

***ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА ГРАДА  
СУБОТИЦЕ***

***ВОДИЧ  
ЗА ГРАЂАНЕ/КЕ ПРЕД ОРГАНИМА УПРАВЕ  
ГРАДА СУБОТИЦЕ***

*Суботица, јануар 2014. године*

## Увод

Поштовани грађани/грађанке,

Бавећи се послом у канцеларији Заштитника грађана Града Суботице, која је основана пре седам година, осетили смо потребу да Вам на једном месту, укратко, што јасније и потпуније, укажемо на права која имате у управном поступку, начин на који можете остварити наведена права, али и на органе, институције и друга тела којима се можете обратити ради заштите и остварења Ваших права и правних интереса.

Надамо се да ће овај Водич бити полазна тачка у решавању свакодневних потреба свих наших суграђана, а за све остале информације, органи наведени у Водичу стоје Вам на располагању.

С поштовањем,

КАНЦЕЛАРИЈА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

## *О људским правима*

Људска права су најосновнија права људских бића. Она дефинишу однос између појединаца и државе. Људска права ограничавају државну моћ и у исто време захтевају од државе предузимање мера за обезбеђивање окружења која свим људима омогућавају остваривање људских права.

Универзална декларација о људским правима, коју је Генерална скупштина Организације уједињених нација усвојила 1948. године била је први корак ка постизању овог циља, односно "унапређивању и поштовању права човека и основних слобода без обзира на расу, пол, језик и веру", као један од основних циљева Уједињених нација.

Права грађана<sup>1</sup> пред органима управе представљају један од многобројних сегмената људских права.

## *Права грађана пред органима управе Града Суботице*

Грађани веома често, скоро свакодневно, имају контакте са органима управе пред којима желе да остваре или заштите своја права и интересе.

Органи управе постоје на републичком, покрајинском и локалном нивоу. Сваки од наведених нивоа органа управе, обављају послове из своје надлежности, односно послове који су одређени позитивноправним прописима (републичким, покрајинским или локалним прописом).

Списак проблема, као и органа управе и јавних и јавно-комуналних предузећа којима се грађани обраћају када желе да остваре или заштите неко своје право је велик и не може се у целости презентовати у овом Водичу, те ћемо Вам овом приликом указати на најважнија питања.

Када грађани имају потребу да се ради остваривања права обратe неком од органа управе, најважније је да знају ком органу и на који начин се могу обратити.

У Граду Суботици, **Одлуком о Градској управи Града Суботице** („Службени лист Града Суботице, бр. 6/10 и 8/13) уређују се организација и делокруг рада градских управа, посебних организација и служби Града Суботице те грађани могу увидом у наведени документ утврдити ком органу могу да се обратe ради остваривања одређеног права и обавезе.

На сајту Града Суботице [www.subotica.rs](http://www.subotica.rs) грађани такође могу да се информишу о пословима које обављају градска управа, јавна предузећа и установе Града Суботице,

---

<sup>1</sup> Реч "грађани", баш као и све друге граматички родно опредељене речи, користе се у овом Водичу родно неутрално и равноправно означава припаднике односно припаднице оба пола.

затим, могу да преузму већи број докумената-захтева који се подносе надлежним органима и информишу се о многим питањима која су од значаја за грађане.

Грађани се о наведеном такође могу информисати и у **Контакт центру 024**, који је формиран ради обављања послова који се односе на пружање тачних, брзих и потпуних информација из надлежности градске управе и служби, јавно комуналних и других јавних предузећа, бесплатним позивом на **телефон 024-626-999** или путем е-маил-а **контактцентар@суботица.рс**. Бесплатни позиви могући су само са позивног подручја 024. Из других позивних подручја и са мобилног телефона свих оператера контакт центар је могуће добити позивом на број 024-626-999.

Поред наведеног, грађани се увек могу обратити и канцеларији **Заштитника грађана Града Суботице**, чији примарни посао свакако није пружање информација, већ заштита права грађана пред органима управе Града Суботице у ситуацијама када грађани сматрају да су им актом, радњом, чињењем или нечињењем од стране органа управе Града Суботице повређено право, међутим запослени у канцеларији ће грађане увек упутити на орган коме треба да се обрате у конкретном случају, и тиме им помоћи у заштити и остваривању њихових права. Канцеларија Заштитника грађана се налази у Суботици, **Трг Слободе 1, бр. тел.: 024/626-898, бр. факса: 024/626-894, е-маил: омбудсман@суботица.рс**.

### *Начин обраћања органима управе*

Грађани се обраћају органима управе најчешће подношењем захтева ради остварења неког права и обавезе, потом, подношењем пријаве, дописима ради добијања одређених информација од органа и сл.

Лице по чијем је захтеву покренут поступак, против кога се води поступак или које, ради заштите својих права или правних интереса, има право да учествује у поступку је **странка у поступку** и оно има права да активно учествује у поступку и да буде информисано о свим радњама које се предузимају у поступку. Када подносите пријаву против неког лица, уколико желите да budete странка у поступку, обавезно то назначите у пријави (Захтев за увиђај).

*Захтев се обично подноси у писаној форми*, обично на образцу органа, међутим нема никакве сметње да се Захтев поднесе и у слободној писаној форми уз обавезу да садржи све елементе који су наведени у захтеву и да се уз исти приложи сва документација која је потребна за поступање органа.

Грађани приликом предаје захтева код органа добију број предмета под којим се њихов захтев води.

Подношење пријаве органима као и тражење информација од органа, грађани обављају путем телефона и то ни у ком случају није погрешно. Међутим, *савет Заштитника грађана је да се грађани органима увек обраћају у писаној форми*, уз задржавање примерка обраћања којим доказују пријем од стране органа или од стране ПТТ Србије, у зависности којим путем су предали писмено (захтев, пријаву или допис). Ово је важно ради евентуалног даљег поступка пред неким од органа управе (нпр. када се грађани обраћају Заштитнику грађана са притужбом на неки од органа управе, једно од првих питања које ће им Заштитник грађана поставити јесте да ли се грађанин поводом проблема на који указује обраћао надлежном органу и да ли има доказ о томе; дакле

обраћање органу писаним путем представља на неки начин услов за поступање Заштитника грађана у конкретном случају). Ово из разлога што Заштитник грађана није адвокат грађана, нити се бави пословима пружања правне помоћи. Сагласно Одредбама Одлуке о Заштитнику грађана Града Суботице ("Сл. лист Града Суботица" бр. 07/2014) подносиоци притужбе су дужни да се претходно, писаним путем обратe органу са којим имају проблем, односно да искористе правна средства која им стоје на располагању и да се након тога обратe Заштитнику грађана, у супротном, Заштитник грађана неће покренути поступак из разлога преурањеног подношења притужбе.

## *О правима у управном поступку*

Иначе, **управни поступак**, сагласно одредбама Закона о општем управном поступку ("Сл. лист СРЈ", бр. 33/97 и 31/2001 и "Сл. гласник РС", бр. 30/2010) **покреће надлежни орган** или **поводом захтева странке** или **по службеној дужности**, кад то одређује закон или други пропис и кад утврди или сазна да, с обзиром на постојеће чињенично стање, треба покренути поступак ради заштите јавног интереса.

У току поступка пре доношења решења морају се утврдити све одлучне чињенице и околности које су од значаја за доношење решења и странкама се мора омогућити да остваре и заштите своја права и правне интересе.

На основу одлучних чињеница утврђених у поступку, орган надлежан за решавање доноси **решење о управној ствари која је предмет поступка**.

У току поступка **странке и/или трећа лица која за то учине вероватним свој правни интерес имају право да:**

- *разгледају списе предмета;*
- *да о свом трошку препишу, односно фотокопирају потребне списе, под надзором одређеног службеног лица;*
- *да се обавештавају о току поступка;*
- *да учествује у поступку као странка, уколико до тада нису учествовали као странка.*

Сагласно одредбама Закона о општем управном поступку **рок у коме је орган дужан да донесе решење** и достави га странци је **најкасније два месеца од дана предаје уредног захтева**, ако посебним законом није одређен краћи рок.

Ако орган против чијег је решења допуштена жалба не донесе решење и не достави га странци у прописаном року, *странка има право на жалбу као да је њен захтев одбијен*. Ако жалба није допуштена, странка може непосредно покренути управни спор.

Против решења донетог у првом степену странка има **право на жалбу**, о чему се може информисати у **Поуци или упутству о правном леку** која је саставни део Решења и налази се на крају решења. (само изузетно против првостепеног решења није дозвољена жалба).

Поред жалбе, као редовног правног средства, постоје и **ванредна правна средства** која се користе у специфичним и тачно одређеним ситуацијама.

"**Ћутање администрације**" или "**Ћутање управе**" постоји у случају када првостепени орган не донесе решење у законском року и не достави га странци (максимално два месеца од дана предаје уредног захтева). Тада странка има право да изјави **жалбу другостепеном органу као да је њен захтев одбијен**, односно као да је донет негативан управни акт ( изузетно, у случајевима одређеним законом, сматраће се да је донет позитиван управни акт).

Поред жалбе, постоји и **тужба због "Ћутања администрације"** у ситуацији када након што странка изјави жалбу, другостепени орган не одлучи по жалби у року од 60 дана, странка је тада дужна да се обрати органу још једном, те уколико орган у наредних 7 дана не донесе решење, странка може да поднесе тужбу **Управном суду у Београду, Немањина 9**, као да је њена жалба одбијена. Тужба Управном суду се може поднети и против управног акта који је донет у другом степену.

### *Где се грађани обраћају органима управе*

Грађани Суботице своја права, заштиту правних интереса и своје обавезе прописане Законом тј. одговарајућим правним актом на територији Града Суботица углавном остварују у оквиру **Услужног центра** Градске управе Града Суботица и у оквиру Месних канцеларија које су образоване за обављање послова управе ван седишта, тј. у насељеним местима на територији Града Суботица, како грађани не би морали путовати и излагати се непотребним трошковима.

Услужни центар Градске управе Града Суботица основан је 2004. године у оквиру Секретаријата за општу управу и заједничке послове Градске управе, управо са циљем како би грађани могли своја права и обавезе остварити на једном месту без непотребног лутања по објекту Градске куће.

Рад Услужног центра је организован на 19 шалтера, у оквиру Услужног центра смештена су три шалтера ПТТ где грађани могу извршити уплату прописане Републичке и административне таксе без напуштања објекта. Радно време са странкама је од 7,30 – 15,30 х сваког радног дана изузев четвртка када служба ради са странкама од 7,30 до 18,00 х.

На самом улазу постављен је позивно прозивни систем и то је први контакт грађана са управом, где странка узима број одабиром надлежног органа за решавање акта за који предаје поднесак, ту се опредељују за језик и писмо на коме се жели обратити органу и на ком језику тражени акт треба да буде издат.

На овај начин остварена су права националних мањина прописана Законом и дата могућност прописана Уставом да се у поступку пред органом странка обраћа на матерњем језику и добија тражени акт на истом.

У складу са Статутом Града Суботице сви поднесци управна и неуправна акта издају се на српском језику – ћириличном писмом, мађарском и хрватском језику латиничним писмом.

На улазу у Услужни центар је домаћин који ће љубазно упутити странку на прозвани шалтер, дати тражене информације, а у поступку опхођења са глухонемим особама он

је тумач између странке и референта, пошто је завршио прописани курс за опхођења са глухонемим лицима.

На шалтеру странка се може обратити писменим захтевом, на прописаном обрасцу израђеном од стране надлежне службе са детаљним описом прилога и вредношћу таксе уколико поднесак подлеже такси, странка може захтевати поднесак на усмени захтев који је прописан ЗУП-ом, док се овера потписа, рукописа и преписа, упис података у радне књижице и отварање исте, издавање извода из матичних књига и издавање уверења о држављанству врши по усменом захтеву.

Обавеза органа при пријему захтева је да странци по пријему и евидентирању поднесака изда потврду о пријему поднеска.

Постоји две врсте потврде о пријему поднеска:

Потврда о пријему поднеска по коме се решава о управном поступку мора бити обавезно у складу са ЗУП-ом, Уредбом и Упутством о канцеларијском пословању органа државне управе. Она садржи назив органа који је запримио поднесак „Писарница Градске управе Града Суботица, датум пријема поднеска, орган, организациону јединицу, класу и број под којим је предмет евидентиран, име и презиме странке, адресу подносиоца као и садржај предмета, број предатих прилога и вредност наплаћене таксе, рок решавања предмета, име референта, број телефона и најважнију ставку – Упутство странци да странка уколико код уредно поднетог поднеска у прописаном року не добије тражени акт може уложити жалбу – редовно правно средство код другостепеног органа на ћутање администрације“.

Све жалбе се предају код првостепеног органа, а могу се код истог изјавити и усмено на записник.

Потврду о пријему вануправног захтева пресликава пријемни штампил који је стављен на поднесак и садржи назив „Писарница Градске управе Града Суботица, датум пријема, орган и организациону јединицу, класу, број, прилог и вредност наплаћене таксе“.

### *Коме се грађани Града Суботице могу обратити за помоћ*

Грађани се ради решавања проблема пред органима управе Града Суботице увек могу обратити **канцеларији Заштитника грађана Града Суботице**, која се као релативно нова институција у Граду Суботице труди да, пре свега, својим начином рада и резултатима изгради и ојача поверење грађана, и на тај начин, са једне стране, допринесе решавању проблема на које грађани наилазе у свакодневном животу, а са друге стране, утиче на стварање у највећој могућој мери "добре и приступачне управе".

Грађани се могу ради решавања проблема које имају обратити и **Комисији за представке и жалбе Скупштине Града Суботице, Трг Слободе 1**, која разматра представке и жалбе грађана упућене или уступљене Скупштини, и предлаже Скупштини и надлежним органима мере за решавање питања садржаних у њима. Грађани се могу обратити Комисији писаним путем на адресу Суботица, Трг Слободе 1.