SZERB KÖZTÁRSASÁG

VAJDASÁG AUTONÓM TARTOMÁNY

ÚJVIDÉK VÁROS

**ÚJVIDÉK VÁROS**

**POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK 2015. ÉVI JELENTÉSE**

ÚJVIDÉK, 2016 márciusa

**BEVEZETŐ**

A Polgári Jogvédőről szóló határozattal (Újvidék város Hivatalos Lapja, 47/2008. szám) összhangban léttrehozták a Polgári Jogvédő intézményét Újvidék város területére, független és önálló szervként, amely a polgárok[[1]](#footnote-1) jogait védi és a városi közigazgatási szervek, Újvidék város külön szervezeteinek és szolgálatainak munkáját ellenőrzi, valamint Újvidék város alapította, de közmegbízatást ellátó egyéb szervek és szervezetek, vállalatok és intézmények (a továbbiakban: közigazgatási szervek) vagyonjogait és érdekeit védi. Ezen túlmenően, a Polgári Jogvédő gondoskodik az emberi és kisebbségi jogok védelméről és fejlesztéséről.

A Polgári Jogvédő köteles, hogy egyszer évente, de legkésőbb a jövő év március 15-ig jelentést tegyen a Városi Képviselő-testületnek az előző évi tevékenységeiről, az emberi jogok állapotáról és a jogbiztonságról Újvidék város teróletén.

Újvidék város Polgári Jogvédőjének legjelentősebb tevékenységei a polgárok panaszai szerinti eljárásokra, valamint a polgároknak a Polgári Jogvédővel való minden fajta kommuniációjára vonatkoznak. A 2015. évi jelentés bemutatja a polgárok Újvidék város Polgári Jogvédőjehez való fordulásának statisztikai adatait, leírja a polgárok által tavaly kiemelt domináns problémákat, egyes tárgyak rövid bemutatásával.

A Jelentés statisztikai szemszögből való megvilágítása során, a panaszok számának kis mértékű növekedése észlelhető a 2014. évhez képest. A panaszok számának növekedése kétféleképpen szemlélhető, egyrészt, elfogadható, hogy az a polgároknak a városi közigazgatás munkájával való elégedetlenségének és az emberi jogok további szegésének a következménye, míg másrészt ez a polgároknak a Polgári Jogvédő intézményének létezéséről, valamint jogaik védelmében betöltött hatásköreiről való nagyobb informáltságának az eredménye.

Továbbá, ha összehasonlítjuk a 2015. évi jelentést a korábbiakkal, szembetűnő az Újvidék város Polgári Jogvédője által a városi közigazgatásnak megküldött ajánlások számának csökkenése, ám a Polgári Jogvédő véleményei számának növekedése. Ez annak tudható be, hogy megváltozott a problémakör, mely kapcsán a polgárok az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez fordultak. Továbbá, egyes városi intézmények felismerték a Polgári Jogvédő intézményének jelentőségét, s ebből kifolyólag a közigazgatási szervek mind több olyan tárgyat sikeresen oldottak meg azonnal miután a Polgári Jogvédő fordult hozzájuk, amely kapcsán nem volt meg az ajánlás meghozatalának alapja.

Egyes problémák, amelyek miatt Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez fordultak, évről évre ismétlődnek, mint például, ha az ügyfél kérésére nem hoznak meg határozatot, nem válaszolnak az ügyfél leveleire, az eljárás időtartama a szervek előtt, a távfűtési rendszerről való lekapcsolásra vonatkozó kérelmek szerinti szelektív döntéshozatal, kéményseprői szolgáltatások megfizettetése, a számlák összege, a lakbér- és közműszámlák megfizettetése, az utcák közművesítési berendezése, házi állatok tartási problémái, vendéglátóipari létesítmények éjszakai műkoödésének zajproblémái, a kereskedelmi tétesítmények éjszakasi munkája, közterület lefoglalása, magas számlák egyes szolgáltatásokért, a bontásra vonatkozó végzés végre nem hajtása, a vagyon utáni adó megállapításáról szóló végzés meg nem küldése, a megmaradt adó összehangolási problémája az építészeti földterület szabályozásásáról szóló szerződés szerinti konform elszámolási módszer alkalmazásával stb. Az azonos problémák évről évre történő ismétlődése világosan támutat arra, hogy az illetékes vezető struktúrák nem teszik meg a kellő tevékenységeket a munkájukban előfoduló fogyatékosságok és mulasztások kiküszöbölésének érdekében. Itt azonban meg kell magyarázni, hogy noha egyes panaszokat a polgárokat érintő tipikus problémák miatt nyújtottak be, ez nem feltétlenül azt jelenti, hogy e problémák úgy végződnek, hogy a szervek munkájában mulasztásokat állapítanának meg. Az ilyen helyzet kapcsán, Újvidék város Polgári Jogvédője több ízben tájékoztatta a Városi Tanács tagjait az egyes megfigyelt problémákról, mert úgy véli, hogy erről tájékoztatni kell őket, annak céljából, hogy részvételükkel, kezdeményezésükkel és betöltött posztjukkal kezdeményezni fogják a problémák megoldását.

Ily módon, a statisztikai adatok mellett, a jelentésben bemutatásra kerülnek az elmúlt évben vezetett legjelentősebb tárgyak, az Újvidék város Polgári Jogvédőjének végleges állásfoglalásával, amelyet Újvidék város Polgári Jogvédője alakított ki ajánlás küldésével és magyarázat megadásával, hogy az ajánlás szerint jártak-e el, vagy nem, illetve még mindig folyamatban van-e az eljárás.

Tekintettel arra, hogy Újvidék város Polgári Jogvédője együttműködést hozott létre egyes városi közigazgatási szervekkel és vállalokkal, s meghatározott számú tárgyat kezdvezően oldottak meg az ügyfél javára a Polgári Jogvédőhöz való fordulás után, anékül, hogy ajánlás vagy vélemény küldése lett volna szükséges, a Jelentésben szó lesz a hatékonyabb módon megoldott legjelentősebb vagy tipikus tárgyakról, és olyan tárgyakról is, amelyeket Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésére indított meg.

Továbbá, Újvidék város Polgári Jogvédőjének tavalyi munkájában újdonságként mutatkozott, hogy egyes tárgyakban a polgároknak felkínálták a Polgári Jogvédőnek az ügyfél és a közigazgatási szerv közötti közvetítését. Mivel az év végéig egyetlen olyan tárgy sem fejeződött be, amelyben közvetítést kínáltak fel, ezek a továbbiakban nem szerepelnek a jelentésben.

A jelentésben szó lesz a Polgári Jogvédő által az elmúlt évben lefolytatott kivizsgálásokról, amelyek az emberi jogok helyzetére vonatkoznak. Az elmúlt évben a kivizsgálások fókuszában a gyermekek jogai voltak.

A jelentés bemutatja a Polgári Jogvédő tevékenységeit azon jogszabályok meghozatalán vagy mósításán és kiegészítésén, amelyet Újvidék város területén hoztak meg, valamint a Polgári Jogvédő észrevételeit Újvidék város területén uralkodó jogbiztonságról.

A bevezető rész végén külön ki kell emelni, hogy 2015 folyamán megváltozott a Polgári Jogvédő tisztségét betöltő személy, valamint a munkavállalók száma csökkent, így néhány hónapos időtartamban az irodában csak két okleveles jogász dolgozott, az év további részében főleg három. A nyilvánvaló káderhiány ellenére, Újvidék város Polgári Jogvédőjének irodája mégis ugyanolyan hatékonyan és gyorsan működött.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ MUNKÁJÁNAK**

**JOGI KERETE**

Újvidék város Képviselő-testülete 2008. december 10-én megtartott VII. ülésén meghozta a Polgári Jogvédőről szóló határozatot (Újvidék város Hivatalos Lapja, 47/2008. szám) a helyi önkormányzatokról szóló törvény (Az SZK Hivatalos Közlönye, 9/2002. szám) 126. szakasza, valamint Újvidék város Alapszabálya – egységes szerkezetbe foglalt szöveg (Újvidék város Hivatalos Lapja, 43/2008. szám) 24. szakaszának 45. pontja alapján.

A Polgári Jogvédő intézményét Újvidék város területéte független és önálló szevként hozták létre, amely intézmény védi a polgárok jogait és ellenőrzi a városi közigazgatási szervek, Újvidék város külön szervezeteinek és szolgálatainak, Újvidék város vagyonjogainak és érdekeinek védelmében illetékes szerv, valamint Újvidék város által alapított, közmegbízatással megbízott egyéb szervek és szervezetek, vállalatok és intémények munkáját. A Polgári Jogvédő az emberi és kisebbségi jogok védelméről és szabadsűgairól is gondoskodik.

A Polgári Jogvédő tehát, nem határoz a polgárok jogairól és kötelességeiről és törvényen alapuló érdekeiről, hanem ellenőrzi Újvidék város közigazgatási szerveinek munkáját, és a megküldött ajánlások által fejleszti munkájukat, s ezzel a polgárok jogainak tiszteletben tartását. A Polgári Jogvédő, teendőinek ellátásában független és önálló, senkinek sem áll jogában munkájára és eljárására hatást gyakorolni. A Polgári Jogvédő tevékenységének alapelvei a törvényesség, pártatlanság, függetlenség és igazságosság. A Polgári Jogvédőnek meghatalmazása van arra, hogy ellenőrizze a polgárok jogainak tiszteletben tartását, megállapítsa az aktusokkal, cselekményekkel vagy pedig a közigazgatási szervek nem cselekvésével elkövetett jogszegéseket, abban az esetben, ha Újvidék város szervei határozatainak és egyéb általános aktusainak megszegéséről van szó.

A Polgári Jogvédő nincs meghatalmazva, hogy ellenőrizze Újvidék város Képviselő-testületének, a Polgármesternek és a Városi Tanácsnak munkáját, de Újvidék város területére alakított bíróságok és ügyészségek munkáját sem.

A Polgári Jogvédő az alábbi teendőket látja el: figyelemmel kíséri Újvidék város területén az emberi jogokra vonatkozó nemzetközi szabványok alkalmazását; begyűjti a törvények és egyég jogszabályok, valamint a városi szerveknek az emberi jogok területére vonatkozó egyéb határozatai és általános aktusai alkalmazására vonatkozó adatokat különböző forrásokból; előkészíti az évi jelentést az emberi jogok érvényesítéséről és tiszteletben tartásáról; a diszkriminációmentes elvnek a közigazgatási szervek részéről való alkalmazásáról, majd eljuttatja a Városi Képviselú-testületnek; begyűjti és kivizsgálja a közigazgatási szervek által elkövetett emberi jogok megszegésére vonatkozó panaszokat; saját kezdeményezése szerint jár el minden olyan esetben, ahol megvan annak a gyanúja, hogy a közigazgatási szervek megszegték az emberi jogokat; közvetít Újvidék város területén az emberi jogok megszegésével kapcsolatos vitás kérdések békés megoldásában; tanácskozásokat szervez és részt vesz azok megszervezésében az emberi jogok érvényesítéséről és tiszteletben tartásáról, valamint a diszkrimináció tiltásáról; a nyilvánosságnak az emberi jogok érvényesítésének és tiszteletben tartásának tekintetében jelentős kérdésekről való tájékoztatási kampányokat szervez és részt vesz megszervezésükben; kezdeményezi és ösztönzi az emberi jogokról való oktatást az élet minden területén; együttműködik és tapasztalatot cserél egyéb polgári jogvédőkkel és az emberi jogok védelmével és fejlesztésével foglalkozó egyéb hazai és külföldi szervekkel és szervezetekkel stb.

A fentiek mellett, a Polgári Jogvédőnek az alábbiakra van meghatalmazása: hogy a Városi Képviselő-testületnek és a Városi Tanácsnak kezdeményezést nyújtson be a határozatok és egyéb általános aktusok módosítására, ha úgy véli, hogy a polgárok jogai azért sérülnek meg, mert a jelen szervek hatáskörébe tartozó jogszabályok hiányosak, továbbá, kezdeményezze új határozatok és általános aktusok meghozatalát, amikor úgy véli, hogy annak jelentősége van a polgárok jogai érvényesítése és védelme tekintetében, azzal, hogy a Városi Képviselő-testület, a Polgármester és a Városi Tanács köteles megvitatni a Polgári Jogvédő által benyújtott kezdemenyezéseket; hogy eljárást indítson az Alkotmánybíróság előtt Újvidék város szerveinek a polgárok jogait és szabadságait szabályozó határozatai és általános aktusai alkotmányosságának és törvényességének elbírásálására; hogy nyilvánosan ajánlja a polgárok jogait sértő közigazgatási szerv élén lévő elöljáró felmentését, illetve fegyelmi eljárást kezdeményezzen a közigazgatási szervben dolgozó ellen, aki közvetlenül felelős az elkövetett jogsértésért, és pedig, ha a közigazgatási szervet vezető elöljárónak vagy dolgozónak a megismételt eljárásból az a szándéka derül ki, hogy elveti a Polgári Jogvédővel való együttműködést, vagy pedig, ha megállapítást nyer, hogy az elkövetett jogsértéssel a polgárnak anyagi kárt vagy egyéb nagyobb méretű kárt idéztek elő; továbbá, hogy az illetékes szervnek kérelmet, illetve bűnügyi, szabálysértési, vagy egyéb megfelelő eljárásra vonatkozó feljelentést nyújtson be, ha úgy véli, hogy a közigazgtási szervet vezető elöljáró vagy a közigazgattási szerv munkavállalója cselekményeiben bűnügyi vagy egyéb büntetendő elemek találhatók.

Újvidék város Polgári Jogvédőjét e tisztségre 2010 júniusában választották meg először. Újvidék város első Polgári Jogvédője dr. Aleksandar Grujić volt. A Polgári Jogvédő irodája 2010 június 11-én kezdte meg munkáját, Újvidék, Vajdasági brigád 17. szám alatti címen, ahol a mai napon is található.

Újvidék Városi Képviselő-testülete 2015. március 27-én végzést hozott dr. Aleksandar Grujić Polgári Jogvédő tisztségének megszűnéséről a 2015. március 30-án benyújtott lemondás alapján.

Újvidék Városi Képviselő-testülete a 2015 május 29-én megtartott XL. ülésén Marina Popov Ivetić asszonyt Polgári Jogvédővé, s a 2015. június 15-én megtartott következő ülésén a pedig Stojanka Varajić asszonyt újraválaasztotta a Polgári Jogvédő helyettesévé, ami a Polgári Jogvédő helyettes második megbízatási ideje.

A Polgári Jogvédő irodájában, a Polgári Jogvédő és helyettese mellett 2015. december 31-én a Szakszolgálat főnöke és még két végrehajtó dolgozik.

**STATISZTIKAI ADATOK A POLGÁRI JOGVÉDŐ**

**TEVÉKENYSÉGEIRŐL**

2015 folyamán Újvidék város Polgári Jogvédője 1007 kapcsolatot valósított meg a polgérokkal (1. táblázat), ennek során a polgárok rámutattak a hatósági szervek munkájában előforduló mulasztásokra, fogyatékosságokra és problémákra, ami a 2014 évhez képest mintegy 35%-os növekedés. A polgároknak a Polgári Jogvédőhöz való megnövekedett számú megkeresését abban a tényben kell keresni, hogy a polgárok továbbra is nehézségekbe ütköznek a hatóságokkal való kapcsolatok során, hogy a polgárok nagy mértékben elégedetlenek a közszolgálatok munkájának gyorsaságával, hatékonyságával és minőségével, továbbá, számos probléma, melyre a polgárok korábbi megkereséseik során utaltak, továbbra sincs megoldva, valamint abban a tényben, hogy a polgárok jobban megismerték a Polgári Jogvédő intézményének létezését és hatáskörét. Noha a polgárok Polgári Jogvédőhöz való fordulásának száma megnövekedett, a polgároknak a Polgári Jogvédő hatáskörére vonatkozó kérdések ismerettségi szintje továbbra sem kielégítő.

**1. Táblázat** A polgárok 2015 évi fordulása

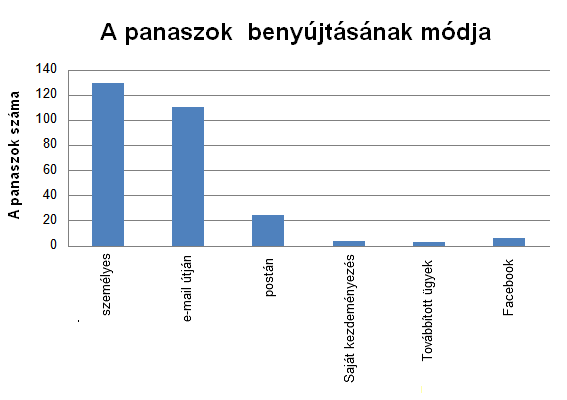
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A megkeresés módja** | **A megkeresések száma** |
| 1. | Benyújtott panaszok | 276 |
| 2. | A polgárokkal való megbeszélések az irodában | 381 |
| 3. | Telefonbeszélgetések a polgárokkal | 350 |
| **Összesen** | | **1007** |

Az 1. Táblázat bemutatja a Polgári Jogvédő 2014. évi különféle kapcsolatait a polgárokkal. Észlelhető, hogy a 2014. évi irányzat továbbfolytatódik, hogy a polgárok nagy számban személyesen megkeresik a Polgári Jogvédőt az irodájában és segélyt kérnek. Az irodába érkező minden olyan polgárt nyilvántartásba vettek, akivel megbeszéléseket folytattak, hogy adatokkal rendelkezzenek a problmémákról, amelyekre panaszkodnak, valamint annak módjáról, hogy a Polgári Jogvédő irodájában foglalkoztatottak hogyan segítettek nekik minden konkrét esetben.

**2. Táblázat** A panasz a Polgári Jogvédőhöz való benyújtásának módja 2015-ben

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A panasz benyújtásának módja** | | **Szám** |
| 1. | Személyesen | | 129 |
| 2. | e-mail által | | 110 |
| 3. | Posta útján | | 24 |
| 4. | Saját kezdemnyezése szerint | | 4 |
| 5. | Másik polgári jogvédő által továbbított tárgyak | | 3 |
| 6. | Facebook oldal útján | | 6 |
| **ÖSSZESEN** | | **276** | |

1. **Grafikon** A panaszok Polgári Jogvédőhöz való benyújtásának módja



A 2. Táblázat és 1. Grafikon alapján észlelhető, hogy a polgárok a Polgári Jogvédőt elektronikus kommunikációs eszközök útján is mind nagyob számban keresik meg. Mivel a polgárok effajta megkeresései 2015. vége felé külön kiemelkedtek, a 2015 év vége felé a polgárok számára lehetővé tették, hogy panaszaikat on-line is benyújthassák, az Újvidék város Polgári Jogvédője internet prezentációja által. A honlapon részletes indoklás található az Újvidék város Polgári Jogvédőjének hatásköréről, majd a Polgári Jogvédőnek benyújtandó panaszlap kitöltésére vonatkozó utasítás, valamint a kitöltendő formanyomtatvány. Az űrlap és az internetes prezentáció le van fordítva a nemzeti kisebbségek nyelveire, magyar, ruszin és szlovák nyelvre, tehát a fenti nemzeti kisebbségek tagjainak van lehetőségük, hogy az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez saját anyanyelvükön forduljanak. 2015-ben nem volt ilyen módon benyújtott panasz, mivel a világhálós prezentáció az év vége felé kezdődött.

**3. Táblázat** A benyújtott panaszok száma azon szervre vonatkozóan, amelyre a polgárok panaszkodnak

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Szerv** | **Szám** |
| 1 | Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság | 14 |
| 2 | Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság | 6 |
| 3 | Városi Közlekedési és Útügyi Igazgatóság | 11 |
| 4 | Városi Gazdasági Igazgatóság | 1 |
| 5 | Városi Művelődési Igazgatóság | 1 |
| 6 | Városi Kommunális Igazgatóság | 7 |
| 7 | Városi Felügyeleti Igazgatóság | 25 |
| 8 | Városi Környezetvédelmi Igazgatóság | 1 |
| 9 | Városi Adóigazgatóság | 23 |
| 10 | Újvidék város Vagyonjogi Ügyészsége | 1 |
| 11 | Lakásügyi Bizottság | 1 |
| 12 | A Vojvodina Novi Sad Sport- és Üzletközpont Közvállalat | 1 |
| 13 | Újvidék Városépítési Intézet Közvállalat | 10 |
| 14 | Újvidék Poslovni prostor Közvállalat | 2 |
| 15 | Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat | 4 |
| 16 | Újvidéki Zoohigijena i veterina Novi Sad Kommunális Közvállalat | 1 |
| 17 | Újvidéki Távfűtő Kommunális Közvállalat | 6 |
| 18 | Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat | 6 |
| 19 | Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat | 3 |
| 20 | Újvidéki Gradsko zelenilo Novi Sad Kommunális Közvállalat | 1 |
| 21 | Újvidéki Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalat | 3 |
| 22 | Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat | 18 |
| 23 | Újvidéki Parking servis Novi Sad Kommunális Közvállalat | 3 |
| 24 | Újvidék város Szociális Központja | 16 |
| 25 | Újvidéki PU Radosno detinjstvo Novi Sad | 5 |

A benyújtott panaszokat azon szervre vonatkozóan, amelyre a polgárok panaszkodtak a 2015. évben bemutatja a 3. táblázat. Észlelhető, hogy a polgárok legnagyobb számban a városi közigazgatási szervekre panaszkodnak, míg kisebb számban a közvállalatokra. Újvidék város szintjén kialakított valamennyi közigazgatási szerv közül a polgárok 2015-ben összesen kilenc munkájára panaszkodtak. A panaszok számát illetően a Városi Felügyeleti Igazgatóság van az élen (25 panasz) és a Városi Adóhivatal (22 panasz), míg a Környezetvédelmi Igazgatóság és a Városi Művelődési Igazgatóság munkájára egy-egy panasz érkezett be. A táblázaton nem szereplő városi közigazgatási szervek munkájára 2015. folyamán nem érkezett be panasz.

2015. folyamán a Lakásügyi Bizottság munkájára is beérkezett egy panasz, úgyszintén Újvidék város Vagyonjogi Ügyészségének munkájára.

Újvidék város által alapított valamennyi intézmény közül a polgárok 2015. folyamán csak kettőnek a munkájára panaszkodtak, mégpedig a Szociális Központ (16 panasz) és a PU Radosno detinjstvo munkájára (5 panasz), míg a táblázaton nem szereplő városi közigazgatási szervek munkájára nem érkezett be panasz.

Újvidék város által alapított összes vállalat közül legtöbb panasz az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára érkezett (18 panasz) és az Újvidéki Zavod za izgradnju grada Novi Sad Közvállalat munkájára (10 panasz), míg a táblázaton nem szereplő városi közigazgatási szervek munkájára nem érkezett be panasz.

1. **Grafikon** A megoldott és megoldatlan tárgyak viszonya 2015-ben



A 2015. folyamán a Polgári Jogvédő irodájában 319 tárgy szerepelt, ezek közül 276 újonnan átvett ügy, míg 43-at az előző időszaból vettek át.

A 2015. év folyamán összesen 255 tárgyat oldottak meg, melynek során a 2015. évi megoldott tárgyak száma 214 volt, az előző időszakból eredő 41 tárggyal.

A 2015. december 31-én meg nem oldott tárgyak száma 64 volt, ezek közül 2 tárgy esetében a panaszt 2014-ben nyújtották be, 62 tárgyban pedig a 2015. év folyamán, azzal az észrevétellel, hogy az Újvidéki Polgári Jogvédőnek 2015-ben benyújtott panaszok szerinti tárgyak többségét az év végén nyújtották be (októberben 19 tárgyat, novemberben 7 tárgyat és decemberben 13 tárgyat), tehát objektívv okokból nem voltak megoldhatók.

A bemutatott statisztikai adatokból leszögezhető, hogy a 2015. év folyamán a tárgyak beáramlásának folyamata megmaradt az előző évi szinten, az újonnan beérkezett tárgyak enyhe növekedésével, de fontos arra is rámutatni, hogy a Polgári Jogvédő igen hatékonyan és színvonalasan dolgozott, állandó káderhiány mellett, amely különösen a 2015. év folyamán jutott kifejezésre.

Mint ahogyan már említésre került, 2016-ba átkerült két megoldatlan panasz a 2014. évből. Az egyik tárgy olyan építészeti földterület elidegenítési eljárásának végrehajtására vonatkozik, amelyen Újvidék város javára került bejegyzésre a köztulajdonjog, egy polgár 2014 szeptemberében benyújtott panasza szerint. Az eljárás során Újvidék város Polgári Jogvédője megkereste a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóságot. Az építészeti földterület elidegenítési kérelme szerinti eljárás még mindig folyamatban van. A Polgári Jogvédő előtt folyó eljárás igen összetett, és lehetséges, hogy a 2016. év alatt is folytatódik. A probléma lényege ugyanis abban nyilvánul meg, hogy a polgárnak az Újvidék város tulajdonában lévő fölterületen való építkezési és használati engedély lett kiadva, tehát olyan megoldást kell fellelni, amely eleget tenne az ügyfél és a város érdekeinek egyaránt. A probléma összetettségén túlmenően, az eljárás tartására kihat a szervek közötti együttműködés hiánya is (Városi Kommunálisügyi Igazgatóság, Zavod za izgradnju grada Novi Sad Közvállat és Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság), mindegyiknek saját hatásköréből kell tevékenységeket tennie az eljárás befejezésének érdekében.

A másik tárgy a Városi Felügyelőségi Igazgatóság Építkezési Felügyelőségi Osztályának munkájára vonatkozik, a panaszt azért nyújtották be, mert a Képviselő-testület bejelentése szerint a szerv nem járt el, hogy az újvidéki létesítményben nagyobb számú garázs rendeltetését változtatták meg, s ennek következtében a lakóknak problémáik vannak évek hosszú során. Azon a tényen túlmenően, hogy sok számú garázsról van szó, a panasz szerinti eljárás hosszú időtartamának oka az Építkezési Felügyelőség előtti eljárás időtartama. A szerv képviselőivel megtartott találkozó után az Igazgatóság végzéseket hozott és ily módon döntött a bejelentésről, de mivel az épület Képviselő-testülete úgy véli, hogy a szerv nem határozott véglegesen kérelmükről, az eljárás még mindig folyamatban van, azzal, hogy a hamarosan várható befejezése.

**4. Tablázat** A polgárok 2015. évi panaszai szerinti eljárások befejezésének módja[[2]](#footnote-2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A panasz szerinti eljárás befejezésének módja** | **szám** |
| 1 | Elvetett panaszok | 116 |
| 2 | Felfüggesztett eljárás | 45 |
| 3 | Az ügyfél elállt a panasztól | 2 |
| 4 | A szerv elhárította a fogyatékosságot megkeresésünk után | 35 |
| 5 | Az ügyfél nem nyilatkozott a szerv válasza után | 28 |
| 6 | Megállapított fogyatékosságok a munkában - ajánlások meküldve | 10 |
| 7 | Elküldték a panaszt az illetékes Polgári Jogvédőnek | 4 |
| 8 | Munkában | 64 |
| 9 | Határozat módosítási javaslat | 1 |
| 10 | Vélemények | 6 |
| 11 | Egyéb | 12 |

A polgárok 2015. évi panaszai szerinti eljárások befejezésének módját a 4 táblázat mutatja be.

2015. folyamán észlelhető, hogy foytatódott a pozitív irányzat, mely szerint a szerv, megkeresésünk után megoldja a polgár problémáját, ami igen jelentős haladás. A tény azonban, hogy a szerv a problémát megoldotta a Polgári Jogvédő megkeresését követően, rámutat az intézmény létezésének igazoltságára, ám arra is, hogy továbbra is nyilvánvaló a közigazgatási szervek nem kellő gondoskodása a polgárok jogairól. Ezért, a Polgári Jogvédő és a közigazgatási szervek közötti jelentős haladás ellenére, tovább kell folytatni a tevékenységeket a közigazgatási szervek munkájának tovább javítása érdekében, a polgárok problémáinak a lehető legjobb módon való elhárításának érdekében, megfelelő módon és a Polgári Jogvédő megkeresése nélkül, hogy a polgárok érvényesíthessék legalább alapvető jogaikat, mint pl. a benyújtott panasz vagy kérelem szerinti döntéshozatal.

Egyik pozitív irányzat, amelyre szintén rá kell mutatni, hogy a kérelmező csupán két esetben állt el panaszától, az Újvidék város Polgári Jogvédőjének beavatkozása után.

Az eljárás megszüntetésének leggyakoribb oka (az eljárás megszüntetése csak egyik módja az eljárás véget vetésének) az volt, hogy a szerv munkájában nem állapítottak meg szabálytalanságokat.

A 4. táblázatban az „Egyéb“ kategória is szerepel, ide vannak sorolva a tárgyak, amelyek nem tartoznak a többi kategóriához. Ugyanis, e tárgyakban Újvidék város Polgári Jogvédője azon szervvel szemben járt el, amelyre az ügyfél tett panaszt, ám az eljárás eredménye nem volt besorolható egyetlen felkínált kategóriába sem.

**5. Táblázat** A polgárok 2015. évi panaszai szerinti eljárások elvetésének okai

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A panasz elvetésének oka** | | **Szám** | | **%** |
| 1 | Eljárási illetékesség hiánya | | 79 | | 68,10 |
| 2 | Korai panasz | | 20 | | 17,24 |
| 3 | Nem teljes panasz | | 6 | | 5,17 |
| 4 | Névtelen panasz | | 2 | | 1,73 |
| 5 | Egyéb | | 9 | | 7,76 |
| **ÖSSZESEN** | | **116** | | **100** | |

A 2015. év során a Polgári Jogvédő 116 tárgy esetében vetette el a kérelmező panaszát. A panasz elvetésének különböző okai voltak: eljárási illetéktelenség (79 panasz), korai panasz (20 panasz), nem teljes panasz (6 panasz), névtelen panasz (2 panasz) és egyéb (9 panasz). A polgárok panaszait 68,10% legnagyobb százalékban az eljárási illetékesség hiánya miatt vetették el, ami az előző 2014 évhez képest 2,48%-kal több, ami a Polgári Jogvédő intézményének és hatásköreinek meg nem felelő ismerésésének a következménye. A polgárokkal való kapcsolatok alapján az is szembetűnt, hogy az intézménynek maga a megnevezése: „Polgári Jogvédő“ is tévhitet okoz a polgároknál, mert úgy vélik, hogy jogaik mindefajta megszegésétől és veszélyeztetésétől kellene védelmeznie őket, tekintet nélkül arra, hogy ki okozta azt. Fentiek olyan helyzetekben is kifejezésre jutnak, amikor a polgárok önmaguk járultak hozzá jogaik veszélyeztetéséhez – pl. amikor az esedékes kötelezettségeik nem teljesítése miatt, a letigim megbízók részéről történő kényszerű megfizettetési eljárás megindítása következtében létfenntartásuk kerül veszélybe. Az ügyfelek ilyen esetekben is meggeresték a Polgári Jogvédőt, a kérelemmel saját és családjuk létfenntartásának védelme érdekében, noha az egyének szociális problémáinak megoldása nem tartozik a Polgári Jogvédő hatáskörébe.

Különböző okai vannak, hogy Újvidék város Polgári Jogvédője az elmúlt évben miért vetette el a panaszokat illetékesség hinya miatt. A polgárok panaszaikban a bíróságok, ügyvédek, magánvégrehajtók, majd a Szerb Köztársaság Polgári Jogvédője által ellenőrzött köztársasági szervek munkájára tettek panaszt, mint a Belügyminisztérium, a Köztárasági Adóhivatal, Szerb Villanygazdaság Ellátás, Vámhivatal, Köztársági Geodéziai Intézet, Ingatlan Kataszteri Hivatal és a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap. Továbbá, meghatározott számú panasz a tartományi szervek és a szomszédos községekbeli állami szervek munkájára is vonatkozott, ezekben az esetekben a polgárokat a Tartományi Polgári Jogvédőhöz – ombudsmanhoz utasították. Fentiek mellett, az ügyfelek a munkaviszonyból eredő személyes problémák megoldására vonatkozó kérelmekkel, az épületközösséggel előforduló problémákkal, szomszédokkal, valamint a családi viszonyok megoldására vonatkozó kérelmekkel is fordultak, ezekben az esetekben az ügyfeleket az illetékes szervekhez utalták. Az ügyfelek legnagyobb száma a magáncégek munáját panaszolták, akár az elégedetlen fogyasztó (ezekben az esetekben a az ügyfeleket a Vajdasági Fogyasztóvédelmi Egyesületéhez utalták), akár a munkavállaló szempontjából. Egy polgár szociális segélyt is kért.

Tehát, mindezen esetekben, noha Újvidék város Polgári Jogvédője nem mindig illetékes a panaszban kifejtett probléma megoldására, a Polgári Jogvédő megvitatott minden panaszt, majd a panasztevőket ismertette jogaival, az illetékes szervek megkeresésének lehetőségeivel, konkrét esetekben a Szerb Köztársaság Polgári Jogvédőjéhez és a Tartományi Polgári Jogvédő – ombudsmanhoz, a Munkafelügyelőséghez, a Nemek Egyenlőségének Biztosához, a közérdekű információkat és személyes adatokat védő biztoshoz, a Szerb Nemzeti Bankhoz, a Belügyminisztériumhoz – a Bíróságokat Ellenőrző Osztályhoz, szabálysértési szervekhez és ügyészségekhez, Vajdasági Ügyvédi Kamarához, Magánvégrehajtók Kamarájához stb.

Külön fel kell kelteni a figyelmet azon panaszok mindnagyobb számára (különösen a Polgári Jogvédő irodájában kifejetettekre), amelyek a magángvégrehajtók munkájára és eljárására vonatkoznak, különösen a végrehajtók munkájára. Mindegyik panasztevő tájékoztatva van a bíróságnak, az Igazságügyi Minisztériumnak, valamint az ügyfelek és az eljárásban résztvevők panaszai szerinti munkáját ellenőrző Végrehajtók Kamarájának benyújtandó kifogás lehetőségéről.

Az Újvidék város Polgári Jogvédője a panaszok részét azért vetette el, mert koraiak voltak. Olyan helyzetről van szó, amikor a polgár rámutat az őt érintő problémára, de korábban nem kereste meg az illetékes szerveket a Polgári Jogvédőről szóló határozat 35. cikke 2. bekezdésével összhangban. Minden ilyen esetben, a Polgári Jogvédő miután áttekintette a problémákat, a kérelmezőket az eljárásban illetékes szervhez utalta.

Amennyiben a panasz előzetes kivizsgálásában megállapítást nyer, hogy az ügyfél a panaszhoz nem mellékelte az összes szükséges dokumentációt, Újvidék város Polgári Jogvédője levelet küld az ügyfélnek, a hiánypótláshoz szükséges határidő meghagyásával. Ha az ügyfél nem küldi meg a bizonyítékokat a hiánypótlásra meghagyott határidőn belül, a panasz elvetésre kerül.

A benyújtott két névtelen panasz egyike mobbing elkövetésére vonatkozott a városi közigazgatási szerv egyikében. Mivel a panasztevő nem küldte meg az adatokat, amelyek alapján őt lehetne azonosítani, de szem előtt tartva a Polgári Jogvédőről szóló határozat 36 szakaszát, amely szerint a Polgári Jogvédő névtelen panasz szerint is indíthat eljárást, ha úgy véli, hogy eljárása megalapozott, szóbeli beszélgetést folytatott az osztályvezetővel, aki cáfolta az összes kifejtett vádat. Mivel nem volt elegendő bizonyíték az eljárás lebonyolítására, a panaszt elvetették.

**6. táblázat** A 2015. évi ajánlatok

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sor**  **szám** | **A szerv megnevezése** | **Ajánlások száma** |
| 1 | Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény | 3 |
| 2 | Újvidéki Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat | 1 |
| 3 | Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat | 1 |
| 4 | Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság | 1 |
| 5 | Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság | 1 |
| 6 | Városi Kommunális Igazgatóság | 1 |
| **ÖSSZESEN 8** | | |

A Polgári Jogvédő 2015. folyamán nyolc ajánlást küldött, Újvidék város közhatósági szerveinek munkájában észlelt hiányosságok miatt. Az ajánlások összes száma közül egy esetben a panaszt 2014-ben nyújtották be, míg 2015-ben összesen nyolc ajánlást küldtek.

**7. Táblázat** 2015. évi vélemények

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A szerv megnevezése** | | **A vélemények száma** |
| 1 | Városi Városrendezési és Lakásügyi Iazgatóság | | 2 |
| 2 | Városi Felügyelőségi Igazgatóság | | 1 |
| 3 | Városi Adóhatóság | | 2 |
| 4 | Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat | | 1 |
| **UKUPNO** | | **6** | |

Az ajánlások mellett, a Polgári Jogvédő 2015. évi tevékenysége Újvidék város közigazgatási szerveinek munkájában észlelt fogyatékosságokról mondott véleményére is vonatkozott. Az elmúlt év során Újvidék város Polgári Jogvédője hat véleményt küldött az illetékes szerveknek, olyan esetekben, amikor úgy vélte, hogy véleményt kell küldenie egyes általuk képviselt meghatározott álláspontok és általuk meghozott határozatok tekintetében, éspedig a közigazgatási szervek munkája fejlesztésének céljából. Egy véleményt adott a 2013 évi tárgyban, amely során a panaszt 2014-ben nyújtották be, a többi négy tárgy esetében pedig a panaszt 2015-ben nyújtották be.

**ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK AJÁNLÁSAI**

A Polgári Jogvédőről szóló határozat 48. cikkének rendelkezése szerint, ha a Polgári Jogvédő úgy találja, hogy fogyatékosságok fordultak elő a közigazgatási szerv munkájában, ajánlást küldt a közigazgatási szervnek, hogyan kellene az előforduló fogyatékosságot elhárítani. A közgigazgatási szerv, amelynek a Polgári Jogvédő ajánlást küldött, köteles a Polgári Jogvédőt értesíteni a megtett intézkedésekről, illetve az okokról, amelyek miatt nem járt el az ajánlás szerint, lekésőbb 30 napon belül az ajánlás kézbesítésétől számítva.

A Polgári Jogvédő által meghozott aktusok jogi jellege, elsősorban az ajánlásoké, hogy nincs jogilag kötelező hatályuk. Tehát, a Polgári Jogvédőnek nincs lehetősége, hogy a közigazgatási szervet meghatározott tevékenységre kényszerítse, csupán lehetősége, hogy érvekkel vagy tekintélyével meggyőzze a közigazgatási szervet adiggi eljárásának téves jellegére, és annak megváltozatatására. Másrészt, noha az ajánlásoknak nincs kötelező jogerejük, a közigazgatási szervek kötelesek együttműködni a Polgári Jogvédővel. Abban az esetben, ha a közigazatási szerv elutasítja a Polgári Jogvédővel való együttműködést, erről értesíteni kell a szerv munkája feletti ellenőrzést végző szervet, a Városi Képvielő-testületet, a Polgármestert és a Városi Tanácsot.

A továbbiakban bemutatunk egyes ajánlásokat, amelyet jellemezték Újvidék város Polgári Jogvédőjének munkáját az elmúlt évben.

I.

Újvidék város Polgári Jogvédőjét megkereste egy polgár, humanitárius munkával foglalkozó egyesület elnöke, panaszt téve a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központ munkájára. A polgár nem volt megelégedve Újvidék város költségvetéséből közpályázat útján odaítélt eszközök eljárásának lebonyolításával, Újvidék város érdekét szolgáló 2015 évi szociális védelmi program megvalósításával kapcsolatosan. A lebonyolított eljárásban, a Polgári Jogvédő a dokumentáció begyűjtését követően megvizsgálta a panasz tartalmát és a közigazgatási szerv által megküldött információkat, néhány szabálytalanságot állapított meg a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság munkájában, valamint a külön szociális védelmet biztosító programokat szakmailag értékelő és kiválasztó bizottság munkájában.

Újvidék város Polgári Jogvédője a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóságnak Ajánlást küldött, hogy további munkájában tartsa tiszteletben a kötelező jogerővel rendelkező törvényes és törvénynél alacsonyabb rendű jogszabályok rendelkezéseit, és járjon el a jövőben az általa kiírandó Közpályázat rendelkezéseivel összhangban, hiszen az effajta el nem járással jogi bizonylatalnásgot kelt a jelöltek körében. Tehát, minden résztvevő számára lehetővé kell tenni, hogy az eljárás megkezdése előtt pontosan megismerje a szabályokat és eljárásokat, és azokat ne változtassák meg a pályázat szerinti végleges döntésig, illetve, hogy a meghatározott szabályok szerinti pályázat ugyanazok szerint is érjen véget. Továbbá, ajánlást kapott a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság, hogy A szociális védelem külön formáit biztosító programokra Újvidék város költségvetéséből odaítélendő eszközök módjáról és eljárásáról szóló szabályzat (Újvidék város Hivatalos Lapja, 10/2010. szám) szerint megalakulandó pályázati bizottságok további munkájukban tartsák be a szabályzat és a pályázat rendelkezéseit. Továbbá, hogy az elkövetkező időszakban, a határozat meghozatala során és a pályázat szerinti, Újvidék város költségvetéséből odaítélendő eszközök végleges listájának közzététele során vegye figyelembe a pontlistákat az eszközök odaítélésére vonatkozó előírt kritériumokkal, hogy a pályázók kételyeit szétoszlassák a bizottsági tagok önkényességét illetően. Továbbá, valamennyi eljárásban, amelyben részt vesz, és amely során Újvidék város költségvetési eszközei kerülnek kiosztásra, tartsa tiszteletben a határozatok formális-jogi eljárását, valamint az ülés napirendjét, illetve, hogy először döntsön valamennyi benyújtott kifogásról, azt követően közölje, elfogad-e kifogásokat, melyeket fogadja el és melyeket veti el, majd csak ezt követően kezdje meg a javasolt listára vonatkozó szavazást. Javasolták továbbá a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóságnak, hogy valamennyi eljárást, amelyben részt vesz, és amely során Újvidék város költségvetési eszközei kerülnek kiosztásra, de úgyszintén a jogi aktusokat, amellyekkel döntenek a résztvevők kifogásairól, meg kell indokolni az elfogadást, illetve egyes résztvevők el nem fogadását, bizonyítékokkal, jogi alappal és jogorvoslattal.

A fenti ajánlásban a Polgári Jogvédő nem fogadta el az ügyfél kifogását, ellenkezőleg, közölte, hogy elfogadja a bizottság álláspontját, nelye szerint támogatni kell az újonnan megalakult egyesületeket, melyek programjait színvonalasnak ítéltek meg.

II.

Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez egy vendéglátóipari létesítmény tulajdonosa fordult, aki a Városi Kommunális Igazgatóság munkájára tett panaszt, azon végzés meghozatala miatt, amellyel ideiglenesen elvetik kérelmét a közterület ideiglenes lefoglalására nyári kerthelyiség elhelyezése céljából, ennek során közli, hogy két évvel visszamenőleg ezt e területet használja, s számára nem világos, hogy a szerv határozatának indoklásaként a 2007. évi jogszabályt idézi, amely megállapítja, hogy a Szerb Pravoszláv Egyház Bácskai Püspökségi Palotája Újvidéken kulturális örökség, és nem határozza meg pontosan a határvonalat, amely körülveszi a műemléket, és felteszi a kérdést, mi motiválja a 2007. évi előírás csak most, 2015-ben való alkalmazását. A polgár panasza kapcsán Újvidék város Polgári Jogvédője eljárást indított a szervek munkája feletti ellenőrzésre, és ennek céljából a Városi Kommunálisügyi Igazgatósághoz fordult, majd a dokumentációba való betekintést követően elemezte a tárgy iratait, információkat, és megállapította, hogy a Városi Kommunálisügyi Igazgatóság munkájában és eljárásban nem volt mulasztás a végzés meghozatala során, mellyel elveti a kérelmet a nyári kerthelyiség elhelyezésére vonatkozóan.

A Polgári Jogvédő azonban megállapította, hogy a Városi Kommunálisügyi Igazgatóság munkájában és eljárásában voltak mulasztások, amelyek abban nyilvánultak meg, hogy a Városi Kommunálisügyi Igazgatóság a korábbi évekből származó panaszokról való döntéshozatal során a szerv nem alkalmazta a hatályos határozat rendelkezéseit. Továbbá, a Városi Kommunálisügyi Igazgatóság munkájában mulasztásként került megállapításra, hogy a fenti igazgazgatóság 2015-ben végzést hozott, amellyel jóváhagyja a nyári kerthelyiség elhelyezését másik üzletnek, amely ugyanazon címen található, akár a kifogás előterjesztője, illetve a védett övezetben.

A tárgy elemzését követően, a Polgári Jogvédő a Városi Kommunálisügyi Igazgatóságnak ajánlást küldött, hogy további munkája során teljes egészében tartsa tiszteletben a pozitív-jogi előírásokat, amelyek a konkrét esetre vonatkoznak, mégpedig hatálybalépésének napjától, majd ezt követően azonos módon járjon el mindegyik, jogainak érvényesítése céljából hozzáforduló polgárral szemben, és halogatás nélkül hárítsa el a polágrokkl szembeni egyenlőtlen eljárás következményeit.

III.

Újvidék város Polgári Jogvédője a 2015. év során két ajánlást küldött az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézménynek azonos témakörben. Ugyanis, Újvidék város Polgári Jogvédője, munkája során jó együttműkodést valósított meg egyes közigazgatási szervekkel, intézményekkl és városi vállalatokal, így pl. a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatósággal, a Városi Kommunálisügyi Igazgatósággal, az Újvidéki Novi Sad Tömegközlekedési Közvállalattal, az Újvidéki Novosadska toplana Novi Sad Komunális Közvállalattal, e szervektől gyors, pontos válaszokat kapunk, s ennek során kiemeljük, hogy fentiek nincsenek kihatással az eljárás kinómenetelére, csupán a sikeres együttműkdésre vonatkoznak és a szervek leveleinkre való válaszára. Másrászt, egyes közigazgatási szervek és vállalatok nem műkdnek együtt megfelelően a Polgári Jogvédővel, vagyis nem küldenek meg teljes információkat, majd a levelekre a meghagyott határidőn belül nem válaszolnak, vagy elutasítják a Polgári Jogvédővel való együttműködést, aminek a következménye az eljárás elhúzódása. Az Újvidék város Polgári Jogvédőjével való együttműködés elemzése során különösen negatív értelemben emelhető ki az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézménnyel való együttműködés. Ugyanis, annak ellnére, hogy 2015-ben Újvidék város Polgári Jogvédője előtt négy tárgy szerepelt a fenti intézménnyel szemben, két tárgyban az intézmény nem küldte meg a kért nylatkozatokat a Polgári Jogvédőnek.

Figyelemmel a fentiekre, Újvidék város Polgári Jogvédője 2015-ben három ízben küldött ajánlást az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézménynek, ezek közül kettőnek úgyanaz a tárgya: meg nem felelő együttműködés. A fenti tárgyakban, melyek során a Polgári Jogvédő mulasztásokat állapított meg az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény munkájában, ajánlásokat küldött az intézménynek a pozitív-jogi előírásokkal és a jó közigazgatási elvekkel összhangban, majd kötelezte az intézményt, hogy küldjön információt a hatáskörében megtett tevékenységekről és intézkedésekről a polárok panasza szerint folytatott tárgyban, továbbá, hogy jvőbeni munkájában tegye meg az összes szükséges intézkedést a Polgári Jogvédőről szóló határozat 44. cikke rendelkezésének tiszteletben tartása érdekben, Újvidék város Polgári Jogvédőjével való együttmúködés céljából.

Az ajánlás meghozatalűt követően az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény 2015 szeptemberének folyamán megküldte nyilatkozatát egyik tárgyban, míg a másikban nem küldte meg az év végéig.

IV.

Egy polgár panaszt tett az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára, a vízvezetékhálózatra való rákapcsolás jogszerűlten kiépítése miatt, melynek során a társtulajdonos nem adta meg jóváhagyását. A lefolytatott eljárás és a megküldött dokumentáció elemzése után Újvidék város Polgári Jogvédője megállapította, hogy az újvidéki létesítmény vízvezeték hálózatára való rákapcsolás kiépítésén folytatott munkálatokat azok jóváhagyására vonatkozó végzés nélkül vitelezték ki, ám ezekhez az illetékes igazgatóság építészeti engedélye szükséges, ennek ellenére az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat mégis kivitelezte a munkálatokat, noha nem rendelkezett hatályos dokumentációval. Fentiek alapján, mivel mulasztásokat alapítottak meg a vállalat munkájában, az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalatnak ajánlást küldtek, hogy a konkrét esetben a vízleszálítás és vízeltávolítás kommunális tevékenysége szervezésének feltételeiről és módjáról szóló határozat (Újvidék város Hivatalos Lapja, 60/10., 8/11-javított, 38/11. és 13/14. szám) rendelkezéseivel, valamint a Szerb Köztársaság egyéb pozitív-jogi előírásaival összhangban járjon el, és a konkrét esetben tegyen meg minden intézkedést hatásköréből és hárítsa el a munkálatok kivitelezése és a vízvezetékhálózatra való rákapcsolás során elkövetett szabálytatanságokat, a vízvezetékhasználónak a vízvezetékhálózatra való legális rákapcsolása céljából. Ezt követően, a vállalatnak ajánlást küldtek, hogy elkövetkező munkájában tartsa tiszteletben a Szerb Köztársaság egyéb pozitív-jogi előírásait és azokat az azonos vagy hasonló helyzetben lévő minden polgárral szemben alkalmazza.

\*\*\*

Az Újvidék város Polgári Jogvédőjének a közigazgatási szervekhez intézett ajánlások bemutatója végén megállapíthatjuk, hogy hét esetben az ajánlásoknak megfelelően jártak el, melyek közül két esetben maradéktalanul elhárították a szerv munkájában előforduló fogyatékosságokat, melyekre Újvidék város Polgári Jogvédője mutatott rá ajánlásában. Továbbá, három tárgyban, melyben ajánlást a Polgári Jogvédővel való együtt nem műkodés miatt küldtek, az ajánlés szerint jártak el, míg két esetben az ajánlás a közigazgatási szerv jövőbeni munkájában való eljárásra vonatkozott, s a szervnek ezért nem is volt lehetősége nyilatkozatot küldenie a megtett konkrét tevékenységekről. Újvidék város Polgári Jogvédőjének egyik ajánlása szerint, melyet a Polgári Jogvédővel való együtt nem műkodés miatt küldtek, a szerv nem járt el, de szem előtt tartva, hogy az eljárás még mindig folyamatban van, a Polgári Jogvédő erről még tájékoztatta azon szerv feletti ellenőrzést végző szervet, amelynek az ajánaltot megküldték. Továbbá, fontos kiemelni, hogy a tárgyakban, melyekben az ajánlást a szervnek azért küldték, mert nem működik együtt Újvidék város Polgári Jogvédőjével, tény az, hogy a szerv Újvidék város Polgári Jogvédőjének ajánlása szerint járt el, és elküldte nyilatkozatát, nem jelenti azt, hogy a probléma, amely miatt a polgár folyamodott, automatikusan megoldódott volna, ezt csupán azt jelenti, hogy a Polgári Jogvédő és Újvidék város szervei között létrejött az együttműködés.

**ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK VÉLEMÉNYEI**

A Polgári Jogvédő, az eljárás megindítására és vezetésére való joga mellett jogosult, hogy jó szoláglatássok nyújtásával, közreműködésével, és hatáskörébe tartozó kérdésekkwl kapcsolatos tanácsadásával és véleményével megelőző hatást gyakoroljon, a közigazgatási szervek munkája fejlesztésének és az emberi jogok és szabadságok előmozdításának céljából.

Fentiekkel összhangban, a Polgári Jogvédőről szóló határozat 33. cikke 2. bekezdésének alapján Újvidék város Polgári Jogvédője 2015-ben néhény véleményt adott.

I.

A lakók közgyűlésének, melynek élén a közgyűlés elnöke áll, panasza szerint vezetett tárgyat 2013-ban indították meg Újvidék város Polgári Jogvédője előtt, a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság előtti legalizációs eljárásra vonatkozik. A tárgyat sokáig vezették, mert a legalizációs eljárást, a létesítmények legalizálására vonatkozó korábbi törvény (Törvény a tervezésről és építésről) szerinti kérelem alapján kezdeményezték, ám e törvény rendelkezései az Alkotmánybíróság határoazta alapján az eljárás folyamán elvesztették hatályukat. Ezt konkrétan azt jelentette, hogy az eljárás a szerv előtt szünetelt, míg meg nem hozzák az új jogszabályt, és nem tettek semmilyen cselekményt ennek kapcsán.

Tehát, a fentiek szerint, az eljárást azért indítottak meg, mert a tárgyat nem oldották meg. Újvidék város Polgári Jogvédője elindította a közigazgatási szerv munkája feletti ellenőrzést, majd a teljes körű jogi-mérvadó dokumentáció begyűjtését, a tárgy iratainak ellenőrzését, a tényállás megállapítását, s a jogszabályok rendelkezéseinek megállapítását követően véleményt mondott, hogy a konkrét tárgyban létrejöttek a szerv határozatának meghozatalához szükséges feltételek. Tehát, a Polgári Jogvédő javasolta a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóságnak, hogy még egszer vizsgálja meg a konkrét tárgy iratait, és ezt követően tájékoztassa a Polgári Jogvédőt a tárgypanaszban foglalt kérelem megoldásának módjáról.

Újvidék város Polgári Jogvédőjének fenti véleménye után a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság végzéseket hozott, melyekkel elutasította a tárgykérelemben foglalt, legalizációra vonatkozó valamennyi egyedi kérelmet, ezt követően az eljárás a Polgári Jogvédő előtt végett ért.

II.

Nagy számú tárgy és a polágrok megkeresése az elmúlt néhány év alatt az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat által kéményseprési szolgáltatások megfizettetésére vonatkozott, az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat egységsített számlák útján történő megfizettetéssel. Újvidék város Polgári Jogvédője néhány ilyen témakorű tárgyat vezet, egyet közülük saját kezdeményezésére, a többit pedig a polgárok panaszai szerint.

Egyik polgár panaszában rámutatott arra, hogy mefizettetik vele a kényséprési szolgáltatásokat, noha nem rendelkezik kéménnyel, sem egyéb füstelvezető létesítménnyel A kéményseprési szolgáltatásokról szóló határozat (Újvidék város Hivatalos Lapja, 26/2013. és 28/2014. szám) szerint, amit bizonylataiban az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat munkavállalói is bizonyítottak.

Mivel a polgár homlokzati kályhával és homlokzati kieresztővel rendelkezik, a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság úgy véli, hogy a kéményseprési szolgáltások megfizettetésének megvan az alapja. A polgár azonban kiemeli, hogy a tisztítási szolgáltatás soha nem kapta meg, és nem is kínálta fel a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság, továbbá, hozzáteszi, hogy kályhályának tisztítása lehetetlen és felesleges, mert e kályha leszerelését és bármilyen munkálatokat rajta csak meghatalmazott szerelők végezhetik, akit garanciát adnak a szolgáltatásért, valamint, hogy bármilyen kültéri beavatkozás lehetetlen, amiről meggyőződtek a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság munkavállalói helyszíni szemle során.

Az írásos dokumentáció és a pozitív-jogi előírások elemzése után Újvidék város Polgári Jogvédője véleményt mondott. Mely szerint halogatás nélkül felül kell vizsgálni a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság határozatát a polgárnak a kéményseprési szolgáltatások megfitettetését illetően. Ugyanis, annak ellenére, hogy a panasztevő, a vállalat állítása szerint homlokzati kieresztővel rendelkezik, amelyet a kéményseprési szolgáltatásokról szóló határozat 3. cikkének rendelkezésével összahangban füstelvezető létesítmények kell tekinteni, a Polgári Jogvédő álláspontja szerint a szolgáltatás nem fizettethető meg és azzal nem is terhelhető a felhasználó, ha a szolgáltatást nem is nyújtották neki, mert valamilyen szolgáltatás nyújtására való jog nem jelenti azt, hogy automatikusan megfizettethető, tekintet nélkül arra, hogy a szóban forgó szolgáltatás nyújtották-e.

Az eljárás folyamatban van.

III.

A panasztevő hölgy panaszt tett a Városi Adóigazgatóság munkájára, amiért nem küldték meg neki a 2010 évi végzést adókötelezettségének megállapításáról, valamint a tárgylakásra elszámolt kamatokat.

A panasztevő hölgy ugyanis elmondta, hogy az adóhivatal megküldte neki a 2010. évi adó meghatározásúról szóló végzést, Újvidék, F. utca alatti lakásra, noha egy másik lakás, Újvidék, B. C. utca alatti lakás 1/3 volt tulajdonában, amelíre benyűjtotta az adóbevallást. A 2010. évi végzés meg nem küldése következtében, nevezett nem tudta, hogy vagyon utáni adókötelezettsége áll fenn a másik lakás egy részére vonatkozóan, tehát nem fizetett adót, s emiatt kamatot számoltak fel neki.

A lefolytatott eljárás után, a tárgy irataiba és a tárgyat szabályozó pozitív-jogi előírásokba való betekintés után Újvidék város Polgári Jogvédője Véleményt mondott, hogy a panasztevő hölgy panasza tárgyában folytatott eljárásban a Városi Adóigazgatóság nem küldte meg az adókötelesnek az adóköttelezettséget megállapító adóaktust – a Városi Adóigazgatóság 2011. évi végzését, amely az adóköteles számára megállapította az Újvidék, B.C. utca alatti ingatlan utáni adót Az adóeljárásról és az adóadminisztrációról szóló szóló törvény (Az SZK Hivatalos Közlönye, 80/02., 84/02., 23/03- jav.,70/03., 55/04., 61/05., 85/05-egyéb törvény, 62/06-egyéb törvény, 63/06-jav. egyéb törvény, 61/07., 20/09. szám) rendelkezései szerint, tehát fenti mulasztás következtében a panasztevőnek alaptalanul számolták el a 2010. évi kamatot a fenti ingatlan utáni vagyoni adóra. Ugyanezen véleményben Újvidék város Polgári Jogvédője javasolta az Újvidéki Adóigazgatóságnak, hogy vizsgálja meg még egyszer A 2010. évi kamat átszámítására vonatkozó kérelmet a természetes személyek vagyon utáni végzésének meg nem küldött és nem kézbesített végzése szerint, a panasztevő hölgy által a tárgylakásra benyújtott panasz szerint.

A Városi Adóigazgatóságnak a fenti vélemény megküldése után, a szerv végzést hozott, mellyel mentesítette a panasztevőt a kamat fizetése alól a 2010. évtől kezdve, a fenti ingatlan utáni adóra vonatkozóan.

Az Újvidék város Polgári Jogvédője előtt, egy polgár által 2014-ben benyújtott panasz szerint folytatott eljárás a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság előtti legalizációra vonatkozik. A panasztevő azért nyújtott be panaszt, mert építészeti engedélyt adtak ki egy személynek egy másik személy kérelme szerint (aki az eljárás során az ügyfelet képviselte), s emiatt nem vehetett részt a szerv előtti eljárásban, mint eljárásban lévő ügyfél, annak ellenére, hogy jogosult volt abban való részvételre, valamint a legalizációs eljárás időtartamának eltartása miatt.

Az eljárás folyama alatt, a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság elhárította a munkájában való mulasztásokat és záróhatározatott hozott az eljárás megismétléséről, ezt követően a panasztevő az eljárás időtartámára nyújtott be panaszt.

Újvidék város Polgári Jogvédője, a lebonyolított eljárást követően, a tárgy irataiba, valamint a tárgyterületet szabályozó pozitív-jogi előírások, de elsősorban az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény rendelkezéseibe való betekintést követően, véleményt mondott a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóságnak, hogy feltétlenül szükséges halogatás nélkül megtennie a hatáskörébe tartozó intézkedéseket, a fenti eljárás befejezésének érdekében.

A fenti vélemény megküldése után, a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság értesítette Újvidék város Polgári Jogvédőjét, hogy a megismételt eljárás továbbfolytatása alatt a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság értesítette Újvidék város Polgári Jogvédőjét, hogy végzést hozott, amellyel megsemmisíti az Igazgatóságnak az építkezési engedélyre utólag kiadott végzését, valamint, hogy a fenti végzést eljutatta az ügyfelek képviselőinek.

\*\*\*

Újvidék város Polgári Jogvédője 2015. évi véleményeinek bemutatása végén megállapítható, hogy összesen hat véleményt küldött az illetékes szerveknek, hogy a közigazgatási szervek 2015. december 31-ig a Polgári Jogvédő öt véleménye szerint jártak el megfelelő tevékenységekkel, míg egy tárgyban nem jártak el a Polgári Jogvédő véleménye szerint, a Polgári Jogvédő értesítette az ellenőrző szervet az illetékes szerv el nem járásól.

**EGYÉB 2015. ÉVI TÁRGYAK**

A felsorolt tárgyak mellett, amelyekben Újvidék város Polgári Jogvédője szabálytalanságot állapított meg a városi közigazgatási szervek munkájában, számos egyéb témakörben és kimenettel is folytak eljárások, ezek közül egyeseknél megállapítást nyert, hogy nem volt mulasztás a szervek munkájában, vagy pedig a szerv, a Polgári Jogvédőhöz való fordulás után megoldotta a problémát, tehát nem volt szükség ajánlás vagy véleményadás megtételére.

I.

Újvidék város Polgári Jogvédője ezideig sikeresen együttműködött a Városi Adóigazgatósággal. Ami a Városi Adóigazgatósághoz benyújtott tárgyak szerkezetét illeti, a panaszok legnagyobb száma a polgárok kérelme szerinti határozat meg nem hozatalára vonatkozott, a panaszok legnagyobb száma pedig a polgárok fellebbezése szerinti határozatok meg nem hozatalára, valamint az adó megállapítására vonatkozó végzés meg nem küldésére, aminek az a következménye, hogy a polgároknak nincs tudomásuk arról, van-e adókötelezettségük, és mekkora összegben, ennek következtében kamatkötelezettségük van olyan kötezettség után, amelyről nem is volt tudomásuk.

Azon tárgyakat illetően, amelyekben a polgárok a Városi Adóigazgatóság munkájára panaszkodtak, mert nem hoztak határozatot a polgárok panaszai szerint, az összes 2015-ben kezdeményezett tárgyban a közigazgatási szervek megkeresésünk után határozatot (akár pozitív, akár negatív kimenetelűt).

Azon tárgyakat illetően, melyek során a polgárok azért tettek panaszt, mert az adóhatározatot nem kézbesítették nekik otthoni címükre, tehát nem is volt tudomásuk adókötelezettségükről, egy kivételével mindegyiknek eredményeképpen a Polgári Jogvédő nem állapított meg szabálytalanságot a Városi Adóigazgatóság munkájában konkrét esetben, mert az adóigazgatóság megküldte a végzést Az adóeljárásról és az adóadminisztrációról szóló szóló törvény (Az SZK Hivatalos Közlönye, 80/02., 84/02., 23/03- jav.,70/03., 55/04., 61/05., 85/05-egyéb törvény, 62/06-egyéb törvény, 63/06-jav. egyéb törvény, 61/07., 20/09. egyéb törvény, 53/2010., 101/2011. és 2/2012 – helyes.) 36. cikkének rendelkezésével összhangban. Az ügyfeleket, ha továbbra is úgy vélik, hogy jogaik megsérültek adóvégzések címükre meg nem küldése miatt, kifogást ilyen értelemen a Szerb Posta Közvállalathoz intézhetnek, szem előtt tartva, hogy a Városi Adóigazgatóság bizonyítékokkal rendelkezik, hogy a végzéseket megküldte ajánlva a Szerb Posta Közvállalat útján.

Egy tárgy esetében, a panasztevő hölgy panaszában szabálytalanságokat állapítottak meg a Városi Adóigazgatóság munkájában, mert a Városi Adóigazgatóság nem rendelkezik bizonyítékkal, hogy a végzéseket megküldte ajánlva a Szerb Posta Közvállalat útján, tehát miután Újvidék város Polgári Jogvédője véleményt küldött a Városi Adóigazgatósághoz, azt követően a panasztevő hölgynek csökkentették adókötelezettsgeit.

II.

A panasztevő hölgy panasza szerinti tárgyban az ügyfél panaszt tett a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság munkájára, mert a szerv elvetette kérelmét a kommunális szolgáltatások kötelezettsége egy része alóli mentesítésére. A polgár úgy véli, hogy jogosult a kommunális szolgáltatások kötelezettsége egy része alóli mentesítésre A kommunális szolgáltatások fizetési kötelezettsége egy része alóli mentesítésre vonatkozó kritériumok megállapításáról szóló határozattal (Újvidék város Hivatalos Lapja, 11/95. szám) összhangban, mert nyugdíjas és egyéb személy segítéségét és ápolását igényli.

A Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság nyilatkozatában megindokolta, hogy a panasztevő tartózkodási helye Újvidék, és a nyugdíja meghaladja a fenti határozat 3. cikkében meghatározott összeget, illetve nyugdíjának összege meghaladja 15.906,26 dinár összeget.

A városi igazgatőság nyilatkozatát megküldték az ügyfélnek, akit felszúlítottak, hogy a meghagyott határidőn belül fejtse ki észrevételeit a szerv válaszára, és ha nem trsz konrét észrevételeket, a panasza szerint megindított ejárást megszüntetik. Mivel az ügyfél nem jutatta el nyilatkozatát a meghagyott határidőn belül, az eljárást megszüntették.

III

Egy polgár panasza szerint Újvidék város Polgári Jogvédője előtt vezetett tárgyban, a panasztevő az Újvidéki Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára tett panaszt, mivel nem járt el az Újvidék város Szociális Központjának végzése szerint, mely szerint a polgárnak jóváhagyták a kommunális szolgálatatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítését. Az Újvidéki Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat írásos értesítést kapott Újvidék város Szociális Központjának 2015. júliusi végzéseiről. A panaszt 2015 júliusában nyújtották be. Az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat, miután a Polgári Jogvédő megkereste, levelében kzölte, hogy az új csökkentett adósságra fogja elszámolni a kamatokat. A Polgári Jogvédő 2015 szeptemberében való újbóli beavatkozása után, az Újvidéki Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat átszámolta a kamatot, és erről értesítte az ügyfelet. Az ügyfélnek nem volt észrevétele az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat elszámolására.

IV.

A tárgyban, amelyben a polgár az Újvidék város Szociális Központ munkájára tesz panaszt, a probléma lényege abban mutatkozott meg, hogy a polgárnak nem hagyták jóvá a 10 év munka után járó jubiláris jutalom kifizetését.

Újvidék város Szociális Központja válaszában a Szerb Köztársaságban érvényes szociális védelmi kollektív szerződés (Az SZK Hiatalos Lapja, 1/2015. szám), amely 2015. január 31-én lépett hatályba, elismeri a jogot a munkavállaló számára, aki 10 éves munkakort teljesített az szociális védelmi intézetben. Továbbá, a panasztevő az említett kolletív szerződés hatálybalépésének napján 12 évet meghaladó időt töltött munkaviszonyban a szociális védelmi intézetekben, ebből kifolyólag a panasztevő nem érvényesíthette jogát a 10 év munkakorért járó jubiláris jutalomra.

A fenti panasz kapcsán Újvidék város Polgári Jogvédője megkereste a Munka-, Foglalkoztatási, Harcos és Szociális Kérdésekkel foglalkozó Minisztériumot és a Szerb Köztársaságban érvényes külön szociális védelmi kollektív szerződés alkalmazását figyelemmel kísérő bizottságot, véleményt kérve a Szerb Köztársaságban érvényes külön szociális védelmi kollektív szerződés 67. cikke 1. bekezdése 1. pontja rendelezkezésének tolmácsolásáról.

A Szerb Köztársaságban érvényes külön szociális védelmi kollektív szerződés alkalmazását figyelemmel kísérő bizottság eljárt Újvidék város Polgári Jogvédőjének kérelme szerint, és a 2015. december 10-én kelt leveléhez csatolta véleményét. Annak alapján megállapítást nyert, hogy a Szociális Központ nem sértette meg a panasztevő jogát azzal, hogy elutsította kérelmét a munkviszonyban eltöltött 10 év után járó jubiláris díj kifizetésére.

V.

A Polgári Jogvédőt az elmúl év folyamán megkereste a halláskárosultak egyesülete, rámutatva arra, hogy a halláskárolsult személyeknek nincs lehetőságük arra, hogy bejelentsék a meghibásodásokat otthonukban, vagy pedig a mentőszolgálatot hívják, mivel ninc lehetőségük a telefonkészülék használatára a kommunikációs problémák következtében. A Polgári Jogvédő ennek kapcsán megkereste a Folyatékkal élő személyek irodáját és a Városi Szociális és Gyermekévelmi Igazgatóságot. A levelek után az Elektrovojvodina DOO, az Újvidéki Novosadska toplana Novi Sad Kommunális Közvállat, az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat biztostott egy sms számot a hibák bejelentésére, azzal a korlátozással, hogy csupán a halláskárosultak szervezetének tagjai használhatják, a visszaélést pedig a fenti szolgáltatás megszüntetésével fogják büntetni, amit a Polgári Jogvédő és az igazgatóság igazolt kérésnek értékelt. Mivel egyéb intézmények nem jártak el a kérelem szerint, a Polgári Jogvédő és a Városi Szociális, Gyermek- és Családvédelmi Tanács tagja találkoztak. A találkozó eredményeképpen az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Vállalat is bevezette a számot, további tevékenységek javaslatával, hogy e lehetőséget az Újvdéki Novi Sad Egészségház, az Újvidéki Sürgős Orvosi Segélynyújtási Intézet, az Újvidéki Rendőrigazgatóság és a Családon belüli erőszak bejelentése is bevezesse.

VI.

A fenti egyesület még egy további panaszt nyújtott be, amelyben rámutatott, hogy Újvidék város területén lakcímmel rendelekező és rendesen iskolába járó halláskárosult gyermekektől megvonták a jogot a tömegközlekedési városi és peremvárosi járatok kedvezményes évi jegyek használatára. A vitás helyzet azért alakult ki, mert a fenti jegyre való jogosultságot csupán az újvidéki Jovan Popovic Novi Sad Általános Iskolábaa járó halláskárolsult gyermekek számára tették lehetőve. Az eljárás során Újvidék város Polgári Jogvédője megkereste az Újvidéki Novi Sad Tömegközlekedési Közvállalatot, a Városi Szoiális és Gyermekvédelmi Igazgatóságot, és a Fogyatékkal élő Személyek Irodáját. Újvidék város Városi Tanácsa 2015. Záróhatározatot hozott, mellyel a halláskárolsult gyermekek számára elismerte az évi kedvezményes jegy használatát, tekintet nélkül arra, hogy melyik iskolába járnak.

\*\*\*\*\*

Az előző oldalakon csak egyes tágyakat mutattunk be, azok közül, melyek Újvidék város Polgári Jogvédője előtt folytak az elmúlt évben. Továbbá, olyan tárgyakat mutattunk be, amelyek Újvidék város Polgári Jogvédőjének csupán egy hozzáfordulása után befejeződtek, valamint a Polgári Jogvédő nagyobb részvételét megkövetelő tárgyakat is, több számú levél, találkozó megtrtásánk értelmében.

**SAJÁT KEZDEMÉNYEZÉSRE MEGINDÍTOTT ELJÁRÁSOK**

Újvidék város Polgári Jogvédője 2015. folyamán saját kezdeményezésére négy eljárást indított meg, a tömegtájékoztatási eszközökből szerzett információk és ismeretek, több számú polgár megkeresése és egyéb alapján.

I.

Az eljárások egyikét Újvidéken az elhagyott állatok promlémájának megoldását célzó kezdeményezésel indították meg, szem előtt tartva, hogy a város utcáin nagy számú kutya él, ám mindenki előtt jól ismert a tény, hogy sok polgártrsunk kárt szenvedett a kóborkutyák harapásától, és hogy Újvidék város nagy összegű pénzeket különít el a fenti károk megtárítésére. Az eljárás folyamatban van.

Ebben a részben fontos kiemelni, nyilvánvaló, hogy Újvidék város felismerte e probléma meglétét, ami abból a tényből derül ki, hogy Szabályzatot hoztak a vitás kérdések békés megoldását célzó eljrásról és Újvidék város területén élő elhagyatott állatok harapásából eredő kár megtérítésére. Noha Újvidék város Polgári Jogvédője üdvözli a Szabályzat meghozatalát, melynek az célja, hogy csökkentse Újvidék város költségeit a kutyaharapást elszenvedő polgároknak való kártérítés kifizetése miatt, mert ily módon nem kell fizetni a bírósági költségeket, Újvidék város Polgári Jogvédője úgy véli, hogy ez nem jelent tartós megoldást, illetve nem hat megelőző módon a kutyaharapások (és egyéb állatok harapásai) számának csökkentéséhez az elkövetkező időszakban. Tehát, Újvidék város Polgári Jogvédője a probléma megoldását a megelőzésben látja, az állattulajdonos polgárok edukációjának értelmében, a felelőtlen tulajdonosok büntetésében, valamint az elhagyott állatok tartós elhelyezésében, s nem a már előidézett kár eredményes megtérítésében.

II.

Újvidék város Polgári Jogvédője az állatokra, illetve kutyákra vonatkozó még egy eljárást indított meg saját kezdeményezésére. Az volt az elképzelése, hogy a parkok azon részeinek kijelölése mellett, ahol engedélyzett a házi állatok futtatása, ki kell jelölni a parok azon részeit is, ahol az nem engedélyezett, tekintettel arra, hogy sok polgár nem tartja tiszteletben az előírt normákat, különösen a gyermekjátszótereket, és kedvenc állataikat szükségük végzésére olyan fűves részekre is kiengedik, ahol főleg gyermekek játszanak. Ez a folyamat is még mindig tart.

III.

Újvidék város Polgári Jogvédője által saját kezdeményezésére megindított harmadik eljárás a kommunális termékek és szolgáltatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítés kritériumainak megállapítására vonatkozó határozat módosítására vonatkozott, azzal a céllal, hogy 2015 folyamán kivizsgálják, mely szakaszban van a fenti határozat módosításának eljárása. E tárgyról szó lesz még Újvidék város Polgári Jogvédője által a jogi előírások fejlesztésén folytatott tevékenységeit megindokló részben.

IV.

Újvidék város Polgári Jogvédője által saját kezdeményezésére megindított negyedik eljárásban, szem előtt tartva a kéményseprési szolgáltatásokról szóló határozatot (Újvidék város Hivatalos Lapja, 26/2013. szám), Újvidék város Polgári Jogvédője javasolta, hogy az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat készítse el a jelen határozattal előírt füstelvezető létesítményekkel rendelkező polgárok listáját, illetve, eleget tesznek a határozattal előírt szolgáltatások nyújtásához szükséges feltételeknek. A lista elkészítésének eredményeként a kéményseprési szolgáltatásokat csak azokkal a polgárokkal lehetne megfizettetni, akik rendelkeznek füstelvezető létesítményekkel, s nem azokkal, akiknek nincs, ami ezideig nem így volt. E tárgyban, az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat nyilatkozott, hogy a lista készülőfélben van, a terepen begyűjtött adatok naprakészséggel való bejegyzésével, ám ez az eljárás dőt kövdetel meg, hogy megfelelő módon érjen véget. Az eljárás folyamatban van, szem előtt tartva, hogy Újvidék város Polgári Jogvédője nincs megelégedve a polgárok listája kidolgozásának ütemével, s ezért az elkövetkező időszakban tevékenységeket foganatosít hatásköréből.

A POLGÁRI JOGVÉDŐ TEVÉKENYSÉGEI A JOGI ELŐÍRÁSOK FEJLESZTÉSÉN

Újvidék város Polgári Jogvédője fontos tevékenységeinek egyike, amelyet A Polgári Jogvédőről szóló határozat 27. és 28. cikkének rendelkezései szabályoznak, a Polgári Jogvédő meghatalmazására vonatkozik, hogy a Városi Képviselő-testületnek, a Polgármesternek, illetve a Városi Tanácsnak kezdeményezést nyújthat be a határozatok és egyéb általános aktusok módosítására, ha úgy véli, hogy a polgárok jogai a szervek hatáskörébe tartozó jogszabályokban található fogyatékosságok következtében sérülnek, valamint kezdeményezze új határozatok és egyéb általános aktusok meghozatalát, amikor úgy véli, hogy az fontos a polgárok jogainak érvényesítése és védelme céljából.

Itt fontos megemlíteni, hogy Újvidék város Polgári Jogvédője az előző évek során eljárást vezetett az újvidéki kereskedelmi létesítmények munkaidejét szabályozó előírás meghozatalának céljából. Noha Újvidék város Polgári Jogvédője 2015-ben nem folytatott ilyen irányú tevékenységet, tekintettel arra, hogy az eljárást az említett kezdeményezés szerint 2014-ben kezdeményezték és be is fejezték, 2015-ben határozatot hoztak a kereskedelmi és kisiparos létesítmények, valamint a szerencse játékokat és szórakoztató játékokat szervező létesítmények munkaidejéről (Újvidék város Hivatalos Lapja, 63/2015. szám).

Továbbá, Újvidék város Polgári Jogvédője 2014-ben a Városi Kommunális Igazgatóságnak, mint illetékes szervenk, kezdeményezést küldött A házi állatok tartásáról szóló határozat (Újvidék város Hivatalos Lapja, 60/2010., 12/2011., 17/2011-javít., 1/2012., 65/2013-egyéb határozat és 13/2014. szám) módosítására és kiegészítésére, mivel a polgárok sokasága az elmúlt időszakban megkereste Újvidék város Polgári Jogvédőjét, a házi állatok tartására vonatkozó problémakkal. Újvidék város Polgári Jogvédője javasolta A házi állatok tartásáról szóló határozat módosítását és kiegészítését, olyan értelemben, hogy a határozat rendelkezéseivel meg kellene határozni a helyi közösségek területeit, ahol tartahatók és ahol nem tartahatók egyes háziállatfajták, tekintet nélkül arra, hogy azokat kereskedelmi, vagy nem kereskedelmi célokból tartják. 2015-ben meghozták A házi állatok tartásáról szóló határozat módosításáról és kiegészítéséről szóló határozatot.

I.

Újvidék város Polgári Jogvédője 2015-ben javasolta a Városi Szociális ás Gyermekvédelmi Igazgatóságnak, mint illetékes szervnek, kezdeményezze A kommunális termékek és szolgáltatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítés kritériumainak megállapítására vonatkozó határozat (Újvidék város Hivatalos Lapja, 11/95. szám) módosítását és kiegészítését, a Szerb Köztársaság pozitív-jogi előírásaival való összehangolása céljából, valamint a kritériumok, a szervek és az eljárások pontos definiálása céljából, hogy a polgárok érvényesíthessék a kommunális termékek és szolgáltatások fizetési kötelezettsége egy része alóli mentesítésre való jogukat.

Ugyanis, egy polgár, a panasztevő hölgy panasza szerint folytatott eljárásban Újvidék város Polgári Jogvédője meghatározott mulasztásokat észlelt A kommunális termékek és szolgáltatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítés kritériumainak megállapítására vonatkozó határozatban, amelyet a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság alkalmaz munkájában, a polágroknak a kommunális termékek és szolgáltatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítési jogról való döntéshozatala során. A nem pontosan definiált, észlelt fogyatékosságok, amelyek a kommunális termékek és szolgáltatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítés kritériumaira vonatkoznak, valamint a határozat 6. cikkében megállapított jogélvezők listáit meghatározó szervek sincsenek összhangban a hatályos pozitív-jogi előírásokkal, de az sincs előirányozva, hogy amikor a kommunális termékek és szolgáltatások kötelezettsége egy részének fizetése alóli mentesítésről döntenek a polgárok kérelme szerint, az illetékes szerv hozzon döntést közigazgatási aktus meghozatalával, mert ezzel megszegik a Szerb Köztársaság Alkotmányával szavatolt jogot, hogy mindenkinek van joga fellebbezésre vagy egyéb jogeszközre a jogairól döntő határozat ellen.

A Polgári Jogvédő nyilatkozatot kapott a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóságtól, hogy folyamatban van a fenti határozat módosításán folyó tevékenység.

II.

Továbbá, az Újvidéki Novosadska toplana Kommunális Közvállalat és Újvidék város Polgári Jogvédője 2015-ben együttműködést hoztak létre Újvidék város távfűtési rendszeréből hőenergiával való ellátásról szóló határozat (Újvidék város Hivatalos Lapja, 21/2011., 38/2012. és 34/2013. szám) módosításának céljából, ennek során Újvidék város Polgári Jogvédője olyan álláspontra helyzekedett, hogy pontosan meg kell határozni a feltételeket, amelyekkel a polgárok kizárhatók a távfűtési rendszerből.

Újvidék város Polgári Jogvédője ugyanis még 2013-ban, az Újvidéki Novosadska toplana Kommunális Közvállalat munkájával kapcsolatos nagy számú panasz miatt Újvidék város illetékes szerveihez kezdeményezést nyújtott be Újvidék város távfűtési rendszeréből hőenergiával való ellátásról szóló határozat módosítására és kiegészítésére, olyan értelemben, hogy a határozat előirányozhassa a felhasználók tartós lekapcsolását a távfűtési rendszerből, a műszaki lehetőségekkel összhangban, továbbá, hogy a távfűtési renszerből való ideiglenes vagy tartós lekapcsolását többé ne kössék ki azon vevők egyetértésével, akiket az épületben lévő alállomás közös mérője útján látnak el hőenergiával, hanem kizárólag a műszaki lehetőségekről függjön, majd ezt követően kellene megvitatni a fix költségeket, amelyeket a jelenlegi hatályos jogszabály szerinti kell fizetni az ideiglenes lekapcsolás esetén, tehát a határozatoi ilyen irányban is módosítani kellene.

Újvidék város Polgári Jogvédője a jogszabály effajta módosítását és kiegészítését azért javasolta, mert úgy véli, hogy ennek jelentősége lenne Újvidék város polgárai jogainak érvényesítése és védelme tekintetében, tekintettel a polgárok nagy elégedetlenségére, mivel úgy vélik, a pillanatnyi helyzet sérti jogaikat, s mindez annak a következménye, hogy Újvidék város távfűtési rendszeréből hőenergiával való ellátásról szóló határozat hiányos.

A fenti probléma kapcsán találkozót tartottak Újvidék város Polgári Jogvédője és az Újvidéki Novosadska toplana Kommunális Közvállalat képviselője, ahol a Polgári Jogvédővel közölték, hogy 2015 végéig kidolgozzák a határozat módosításának tervezetét. A 2015 év végéig azonban nem hajtották végre a határozat módosításának eljárását.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ EGYÉB TEVÉKENYSÉGEI**

A polgárok panaszai szerinti tárgyak elemzése után szembetűnő adatok mellett, rá kell mutatni egyes szóbelileg kifejetett panaszokra is, amelyek nem tartoznak Újvidék város Polgári Jogvédőjének tevékenységi hatáskörébe, és ilyen esetekben hova utalják a polgárokat.

A polgárok nagy száma a kommunális és lakbér adósságnak az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat részéről alkalmazott végrehajtók általi megfizettetési eljárására vonatkozik. A polgárok főleg a végrehajtók költségeinek összegére panaszkodnak, majd eljárási módjukra, ennek esetében a Végrehajtók Kamarájához utalják őket, de a panaszok nem ritkán az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat munkájára és eljárására is vonatkoznak. Itt feltétlenül szükséges rámutatni, hogy a polgárok nagy száma szóbeli panaszt tett az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat munkájára, ám Újvidék város Polgári Jogvédője az esetek többségében nem járhatott el, mert a polgároknak a szabálytalanságokra való szóbeli utalásaiban már folyik az illetékes szervek előtti eljárás (pl. a bíróság előtt).

Továbbá, a polgárok nagy számban fordultak Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez szociális segély odaítélése céljából, ezen esetekben a Szociális Központhoz utalták őket, vagyoni állapotuk ellenőrzése és annak ellenőrzése céljából, vajon eleget teszek-e a szociális segély valamely formája odaítélésére vonatkozó kritériumoknak. Ezzel kapcsolatosan, a polgárok munkáltatást is kértek, illetve segélyt a munkavállalás során.

A polgárok nagy számban fordultak jogsegélyt kérve, pl. valamely jogi beadvány összeállítása során. Mivel a fenti tevékenység nem tartozik a Polgári Jogvédő hatáskörébe, a polágrokat ilyen esetekben a Jogsegélyt Nyújto Irodához, vagy hasonló megfelelő szervhez, intézményhez utalták.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ EDUKATÍV – PROMÓCIÓS TEVÉKENYSÉGEI**

Újvidék város Polgári Jogvédője a 2015 év folyamán is, az alőző évekhez hasonlóan, folytatta tevékenykedését az intézmény, valamint az emberi és kisebbségi jogok promotálása céljából.

Újvidék város Polgári Jogvédője és a Jazas ifjúsági szervezet folytatta a korábban megkezdett, edukációs tevékenység keretében folytatott tevékenységét, a „Fiatalok Tanácsadója“ megnevezéssel, melynek célja az Újvidék város területén élő fiatalok jogaikkal és kötelezettségeikkel, valamint a Polgári Jogvédő (ombudsman) intézményével való megismertetése, informálása és edukációja. 2015-ben edukációs előadásokat tartottak az általános és középsikolás tanulóknak, a Jovan Popović Általános Iskolában, a Kosta Trifković Általános Iskolában és a Mileva Marić Ajnštajn Technikai iskolában.

Fentiek mellett, Újvidék város Polgári Jogvédője kutatást végzett a Kutatás és edukáció az újvidéki közlekedésről és a közlekedési kultúráról címmel a Közlekedés Biztonság Promotáló Központtal együttműködésben, mintegy 600 ötödikes tanulót öleltek fel hat általános iskolából Újvidék város területém, éspedig a Jovan Popović, Dušan Radović, Jovan Jovanović Zmaj, Nikola Tesla, Mihajlo Pupin és Marija Trandafil általános iskolákban. A tanulóknak egy iskolaóra időtartamában előadást tartottak, melynek során bemutatták nekik a biciklizés összes lényeges szabályait, de az esetleges veszélyeket is, melyekkel mindennapi biciklizésük során szembesülhetnek. Az edukáció végén a gyermekeknek szimbólikus Bicikli Jogosítványokat osztottak ki. Az ilyen korú gyermekek edukációja rendkívül fontos a legfiatalabb polgárok biztonságának tekintetében, tekintettel arra, hogy ebben a korban szereznek jogot arra, hogy biciklivel önállóan részt vegyenek a közlekedésben. Ezalkalommal edukációt kaptak arról, hogy kell önállóan és biztonságosan részt venniük a közlekedésben, s ezért Újvidék város Polgári Jogvédője az elkövetkező időszakban folytatni fogja effajta tevékenységeit.

2015. folyamán a városunkban élő iskoláskorú gyermekek étkeztetésére vonatkozó kutatást is végeztek. E kutatással két általános iskola tanulóit és szüleit ölelték fel, éspedig a Svetozar Marković Toza és a Miloš Crnjanski általános iskolákból, valamint két középiskolából, az Isidora Sekulić Gimnázium és a Svetozar Miletić Középiskolából. A kutatások eredményei megmutatták, hogy a városunkban lévő tanulók többsége nem étkezik egészségesen, annak ellenére, hogy megvan a tudatuk arról, a tanulók, de a szólők körében egyaránt, hogy mi valójában az egészséges étkezés. Hogy az iskolában miért nem fogyasztanak egészséges táplálékot, fő okként a szünet rövid időtartamát említették, míg a szülők másrészt az anyagi okokat említették. Szem előtt tartva, hogy a kutatást a Jazas Ifjúsági Szervezet bonyolította le, és hogy a kutatások eredményei rámutattak arra, hogy a tanulók számára mennyire fontos a szociális hatás, illetve, egészségesebben táplálkoznának, ha azt a korukbeliek is megtennék, a Jazas javaslatot tett, hogy ilyen irányban folytassák tevékenységüket, illetve ők promotálják az egészséges táplálkozást a fiatalok között, és ne tekintélyes szakértők, ahogyan ez eddig volt. Továbbá, noha a kutatás végett ért 2015-ben, Újvidék város Polgári Jogvédője a kapott eredmnyeket 2016-ban is hirdetni fogja.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ JELENLÉTE SZAKMAI ÉS EGYÉB TEVÉKENYSÉGEKEN**

A 2015. év folyamán a Polgári Jogvédő részt vett a gyermekek szexuális bántalmazásának társadalmi problémájáról a Szerb Köztársaságban lefolytatott első nemzeti tanulmány nyilvános bemutatásán, melynek letéteményese az Incest Trauma Centar Beograd, az egész projekt a Szerb Köztársaság Oktatási Minisztériumával és a Női Egészség Promociós Központtal való partnerségben valósult meg. Továbbá, Újvidék város Polgári Jogvédője és helyettese jelen voltak az „Aki egy életet ment meg, mintha az egész világot mentette volna meg“ című tribünön, a „Légy adományozó! Légy Hős!“ projekt keretében, amelyet a „Pan Transplant“ Vajdasági Transzplantált Betegek Egyesületének kezdeményezésére indítottak meg. A Polgári Jogvédő jelen volt A Fenttartható Fejlődés Céljai Szerbiában című kerekasztal vitán is, amelyet a Szexuális és Reprodukciós Egészségi Egyesület – SRH és a Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit – GIZ Srbija Regionális program – Szociális Védelem és Emberkereskedelem Megelőzése Szerbiában (SPPHT) a Tartományi Szociális Védelmi Intézet támogatásával. A Polgári Jogvédő jelen volt az Európai Ombudsman Intézet (European Ombudsman Institute – EOI) Választó Közgyűlésén, amelyet Meinzben, Németorország, tartottak meg. Újvidék város Polgári Jogvédője is intézményes tagja a 2011. évtől kezdve. Újvidék város Polgári Jogvédője jelen volt az Informálatlanság, mint az emberi jogok érvényesítésének és védelmének akadálya című panelen, amelyet 2015. december 10-én tartottak meg az emberi jogok napjának alkalmábóla a Tartományi Polgári Jogvédő – Ombudsman és az EBESZ szerbiai missziójának rendezésében. A Polgári Jogvédő és a Polgári Jogvédő szakszolgálatának vezetője jelen voltak a Természetes Jog Kopaoniki Iskolája XXVIII. találkozóján, melynek témája a Személyiségi jog és autonómia volt. A Polgári Jogvédő jelen volt a Függőségi betegségek újvidéki megelőzése 20. évfodulójának megjelölésén, valamint Koszovó és Metohia Napok újvidéki megjelölése kapcsán megtartott ünnepélyes akadémián.

A Polgári Jogvédő képviselői szintén jelen voltak a Szerbiai Helyi Ombudsman Egyesület összejövetelein, melyeket Belgrádban, Novi Pazarban és Šabacban tartottak meg, valamint a Helyi Ombudsmanok III. Nemzetközi Értezkezletén, az EBESZ szerbiai missziójának szervezésében, az értekezletet Topolyán tartották meg.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ A MÉDIÁBAN**

Újvidék város Polgári Jogvédőjének intézménye 2015-ben továbbra is jelen volt a közéletben (a médiában), ennek során tevékenységeket tettek a nyomtatott és az elektronikus média felé. Újvidék város Polgári Jogvédőjének tevékenységeiről szóló cikkeket közzétették a Dnevnik, a Večernje novosti és a 24 sata napilapban, és szerepeltek a Vajdasági Rádiótelevizióban, a Novosadsak TV-én és a 9. Csatornán.

Az elkövetkező időszakban egyik fontos feladat Újvidék város Polgári Jogvédője intézményének és tevékenységének további promotálása.

**PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK**

Újvidék város 2015. évi költségvetésére vonatkozó határozattal (Újvidék város Hivatalos Lapja, 68/14., 32/15. és 54/15. szám), Újvidék város Polgári Jogvédőjének 15.384.455,00 dinárt biztosítottak, teljes egészében a költségvetésből. A 2015. év folyamán a Polgári Jogvédő 9.148.535,67 dinárt költött el, ami az Újvidék város költségvetéséből összesen jóváhagyott eszözök 60%-a. Ezen összeg 77%-át a foglalkoztatottak bérére (fizetések, pótlékok és térítések a munkavállalók bérére, stb.), szociális járulékok a munkáltató terhére, természetbeni térítésekre, szocális juttatások a munkavállalók részére, szolgálati utazásokra az eszközök 1,13%-át költötték el, szerződések szerinti szolgáltatásokra az eszközök 11,77 %-át (adminisztratív fordítói szolgáltatások, a munkavállalók oktatási és szakmai továbbképzési szolgáltatások, nyomtatás, projektteljesítések, kutatások és edukációk, egyéb általános szolgáltatások), az eszközök 0,41%-át a nemzetközi szervezetek (EOI tagsági díj) dotációra költötték, szolgálati utazásokra az eszközök 0,47%-át, a munkavállalók oktatási és szakmai továbbképzési anyagokra 0,47%-ot, egyéb dotációkra és átutalásokra az eszközök 8,15%át. Az el nem költött eszközök címén a Polgári Jogvédő Újvidék város költségvetésébe visszaszármaztatott 6.235.919,33 dinárt.

**ÉSZREVÉTELEK AZ EMBERI JOGOK HELYZETÉRŐL ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK HATÁSKÖRÉHEZ TARTOZÓ TERÜLETEKEN**

1. JÓ KÖZIGAZGATÁS

A jó közigazgatás a korszerű közigazgatás elvein alapul, és a polgároknak mind nagyobb biztonság megadását célozza az özigazgatással szemben, pontosabban a hivatalnokokkal való kapcsolataikban, a polgárok iránti jó magatartási szabályok és elvek létrehozásával, ily módon a közigazgatás nem él „felettes helyzetével”, hanem a polgárok felé irányítja jogaik és jogérdekeik érvényesítése céljából. A modern jogállam nem csupán a közigazgatás eljárásának törvényességét, hanem szabályosságát, illetve igazságos, megfelelő és jó eljárását kéri.

A közigazgatási szervek, munkájuk során kötelesek, hogy a kötelezettségekre, a polgárok jogain és törvényein alapuló érdekeire vonatkozó minden eljárást formálisan helyesen és lényegesen igazságosan, célszerűen, átláthatóan, tárgyilagosan, hatékonyan, szakszerűen, gyorsan, kedvesen, a közigazgatás előtt álló polgár méltóságának tiszteletben tartásával folytassanak, amire a polgár valójában jogosult is, amikor a közigazatás elé kerül.

2015-ben is a polgárok számos panaszt a közigazgatásnak a jó közigazgatás elveitől való eltérő eljárására tettek. Az esetek legtöbb számában a jó közigazgatás elvétől való eltérés az ún. „adminisztráció hallgatása“ helyzetekben jutott kifejezésre, vagyis amikor a közigazgatási szerv nem jár el a törvényben meghatározott határidőn belül azon aktus szerint, mellyel kapcsolatosan az ügyfél fordult hozzá. A jó közigazgatás elve tiszteletben nem tartásának egyik helyzete az is, amikor a közigazgatási szerv nem teljesíti a szerv jogerős és végleges határozatait, valamint nem jár el az illetékes másodfokú szervek rendeletei szerint. Egyes végzéseket nem teljesítettek néhány év elteltével sem, vagy pedig időközönként tejelsítették, világos kritériumok nélkül a végrehajtásra vonatkozó határozat meghozatala során. A különböző szervek közötti kölcsönös együttműködés hiánya a polgárok jogainak érvényesítése vagy védelme során szintén eltérés a jó közigazgatás elveitől, különösen olyan helyzetben, amikor az egyik szerv köteles a másik szervet tájékoztatni a meghatározott helyzet fennálásáról, ám azt elmulasztja megtenni. A polgárokkal szembeni következetlen és egyenlőtlen eljárás azonos vagy hasonló joghelyzetben szintén a jó közigatás elvének megszegését jelenti, mégpedig azért, mert a közigazgatási szervek kötelesek törvényes hatáskörük keretében azonos módon eljárni az azonos, vagy hasonló joghelyzetben lévő valamennyi polgárral szemben.

Az elmúlt év során a jó közigazgatás elvének tiszteletben tartásában nem volt jelenősebb haladás az előző időszakhoz képest, illetve a polgárok panasztételének okai nagy mértékben ismétlődnek.

A Polgári Jogvédőról szóló határozat szerint a közigazgatási szervek kötelesek együttműkodni a Polgári Jogvédővel, viszont tény az, hogy valamennyi közigazgatási szerv nem jár el a szerint. Újvidék város Polgári Jogvédőjének való válasz megküldési kötelessége mellett, a közigazgatási szerveknek válaszukat konkrétan, indokoltan, részletesen kell megfogalmazniuk, továbbá, azokban felölelniük az eljárás során az ügyfelek által kifejtett összes panasszal kapcsolatos nyilatkozatot, mint például az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény, majd az Újvidéki Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat, Városi Felügyelőségi Igazgatóságának Építészeti Felügyelősége, Újvidék város Szociális Központja, Újvidéki Városépítési Intézet Közvállalat. A benyújtott panaszok szerinti tárgyak többségében, az eljárás halogatása után, hiányos információkat küldenek, tehát ezt követően a Polgári Jogvédő pótlólagos beavatkozása szükséges az információk kiegészítésére, néha több ízben is, ami hatást gyakorol nem csupán az ügyfelek elégedetlenségének fokozására, hanem az eljárásnak a Polgári Jogvédő előtti szükségtelenül hosszú időtartamára is.

Másrészt, Újvidék város Polgári Jogvédője előtti, eljárás pozitív példáként, határidőn belül és teljes információkkal bejeződött eljárásokkén kiemelhetők a Városi Szociális és Germekvédelmi Igazgatóság, a Városi Adóigazgatóság és az Újvidéki Novosadksa toplana Novi Sad Kommunális Közvállalat, amely intézmények tiszteletben tartják a jó közigazgatás elvét a Polgári Jogvédő intézményével való együttműködés során. Ennek során meg kell említeni, hogy a fenti szervek előtti tárgyaknak különböző mineketük volt, illetve egyesek során megállapítát nyert, hogy nem volt mulasztás a szervek munkájában, illetve egyeseknél a szervek megoldották a problémát a Polgári Jogvédő előtti eljárás alatt, míg egyes esetekben mulasztásokat állapítottak meg a szerv munkájában és ajánlásokat hoztak.

2. GYERMEKJOGOK

A gyermekjogok védelmének területe a legérzékenyebb és legkülönlegesebb területének egyike, amelyekkel a Polgári Jogvédő irodája foglalkozik a városi szinten meghozott határozatok szerinti eljárás ellenőrzésének keretében. E területen megállapítható, hogy a polgárok panaszainak száma tovább növekedett. A megkeresések legtöbb száma az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézményre, valamint Újvidék város Szociális Központjára és munkájukra vonatkozott a házasságok felbontása során és a gyermekről való gondoskodás megbízásával, a szülői jogok gakorlásával, a gyernek látásával stb. kapcsoaltban.

Az elmúlt időszakban a fenti területen néhány panasz érkezett be, elsősorban az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény munkavállalói munkájára vonatkozóan, olyan értelemben, vajon megtesznek-e az elvált szülők gyermekeire vonatkozó minden gyermekvédelmi intézkedést, olyan esetben, amikor csak az egyik szülő gyakorolja a szülői jogokat a gyermek felett, hasonló témakörű panaszt Újvidék város Szociális Központjának munkájára is tettek. Szem előtt tartva a benyújtött panaszok és a polgárok megkereséseinek gyakoriságát és témakörét, a helyzet nem sokban változott az előző időszakhoz képest, a gyermekek jogainak megsértésére pedig leggyakrabban a megbomlott családi viszonyokban utalnak, míg ritkábban a társadalom, a környezet, a hatalmi szervek részéről, valamint a családokban, melyekben a viszonyok harmonikusak. Ennek során hangoztatni kell, hogy a tény, hogy többségben a megbomlott családi viszonyokban lévő szülők fordulnak a Polgári Jogvédőhöz, nem feltétlenül jelenti azt, hogy az a társadalomban ténylegesen uralkodó viszonyokat tükrözi, illetve nem magától értetődő, hogy a gyermek jogai a harmonikus viszonyokban élő családokban automatikusan magas szintűek. A gyermek jogainak ilyen helyzetekben való megsértése, amire a szülők is utalnak, legnagyobb számban az egyidősök körében elkövetett erőszakra vonatkozik, a gyermek megfelelő oktatásra való jogosultságának veszélyeztetése stb.

A megkeresések, illetve a polgárok panaszai szerinti eljárások mellett, a 2015. év folyamán az Újvidék város Polgári Jogvédője tevékenységeinek súlypontját épp a gyermekjogok tiszteletben tartására helyezte. Ennek kapcsán Újvidék város Polgári Jogvédője egy kutatást végzett az újvidéki iskoláskorú gyermeket étkeztetéséről, valamint a gyermekeket edukálta a közlekedésben való biztonságos részvételre, erről az előző részben volt szó.

3. A FOGYATÉKKAL ÉLŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK TERÜLETE

A fogyatékkal élő személyek jogait illetően, a helyzet igen hasonló az előző éviekhez. Újvidék város területén fogyatékkal élő személyek 2015-ben hátrányos megkülönböztetéssel és a többi polgárhoz képest marginalizációval szembesültek, mégpedig leggyakrabban a jogszabályok végre nem hajtása következtében, de a hrlyzetüket szabályozó jogszabályozásban található fogyatékosságok miatt, illetve a helyzetüket szabályozó megfelelő előírások nem létezése következtében. A fogyatékkal élő személyek nehézségekkel szembesültek jogaik érvényesítésében, különösen a foglalkoztatás terén, majd az oktatás és egyéb jogaik érvényesítésében. Az elmúlt évi esetekben legnagyobb problémákkal a fogyatékkal élő gyermekek szülei szembesültek, a normális élet, munka és oktatás számukra való biztosításában, majd a fogyatékkal élő szmélyek megfelelő munka fellelésével kapcsolatos problémákban stb. A problémakörhöz tartozó tárgyakkal már részletesebben foglalkoztunk a jelentében.

4. A NEMZETI KISEBBSÉGEK TAGJAINAK JOGAI

A nemzeti kisebbségek tagjai jogainak érvényesítése számos jogi aktus szabályozásának tárgyát képezi, nemzetközi és hazai jelleggel egyaránt. Újvidék város alapszabálya előirányozza a hivatalos nyelv- és íráshasználat tekntetében, a szerb nyelv és cirill írásmód mellett hivatalos hazsnálatban van a magyar, szlovák és ruszin nyelv és írás. A 2015. év folyamán Újvidék város Polgári Jogvédője előtt nem volt eljárás, amely a nemzeti kisebbségek jogainak érvényesítésére vonatkozott volna, de beérkezett a Jogszabályügyi Bizottság munkájára vonatkozó panasz, amelyet elvetettek, mivel Újvidék város Polgári Jogvédője nem illetékes az Újvidék város Képviselő-testülete fenti munkatestülete munkájának ellenénőrzsében. Az említett panaszt nem a nemzeti kisebbségek jogainak érvényestése céljából nyújtották be, hanem a szerb nyelv és a cirill írásmód védelmének érdekében, olyan értelemben, hogy meg kell vonni azon nemzeti kisebbségektől nyelvük és írásuk hivtalos használatát, amelyek létszáma nem haladja meg Újvidék város területén élő összlakosság 15%-át, a legútóbbi népszámlálás során. A panasztevő nem volt megelégedve a Jogszabályügyi Bizottoság indoklásával, a munkatestület ugyanis elvetette Újvidék város alapszabályának módosítását, azzal az indoklással, hogy a nemzeti kisebbségektől nem vonhatók meg és nem csökkentetők a megszerzett jogok.

A tény, hogy nem volt a nemzeti kisebbségek jogainak sértésére tett panasz, nem feltételezi azt, hogy az Újvidéken élő nemzeti kisebbségek elégedetettek helyzetükkel, mivel nyilvánvaló, hogy nincs mindegyik városi szervre többnylevű tábla sem kitűzve, ami viszont törvényes kötelességük. Tehát, ez a tény csak arra utal, hogy a nemzeti kisebbségek nem eléggé aktívak jogaik védelmében, s nem a pillanatnyi helyzettel való megelégedésükre.

5. NEMI EGYENLŐSÉG ÉS AZ LGBT SZEMÉLYEK JOGAI

Újvidék város Polgári Jogvédője 2015. folyamán néhány megkeresést kapott, amely a nemi egyenlőségre és szexuális kisebbségek jogaira vontkozott. A fenti megkeresések Újvidék város trültén élő különösen érzékeny csoportok helyzetére vonatoztak, míg panasz az említett témával kapcsolatban nem érkezett.

**JOGBIZTONSÁG ÚJVIVÉK VÁROS TERÜLETÉN**

Újvidék város jogbiztonságát illetően, az elmúlt év során nem javult a helyzet. Ugyanis, a polgárok továbbra is nagy számban nyújtanak be panaszt az ún „adminisztráció hallgatása“ miatt, illetve, amikor a közigazgatási szervek nem válaszolnak az ügyfelek aktusaira, ami nagy mértékben hozzájárul a polgárok jogi bizonytalanságához. Az elmúlt év során, meghatározott számú panaszt tettek, mivel a közigazgatási szervek nem jártak el azonos módon az azonos jogi helyzetben lévő polgárokkal szemben, valamint a jogszabályok csak egyesekkel szembeni szelektív alkalmazása miatt.

Noha a fenti helyzetben Újvidék város Polgári Jogvédője ajánlásokkal és véleményekkel tovább irányítja a közigazgatási szerveket a polgároknak nagyobb jogbiztonsága elérésének érdekében, a jogbiztonság javulásának effektusai csak akkor jelenkezhenek, ha a közigazgatási szervek javítanák tevékenységeiket és a polgároknak nyújtott szolgáltatásaikat, és további munkájuk során magasabb fokú felelősséget tanúsítanának az ügyek megoldában, valamint nagyobb naprakészséget mutatnának a kérelmek feldolgozása során.

Tehát, hogy Újvidék város polgárainak jogbiztonsága megfelelő szintre kerüljön, a közigagatási szervek dolgozóit további edukációban kell részesíteni, Újvidék város Polgári Jogvédője az elkövetkeő időszakban tevékenységeivel ezt célozza meg a néhény évvel korábban végrehajtott edukáció folytatásával, melynek során a Legfelsőbb Bíróság nyugdíjas bírája a közigazgatási szervekben dolgozóknak előadásában rámutott a polgárok jogbiztonságának jelentőségére, amely a közigazgatási szervek törvényes és hatékony munkájával érhető el.

**ÖSSZEFOGLALÓ**

A polgárok jogainak védelme, a közigazgatási szervek munkájának és eljárásának ellenőrzése, az emberi és kisebbségi jogok érvényesítése és védelme posztulátumok, amelyeken Újvidék város Polgári Jogvédőjének intézmlnye alapul. E célok megvalósításának eredményei az elmúlt 2015 évben ingadozóak voltak.

Egyes intézmények felismerték a Újvidék város Polgári Jogvédője intézményének jelentőségét, valamint a Polgári Jogvédő ajánlásait és véleményeit, amelyeket az intézmény megalapításától, 2010 kezdve a Polgári Jogvédő küldött, előmozdították munkájukat, így hozzájárultak a polgárok jobb védelméhez. Másrészt, a polágrok nagy száma továbbra is elégedetlen a közigazgatási szervek munkájával, és úgy véli, hogy jogaik nagy mértékben sérülnek. Fenti okokból, az elkövetkező időszakban fenn kell tartani az intézményekkel megvalósított sikeres együttműködést az intézményekkel, amelyek létesítették, ám elő kell mozdítani az együttműködést az intézményekkel, amelyekkel az együttmüködés szintje nem megfelelő.

Noha Újvidék város Polgári Jogvédője irodájának meglapításától kezdve Újvidék városában a panaszok száma növekedik, az elkövetkező időszakban folytatni kell Újvidék város Polgári Jogvédője irodájának promotálását, a polgárokat megismertetni hatáskörével, de meghatalmazásaival is. Sok polgár a Polgári Jogvédőhöz téves felfogással érkezik hatáskörére és meghatalmazásaira vonatkozóan, tehát a polgárok miután azt a választ kapják, hogy másik szerv illetékes problémájuk megoldásában, de különösen, ha arra utalják őket, hogy bírósági uton érvényesítsék jogaikat, szem előtt tartva hazánkban a bírósági eljárások időtartamát, érthető elégedetlenségük. Fenti okokból, tehát a polgárokat ismertetni kell egyes intézmények határkörével, és emellett fejleszteni kell valamennyi városi, tartományi és állami szerv munkáját, az eljárások gyorsítának értelmében, amikor az emberi jogokról van szó.

Dícséretes, hogy Újvidék városában létezik a jogsegélyt nyújtó iroda intézménye, ahol a polgároknak a jogsegély nyújtása mellett lehetőséget adnak a jogi aktusok összeállítására, egyes esetekben pedig a bíróság előtti képviseletre is, hiszen nincs minden helyi önkorményzatban Szerbia szerte jogsegély a polgárok számára, míg egyes helyi önkormányzatokban, ahol működnek a jogsegélyt nyújto irodák, nincs meghatalmazásuk jogsegélynyújtására aktusok összeállításának értelmében, és különösen a bíróságom előtti képviseletben.

Másrészt, szembetűnő az, hogy Újvidék városában a szervek további tevékenységére van szükség a gyermekjogok terén, különösen a gyermekeknek az egészséges életre való jog tekintetében, az iskoláskorú gyermekek étkeztetéséről való gondoskodás terén. Fenti okokból Újvidék város Polgári Jogvédője a szövegben már említett kutatást folytatott, ennek eredményeivel meg kell ismertetni nem csupán az illetékes városi hatóságokat, hanem meghatározott tevékenységeket is kell tenni, hogy a gyermeket hozzáférhessenek az egészséges táplálékhoz az iskolanap folyamán.

Újvidék városában vannak olyan intézmények, amelyek az esetek legnagobb számában nem sértik formálisan a polgárok jogait, szem előtt tartva, hogy a belső előírásokkal és a városi határozatokkal összhagban járnak el, azonban, a forma tiszteletben tartásának ellenére, a belső aktus vagy a városi határozat meghozatalának célját nem tartották be. Az elkövetkeuő időszakban Újvidék város Polgári Jogvédőjének tevkenységei pont az effajta fogyatékosságot felderítésére irányulnk majd, és a fenti intézmények tevkenységét olyan irényba kell terelni, hogy az emberi jogokat ily módon többé ne szegjék meg.

Az elmúlt év során, ahogyan ez elhangzott, Újvidék város Polgári Jogvédőjének kezdeményezésére módosítottak és kiegészítettek egyes városi határozatokat a polárok jobb védelme érdekében. Azonban, a már meghozott városi határozatok módosításáank eljárása túl sokáig tart (tekintet nélkül, hogy a kezdeményezés a Polgári Jogvédőtől ered, vagy más szervtől), illetve a helyzet olyan, hogy a határozatot gyorsan meghozzák, de lassan mődosítják, ami semmiképpen sem járul hozzá az emberi jogok védelméhez.

Az a megállapítás, hogy a helyzet az emberi jogok terén Újvidék városában igen lassan változik, hogy nem létezik az őszinte és igazi akarat a helyzet javítására, abből a tényből ered, hogy Újvidék város Polgári Jogvédője által az előző évek során a közigazgatási szervekhez intézett egyes ajánlatainak témaköre: hogyan javítsák munkájukat és hogyan hárítsák el a szabálytalanságokat, megismétlődött 2015 alatt is, valamint, hogy számos panasz tlmakore nem változott néhány éve visszamenőleg. Ezért feltétlenül szükséges hozzálátni a kozigazgatási szervek munkájának átszervezéséhez, a szorgalmasan dolgozókat ösztönözni és jutalmazni kell, ám olan vezetői kádert kell kiválasztani, aki munkájával, törekvéseivel igazi példát nyújt a foglalkoztatottaknak, milyen módon szervezehető meg és javítjató a közigzgatási szerv munkája, ami a közigazgatási szerv munkájának eredményességéhez vezetne, ugyanakkor a polgárok elégedetlenségének csökknetéséhez, amikor emberi jogaik megsértésáről van szó.

ÚJVIDÉK VÁROS

POLGÁRI JOGVÉDŐ **ZAŠTITNICA GRAĐANA**

ÚJVIDÉK Marina Popov Ivetić

Szám: XXII-020-12/2016-39

Kelt: 2016. március 1.

1. A magar szövegre nem vonatkozik a magyarázat [↑](#footnote-ref-1)
2. A táblázatokban felsorolt adatok nem adhatók össze, mert csak az eljárás befejezésének módjára vpnatkoznak, egyéb kritériumokat és elemeket ne tartalmaznak. [↑](#footnote-ref-2)