetima odlaže ili oslobađa stranke od dospelih sudskih taksi do okončanja ovakvih predmeta. U 2014. godini primili smo 72 zahteva za pružanje besplatnog pravnog zastupanja, koji od kojih 6 zahteva nisu ispunjavali uslove utvrđene Pravilnikom.

Naglašavamo da je ova advokatska usluga potpuno besplatna za sugrađane i da Grad ne učestvuje sa finansijskim sredstvima. Zaštitnik građana se i ovaj put zahvaljuje svim kolegama advokatima koji su učestvovali u ovome Projektu.

POSEBNE AKTIVNOSTI ZAŠTITNIKA GRAĐANA GRADA SUBOTICE

Ovde bismo posebno izdvojili naš rad na obeležavanju Dana ljudskih prava, saradnju sa Ženskom odborničkom mrežom i saradnju sa Nacionalnim savetom Hrvatske nacionalne manjine i Nacionalnom savetom Mađarske nacionalne manjine.

Ove godine, odnosno 2014. godine obeležavanje Dana ljudskih prava smo posvetili i fokus usmerili ka angažovanju srednjoškolske omladine kroz raspisani konkurs za literarne sastave na temu iz oblasti ljudskih prava. Na literarni konkurs smo dobili 66 radova, bio je izuzetno uspešan sa nadahnutim radovima. Naši srednjoškolci su se izuzetno potrudili i angažovali u svojim sastavima. Čitajući ove radove bilo je jasno koliko mladi ljudi osećaju pravdu, odnosno nepravdu koja ih okružuje, koliko žele promene i koliko zameraju nama starijima što im ne obezbeđujemo sigurnu budućnost. Najbolje radove smo nagradili novčano, za svaki rad na jeziku nacionalnih manjina koje imaju pravu na upotrebu službenog jezika u gradu, Prva nagrada je bila 10.000,00 dinara, a druga i treća nagrada je bila Monografija grada Subotice i knjiga o nobelovki, Malali Jusufzai. U organizaciji su nam pomogli kako profesori, članovi komisije tako i predsednik Skupštine grada i gradonačelnik. Takođe su i nagrađeni radovi postavljeni na web sajt grada, a ukoliko neko želi da pročita i ostale radove može da se obrati kancelariji jer su radovi primani putem e-maila i sačuvani su.

Kancelarija se takođe angažovala kako u organizaciji tako učešćem i savetovanjem članica Ženske odborničke mreže. Najznačajnije što smo utvrdili zajednički je potreba usvajanja Evropske povelje o rodnoj ravnopravnosti, te je Mreža prihvatila na sebe zadatak da ista bude usvojena na Skupštini grada u 2015. godini.

Nacionalni savet Hrvatske nacionalne manjine i Nacionalni savet Mađarske nacionalne manjine obratili su se sa problemom da deci pripadnicima nacionalnih manjina Grad ne pruža mogućnost da koriste svoja zakonska prava na besplatan prevoz do svoje osnovne škole. Naime, ova deca vrlo često ne mogu pohađati školu na svom jeziku nacionalne manjine koja je najbliža njihovom mestu prebivališta, nego moraju putovati više kilometara. Do sada su nacionalni saveti iz raznih izvora finansiranja to pokrivali, međutim, zbog nedostatka materijalnih sredstava postavili su pitanje kancelariji zaštitnika građana, zbog čega oni ne mogu koristiti svoja zakonska prava. Nakon sagledavanja situacije i komunikacije sa nadležnima u Gradskoj upravi, nije više postojala prepreka da se učenicima koji pohađaju osnovnu školu a dužina puta da dođu do nastave na svom maternjem jeziku je duža od 4 km, obezbedi besplatan prevoz do svoje osnovne škole. Sekretarijat za

društvene delatnosti je iz budžeta Grada isfinansirao taj trošak u skladu sa važećim zakonom. Kancelarija je učestvovala i u organizaciji prevoza đaka putem Subotica transa.

MEDIJACIJA

U 2014. godini predstavnici kancelarije zaštitnika građana su učestvovali na Osnovnoj obuci za medijatore koje su organizovali Partneri za demokratske promene Srbija i stekli Sertifikat o završenoj obuci. Takođe postali smo članovi Udruženja građana "Nacionalno udruženje medijatora Srbije".

Medijacija je pre svega alternativno rešavanje sporova. Medijacija je proces u kome građani na brz, efikasan i jeftin način mogu rešiti konflikte do kojih neminovno dolaze u međusobnim odnosima.

Primena medijacije zabeležena je još u starom veku. Od sumerske civilizacije preko srednjeg veka sve do današnjeg dana dolazi do razvoja institucije medijacije. Danas je često praktikovan metod rešavanja sukoba u različitim oblastima društvenog života, u mnogim zemljama sveta.

Medijacija je postupak rešavanja spora između dve ili više strana uz pomoć medijatora – posrednika. Uloga medijatora je da podrži strane u sporu da pronađu obostrano prihvatljivo rešenje podsticanjem pozitivne komunikacije i atmosfere konstruktivnog rešavanja problema.

Medijator ne daje pravne savete, nema ulogu sudije ili arbitra, niti donosi odluku kojom se spor rešava. Odgovornost donošenja odluke i postizanja sporazuma je isključivo na Stranama u sporu. Nijedna od strana ne može biti primorana na prihvatanje rešenja koja joj ne odgovaraju. Strane su slobodne da angažuju pravnog zastupnika i sa njim se savetuju tokom postupka medijacije i pre potpisivanja sporazuma. Svaka strana u sporu ulazi u postupak medijacije u dobroj veri i spremna je da pruži svoj puni doprinos mirnom rešenju spora. Medijacija je postupak koji je zatvoren za javnost i koji je poverljiv. Medijator je ovlašćen da prekine postupak medijacije ukoliko smatra da dalje vođenje postupka nije svrsishodno, takođe, i strane su ovlašćene da u svakom momentu mogu odustati od daljeg učešća u postupku medijacije.

Postupak medijacije kao mirno rešavanje sukoba za strane znači sledeće prednosti: brža je od suđenja, smanjuje troškove, poverljivost, daje priliku stranama da govore, uspostavlja prekinute odnose, protivnici postaju saradnici, strane u sporu donose konačnu odluku, eliminiše neizvesnost i štiti sve strane od rizika gubitka spora- svi dobijaju.

Sam postupak medijacije počinje sa pripremama kao što je izbor predmeta pogodnih za medijaciju, izbor medijatora, potpisivanja sporazuma o pristupanju medijaciji i pripremama medijatora. Nakon toga dolazi do upravljanje predmetom. Važno je izabrati stil pregovaranja i za medijaciju jedino je relevantno da se vode pregovori zasnovani na interesima. Nadalje posrednik treba da vodi računa o svim aspektima rešenja.

Ova usluga našim sugrađanima je takođe besplatna.

SEMINARI, KONFERENCIJE I SARADNJA SA DRUGIM KANCELARIJAMA ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Seminari, konferencije i saradnja sa drugim kancelarijama zaštitnika građana odvijala se kroz aktivnosti Udruženja lokalnih ombudsmana Republike Srbije, koje aktivnosti su značaju podržali Misija OEBS-a u Srbiji, kancelarija Zaštitnika građana Republike Srbije i Pokrajinski ombudsman.

Misija Oebs-a u Srbiji početkom 2013. godine u saradnji sa Udruženjem lokalnih ombudsmana je donela detaljan plan rada, u cilju jačanja kapaciteta institucije ombudsmana.

Zaštitnik građana Grada Subotice je prisustvovao javnoj debati o „Godišnjem izveštaju Zaštitnika građana 2013.godinu – Ključni nalazi Zaštitnika građana u očima civilnog društva“.

U organizaciji Udruženja lokalnih ombudsmana Srbije, čiji je predsednik zaštitnik građana Grada Subotice u saradnji sa OEBS-om organizvano je više sastanaka u cilju jačanje kapaciteta institucije lokalnog ombudsmana. Angažovanje i saradnja sa Stalnom konferencijom gradova i opština na izmenama i dopunama Zakona o lokalnoj samoupravi. Nastavak saradnje sa Zaštitnikom građana Republike i utvrđivanje plana rada i upoznavanje sa praksom republičkog zaštitnika građana. Učešće u radu okruglog stola „Postojeći potrebni i mogući oblici podrške osobama sa Downovim sindromom“.

Posebno bih istakao učešće na predstavljanju istraživanja Pokrajinskog ombudsmana u vezi sa vršenjem komunalne delatnosti upravljanja komunalnim otpadom i održavanja čistoće na površinama javne namene na teritoriji AP Vojvodine i vršenje komunalne delatnosti proizvodnji i distribucije toplotne energije od strane energetskih subjekata na teritoriji AP Vojvodine u postupcima po zahtevu kupaca za isključenje sa distributivnog sistema, odnosno otkaza ugovora o prodaju toplotne energije. Ovo je bio izuzetno uspešan radni sastanak koji je utvrdio i postavio zajedničke stavove i okvire za rad lokalnih zaštitnika građana.

Takođe je kancelarija prisustvovala međunarodnoj konferenciji u Bačkoj Topoli „Lokalni ombudsman i tolerancija“.

Takođe su bili značajni sastanci sa SKGO na predlog pravilnika o organizaciji i sistematizaciji zaposlenih u opštinskoj, odnosno gradskoj upravi i razmena iskustava u radu i pojedinačnim postupanjima lokalnog ombudsmana.

Kao što je uvek u svakom godišnjem izveštaju naznačujemo seminari, konferencije i sastanci nikada ne idu na teret budžeta Grada Subotice, samo troškovi prevoza . Kancelarija se trudi da učestvuje u ovim aktivnostima samo ukoliko organizatori obezbeđuju finansijska sredstva.

SARADNJA SA MEDIJIMA

Saradnja i podrška medija veoma je značajna i potrebna u radu Zaštitnika građana. Naša kancelarija ima izuzetno dobru saradnju sa lokalnim medijima, pa čak i na republičkom nivou. "Pannon televizija" je pratila naš rad obilaska prigradskih mesnih zajednica, istu promovisala i dala je više intervjuova u oblasti specifičnih problema prigradskih mesnih zajednica. Davani su intervjui i lokalnim radio stanicama, kako u nekim pojedinačnim predmetima tako i o našem radu, o odnosima sa strankama, građanima i rešenim predmetima. Održali smo i dve konferencije za novinare u saradnji sa gradskim Medija centrom. Smatramo da i dalje uživamo podršku medija koji prati rad naše kancelarije.

FINANSIJSKA SREDSTVA

Sredstva za finansiranje rada kancelarije zaštitnika građana obezbeđuju se u budžetu grada. Kancelarija zaštitnika građana je u 2013. prešla sa indirektnog korisnika budžetskog sredstava na direktnog korisnika, u cilju smanjenja troškova kancelarije, a to nije uticalo na samostalnost i nezavisnost kancelarije. Ovde moramo da istaknemo da je subotička kancelarija jedna od retkih kancelarija lokalnih zaštitnika građana koja je u svemu uređena na zakonit način.

Odobrena budžetska sredstva su utrošena na funkcionisanje same kancelarije, odnosno najveći deo na zarade zaposlenih.

ZAKLJUČAK

U izradi ovog Godišnjeg izveštaja potrudili smo se da Skupštinu izvestimo o što više konkretnih, pojedinačnih oblasti i predmeta kojima se bavimo. Nadam se da ćete iz ovog izveštaja moći da zaključite da je ovakva kancelarija neophodna u našem gradu. Ova kancelarija, sem što nesebično pruža pomoć sugrađanima, na principima dobre saradnje, dobre uprave, rasterećuje i brojne institucije i organe, a takođe i pomaže u razvoju ovih institucija u pravcu poštovanja principa dobre uprave. Sve usluge Kancelarije su besplatne.

Kao što se iz napred navedenih primera rada može videti, kancelarija Zaštitnika građana grada Subotice je i u ovom periodu uspela da obezbedi prisutnost u gradu i odgovorila potrebi za postojanjem institucije koja se bavi zaštitom i unapređenjem ljudskih prava i kontroli lokalnih organa uprave. Primetan je trend povećanja broja obraćanja građana i on kontinuirano raste od momenta osnivanja institucije. Ovaj pokazatelj se može posmatrati iz dva ugla. Postmatrano iz jednog ugla porast obraćanja zaštitniku građana leži u činjenici da organi uprave i dalje krše i uskraćuju prava građanima, dok posmatrano iz drugog ugla povećanje obraćanja treba tražiti i u boljoj informisanosti građana u pogledu institucija koje mogu da im pomognu u ostvarivanju i zaštiti njihovih prava, odnosno u prisutnosti koju je obezbedila kancelarija u gradu.

Tokom 2014. godine, kancelarija Zaštitnika građana Grada Subotice je funkcionišući u okviru svojih nadležnosti, preduzimala niz aktivnosti u funkciji zaštite individualnih i kolektivnih ljudskih prava građana na teritoriji Grada Subotice, pri tome postupajući, posredujući, te davajući savete iz gotovo svih oblasti prava, te upućujući građane,

na prava na podnošenje adekvatnih pravnih sredstava, kao i na obaveze preduzimanja određenih procesnih radnji, u cilju ostvarenja određenih interesa, a u skladu sa pozitivno-pravnim propisima. Delujući u ovom smeru, naročito se vodilo računa o posebno ranjivim grupama, osobama sa invaliditetom, deci, trudnicama i porođiljama, penzionerima i socijalno ugroženim licima. Stanje ljudskih prava u oblastima koje su predmet kontrole zaštitnika građana je odraz vladajućih društvenih vrednosti i snage institucija na lokalnom nivou. Neophodno je da se na kvalitetniji i potpuniji način uredi oblast postupanja i rada organa uprave kako bi i sami zaposleni, ali i građani mogli da komuniciraju i obavljaju svoje poslove bez problema. Preduslov poboljšanja stanja je postojanje iskrene i odlučne volje svih koji su angažovani u javnom sektoru, sa posebnim akcentom na rukovodeće strukture, pri čemu gajimo iskrenu nadu da ćemo kao društvo pronaći snagu da krenemo napred u bolje sutra.

Ovaj Godišnji izveštaj su zajednički sastavili zaštitnik građana sa zamenicama Tot Salai Erikom i Vuković Simić Ljiljanom.

Subotica, 30.03.2015.

ZAŠTITNIK GRAĐANA
GRADA SUBOTICE

Marosiuk Zlatko
dipl. pravnik

STRUKTURA I STATISTIKA**PRITUŽBE**

		Primljeno	Rešeno	U postupku
Javna preduzeća	JKP "Toplana"	31	31	/
	Subotica gas	1	1	/
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	6	6	/
	Direkcija za izgradnju	4	4	/
	Centar za socijalni rad	15	15	/
	JKP "Parking"	4	4	/
	JKP "Pogrebno"	1	1	/
	JP "Palić Ludoš"	1	1	/
	JP "Park Palić"	1	1	/
	JKP "Dimničar"	3	3	/
	Nenadležni	2	2	/
Organi uprave, inspeksijske službe i ustanove	Sekretarijat za društvene delatnosti	3	3	/
	Služba za inspeksijsko-nadzorne poslove	6	6	/
	Sekretarijat za opštu upravu i zajedničke poslove	2	2	/
	Sekretarijat za imovinsko-pravne poslove	5	5	/
	Sekretarijat lokalne poreske administracije	9	9	/
	Sekretarijat za građevinarstvo	1	1	/
	Gradsko veće (kao II.stepena komisija)	1	1	/
	Lokalni ekonomski razvoj	1	1	/
	Biblioteka	1	1	/
	Gerontološki	1	1	/
	Komunalna policija	1	1	/
Predmeti dostavljeni državnim organima	RGZ Katastar nepokretnosti	3	3	/
	Zaštitniku građana	12	12	/
	Pokrajinskom ombudsmanu	16	16	/
	Komesarijat za izbeglice	2	2	/
	Poverenik za zaštitu ravnopravnosti	1	1	/
	Poverenik za zaštitu informacije od javnog začaja i zaštitu podataka o ličnosti	1	1	/
UKUPNO		135	135	/

PREDSTAVKE

	Primljeno	Način rešavanja		U postupku	
		Savet	Postupanje		
Zdravstveno	15	10	5	/	
Lična stanja građana (državljanstvo)	243	19	224	/	
Građansko pravo (obligacija)	208	187	21	/	
Socijalna zaštita	82	57	25	/	
Prava deteta	1	/	1	/	
Radna pitanja	171	152	19	/	
Penziona pitanja	115	80	35	/	
Obrazovanje	2	2	/	/	
Nezaposlenost	3	3	/	/	
Uprava	4	4	/	/	
Imovinsko pravo	51	46	5	/	
Nasledno	53	52	1	/	
Stambeno	9	6	3	/	
Porodični odnos	72	71	1	/	
Sudsko	115	109	6	/	
Javne službe i javna preduzeća	- Komunalna policija	3	2	1	/
	- Sekretarijat za insp.nadzor.	12	9	3	/
	- Građevinska inspekcija (građevinarstvo i legalizacija)	17	10	7	/
	- Sekretarijat za društvene del.	4	2	2	/
	- Direkcija za izgradnju	9	7	2	/
	- Elektrovojdovina	5	4	1	/
	- Pogrebno	1	1	/	/
	- Toplana	29	25	4	/
	- Čistoća	3	2	1	/
	- Parking	1	1	/	/
	- Gerontološki	1	1	/	/
	- Pošta	4	4	/	/
	- Naša Radost	2	2	/	/
	- Telekom	1	1	/	/
	- Tržnica	2	2	/	/
	- Tržišna inspekcija	2	2	/	/
	- Vodovod	14	10	4	/
	- Dimničar	24	17	7	/
- Suboticatrans	2	1	1	/	
- Subotica gas	1	1	/	/	
Dostavljeno Zaštitniku građana RS	1	1	/	/	
Dostavljeno Povereniku za zaštitu podataka	1	1	/	/	
Porez	72	56	16	/	
Javni servis RTS	11	11	/	/	
Podatak o javnom značaju	1	1	/	/	
Razno	85	75	10	/	
Nenadležan	58	55	3	/	
BPZ	72	/	72	/	
UKUPNO	1582	1103	479	/	

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MESNIM ZAJEDNICAMA

Mesne zajednice	Broj obraćanja
MZ 'Bački Vinogradi	48
MZ Bajmok	25
MZ Bikovo	7
MZ Čantavir	13
MZ Tavankut	30
MZ Đurđin	1
MZ Hajdukovo	81
MZ Kelebija	7
MZ Ljutovo	5
MZ Mala Bosna	5
MZ Mišičevo	7
MZ Novi Žednik	6
MZ Stari Žednik	15
MZ Palić	22
MZ Šupljak	30
MZ Dušanovo	1
MZ Višnjevac	4
UKUPNO	307

SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

Pritužbe	135
Predstavke	1582
Predmeti u mesnim zajednicama	307
UKUPNO	2024