SZERB KÖZTÁRSASÁG

VAJDASÁG AUTONÓM TARTOMÁNY

ÚJVIDÉK VÁROS

**ÚJVIDÉK VÁROS**

**POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK 2016. ÉVI JELENTÉSE**

Újvidék, 2017 márciusa

**BEVEZETŐ**

A Polgári Jogvédőről szóló határozattal (Újvidék város Hivatalos Lapja, 47/2008. szám) összhangban létrehozták 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 egy évben, 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 területén.

Újvidék város Polgári Jogvédőjének legjelentősebb tevékenységei a polgárok panaszai szerinti eljárásokra, valamint a polgároknak a Polgári Jogvédővel való minden fajta kommunikációjára vonatkoznak. A 2016. évi jelentés bemutatja a polgárok Újvidék város Polgári Jogvédőjehez való fordulásának statisztikai adatait, leírja a polgárok által tavaly kiemelt meghatározó problémákat, egyes tárgyak rövid bemutatásával.

A 2016-os évben úgyszintén mint az előző időszakban Újvidék város Polgári Jogvédőjе több módon is kapcsolatot teremtett a lakosokkal, értve itt a feljelentéseket, személyes beszélgetéseket az irodában és a telefonbeszélgetéseket a polgárokkal. Az előző évekhez képest meg lehet állapítani, hogy csökkent az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez intézett írásos feljelentések száma. Úgyszinttén, ha összehasonlítjuk a 2016-os jelentést az előző évek jelentéseivel megállapíthatjuk, hogy csökkent az Újvidék város Polgári Jogvédője által, a közigazgatási szerveknek tett ajánlások száma, de nőtt a Polgári Jogvédő véleményezéseinek száma. A változásokat okozó problémák összetételét is megállapítottuk, melyekkel a polgárok az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez fordultak. Ami a problémakört illeti, melyek az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez benyújtott perek inditékául szolgálnak, nagyon sok felmerülő kérdés évről évre ismétlődik, mint például, ha az ügyfél kérésére nem hozzák meg a határozatot, nem válaszolnak az ügyfél leveleire, az eljárás időtartama a szervek előtt, a távfűtési rendszerről való lekapcsolásra vonatkozó kérelmek szerinti szelektív döntéshozatal, a lakbér- és közműszámlák összege és megfizettetése, az utcák közművesítési berendezése, házi állatok tartási problémái, vendéglátóipari létesítmények éjszakai működésének zajt okozó problémái, közterület lefoglalása, magas számlák egyes szolgáltatásokért, a bontásra vonatkozó végzés végre nem hajtása, a vagyon utáni adó megállapításáról szóló végzés végre nem hajtása, a megmaradt adó összehangolási problémája az építészeti földterület szabályozásásáról szóló szerződés szerinti konform elszámolási módszer alkalmazásával, a lakóterületi közlekedési díj, a parkolási helyek rendezetlensége, a lakóközösségek jövedelmeinek megfizettetése, női illemhelyek hiánya, a legalizácis folyamatok időtartama, egyes szolgáltatások magas díjazása stb. Az azonos problémák évről évre történő ismétlődése világosan rámutat 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 nyújtották 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 kezdeményezhetik 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. Úgyszintén bemutatásra kerülnek azok a javaslatok, melyeket Újvidék város Polgári Jogvédője előterjesztett a hatóságoknak azokban az esetekeben melyekben nem történt polgári jogsértés, de a hatósághoz folyamodvánnyal fordult, hogy taglalják meg azok kezdeményezéseket, melyeket a polgárok adtak át.

A jelentésben bemutatásra kerül a tárgyak egy része, melyek az Újvidék város Polgári Jogvédőjének hivatalos szervekhez fordulása után megoldódtak az ügyfél javára, ajánlatok és véleményezések beterjesztése nélkül, és olyan tárgyak is, amelyeket Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésre indított meg .

A jelentésben bemutatásra kerülnek azok a képzések melyeket az elmúlt évben az Újvidék város Polgári Jogvédője folytatott és melyek az emberi jogok helyzetére vonatkoznak.

A jelentésben ugyanakkor bemutatásra kerülnek a Polgári Jogvédő tevékenységei is a jogszabályok meghozatalán vagy módosításán és kiegészítésén, amelyeket Újvidék város területén hoztak meg.

**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, ezen 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 szabadságáról 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 Képviselő-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 2016. december 31-én a Szakszolgálat főnöke és még két végrehajtó dolgozik.

**STATISZTIKAI ADATOK A POLGÁRI JOGVÉDŐ**

**TEVÉKENYSÉGEIRŐL**

2016 év folyamán Újvidék város Polgári Jogvédője 842 kapcsolatot valósított meg a polgárokkal (1. táblázat), ennek során a polgárok rámutattak a hatósági szervek munkájában előforduló mulasztásokra, fogyatékosságokra és a hivatalos szervek munkájának problémáira.

 **1.táblázat**  A polgárok fellebbezései 2016-ban

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A megkeresés módja**  | **A megkeresések száma**  |
| 1. | Benyújtott panaszok  | 207 |
| 2. | A polgárokkal való megbeszélések az irodában  | 337 |
| 3. | Telefonbeszélgetések a polgárokkal  | 298 |
|  | **Összesen**  | **842** |

Az 1. Táblázat bemutatja a Polgári Jogvédő 2016. évi különféle kapcsolatait a polgárokkal. Észlelhető, hogy tovább folytatódik az előző évek irányzata, hogy a polgárok nagy számban személyesen megkeresik a Polgári Jogvédőt az irodájában és segítséget 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 Polgári Jogvédőhöz való panaszok benyújtásának módja 2016-ban

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám**  | **A panasz benyújtásának módja**  | **Szám**  |
| 1. | Személyesen  | 70 |
| 2. | e-mail által  | 67 |
| 3. | Posta útján  | 33 |
| 4. | Saját kezdeményezés szerint  | 5 |
| 5. | A Polgári Jogvédő honlapján | 26 |
| 6. | Facebook oldal útján  | 6 |
|  | **ÖSSZESEN**  | **207** |

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

A 2. Táblázat és 1. Grafikon alapján észlelhető, hogy a polgárok a Polgári Jogvédőt legtöbbször személyesen keresik fel, de a folyamatos növekedés folytatódott az elektronikus kommunikációs eszközök útján való megkeresésnél. Mivel a 2015-ös év vége felé a polgárok számára lehetővé tették, hogy panaszaikat on-line is benyújthassák, az Újvidék város Polgári Jogvédője internet prezentációja által így a 2016-os év folyamán 26 megkeresést jegyezhetünk fel a honlap útján . Magán 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 lehetőségük van, hogy az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez saját anyanyelvükön forduljanak. Úgyanúgy a Faceboook oldalon is felkeresték az Újvidék város Polgári Jogvédőjét, pontosan 6 polgár.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Szerv**  | **Szám**  |
| 1 | Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság  | 12 |
| 2 | Városi Szociális és Gyermekvédelmi Igazgatóság | 6 |
| 3 | Városi Közlekedési és Útügyi Igazgatóság | 1 |
| 4 | Városi Általánosügyi Igazgatóság | 3 |
| 5 | Városi Felügyeleti Igazgatóság | 21 |
| 6 | Városi Adóigazgatóság | 13 |
| 7 | Újvidék Poslovni prostor Közvállalat  | 1 |
| 8 | Újvidéki Lisje Közvállalat  | 2 |
| 9 | Újvidéki Tržnica Közvállalat | 1 |
| 10 | Újvidéki Parking servis Közvállalat | 3 |
| 11 | Újvidéki Gradsko zelenilo Közvállalat | 5 |
| 12 | Újvidéki Novosadska toplana Közvállalat | 4 |
| 13 | Újvidéki Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalat | 5 |
| 14 | Újvidéki Novi Sad Tömegközlekedési Közvállalattat | 5 |
| 15 | Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat | 6 |
| 16 | Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat | 12 |
| 17 | Újvidéki Zoohigijena i veterina Novi Sad Kommunális Közvállalat | 1 |
| 18 | Újvidék Városépítési Intézet Közvállalat | 15 |
| 19 | Újvidéki Stan Közvállalat | 1 |
| 20 | Újvidéki Radosno detinjstvo Iskoláskor Előtti Intézmény  | 2 |
| 21 | Jogsegélynyújtó Hivatal | 1 |
| 22 | Újvidék Város Vagyonjogi Ügyészsége | 1 |
| 23 | Újvidék Város Idegenforgalmi Szervezete  | 1 |
| 24 | Újvidéki Egészségház  | 1 |
| 25 | Újvidék Város Szociális Központja  | 12 |
| 26 | Újvidék Város Lakásügyi Ügynöksége | 1 |

 A benyújtott panaszokat azon szervre vonatkozóan, amelyre a polgárok panaszkodtak a 2016. évben bemutatja a 3. táblázat. Észlelhető, hogy a polgárok megközelítően ugyanolyan számban tettek panaszt a városi közigazgatási szervekre is és a a közvállalatokra is. A táblázaton nem szereplő városi közigazgatási szervek munkájára 2016. folyamán nem érkezett be panasz.

 Újvidék város által alapított valamennyi intézményre a polgárok 2016. folyamán kevesebb panaszt tettek .A táblázatban nem szereplő városi közigazgatási szervek munkájára nem érkezett be panasz.

A táblázatban nincsenek feltüntetve azok a panaszok, melyek olyan szervek munkájára vonatkoztak, melyeknek alapítója nem Újvidék város ( példaként említhetjük: Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap, bíróság, VIP, Szerbiai Villanygazdaság , Köztársasági Földmérési Intézet, Telenor, Vajdasági Rádió és Televízió, társasház közös képviselője, végrehajtók és hasonló ), úgyszintén olyan adatok, melyeknél nem volt feltüntetve mely szervre vonatkozik a fellebbezés (értsük ezt olyan fellebbezésekre, mikor a polgár Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez fordulva nem nevezte meg konkrétan, mely szervre panaszkodik ).

**2.grafikon** A megoldott és megoldatlan tárgyak viszonya 2016-ban

A 2016. folyamán a Polgári Jogvédő irodájában 271 tárgy szerepelt, ezek közül 207 újonnan átvett ügy, míg 64-et az előző időszaból vettek át.

A 2016. év folyamán összesen 243 tárgyat oldottak meg, melynek során a 2016. évi megoldott tárgyak száma 180 volt, az előző időszakból eredő 63 tárggyal.

 A 2016. december 31-én meg nem oldott tárgyak száma 28 volt, ezek közül 1 tárgy esetében a panaszt 2015-ben nyújtották be, 27 tárgyban pedig a 2016. év folyamán.

Mint ahogy már említésre került , 2016-ba átkerült egy megoldatlan panasz , melyben még 2015 évben lebbeztek fel . A panaszt B.O . társasházi képviselő tette. A fellebezés Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság valamint a Poslovni prostor Közvállalat munkáját érinti és a legalizációs folyamat időtartamára vonatkozik. Az eljárás még folyamatban van.

**4.** t**ablázat** A polgárok 2016. évi panaszai szerinti eljárások befejezésének módja[[2]](#footnote-2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **A panasz szerinti eljárás befejezésének módja**  | **szám** |
| 1 | Elvetett panaszok  | 82 |
| 2 | Felfüggesztett eljárás-nem állapítható meg rendellenesség a munkában  | 31 |
| 3 | Az ügyfél elállt a panasztól | 2 |
| 4 | A szerv megszüntette a fogyatékosságot megkeresésünk után | 13 |
| 5 | Az ügyfél nem nyilatkozott a szerv válasza után | 16 |
| 6 | Megállapított fogyatékosságok a munkában - ajánlások megküldve  | 4 |
| 7 | Elküldték a panaszt  | 1 |
| 8 | Folyamatban | 28 |
| 9 | Határozat módosítási javaslat | 4 |
| 10 | Vélemények | 6 |
| 11 | Felfüggesztett eljárás-egyébb  | 17 |
| 12 | Egyéb  | 15 |

A polgárok 2016. évi panaszai szerinti eljárások befejezésének módját a 4. táblázat mutatja be.

Az egyik módja a folyamatok befejezésének, hogy a szerv a problémát megoldja a Polgári Jogvédő megkeresését követően, ami elősegíti, hogy a polgárok hatékonyabban valósíthassák meg jogaikat.

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. Ugyanakkor a folyamat megszünik a Polgári Jogvédő előtt abban az esetben is, amikor a szerv a fellebbezéssel kapcsolatban eljuttatja véleményezésést, melyről a Polgári Jogvédő értesíti a fellebbezőt és ő ezzel a véleményezéssel kapcsolatban nem nyilvánit ki véleményt, vagyis nem nyilatkozik elégedett–e a szerv tetteivel abban a konkrét esetben.

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

**5.táblázat** A polgárok 2016. évi panaszai szerinti eljárások elvetésének okai

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám**  | **A panasz elvetésének oka**  | **Szám**  | **%** |
| 1 | Eljárási illetékesség hiánya  | 54 | 65,85 |
| 2 | Korai panasz  | 14 | 17,07 |
| 3 | Nem teljes panasz  | 7 | 8,54 |
| 4 | Névtelen panasz  | 2 | 2,44 |
| 5 | Egyéb  | 5 | 6,10 |
|  | **ÖSSZESEN**  | **82** | **100** |

A 2016. év során a Polgári Jogvédő 82 tárgy esetében vetette el a kérelmező panaszát. A panasz elvetésének különböző okai voltak: eljárási illetéktelenség (54 panasz), korai panasz (14 panasz), nem teljes panasz (7 panasz), névtelen panasz (2 panasz) és egyéb (5 panasz). A polgárok panaszait 65,85% legnagyobb százalékban az eljárási illetékesség hiánya miatt vetették el, ami az előző 2015 évhez képest 2,25%-kal kevesebb.Függetlenül ezektő a mutatóktól, a polgárok továbbra sem ismerik eléggé az Újvidék város Polgári Jogvédő intézményének hatáskörét, mivel a lakosok olyan gondokkal is felkeresik ,melyek megoldására az Újvidék város Polgári Jogvédője illetékes.

Különböző okai vannak, hogy Újvidék város Polgári Jogvédője az elmúlt évben miért vetette el a panaszokat illetékesség hiánya miatt. A polgárok panaszaikban a bíróságok, ügyvédek, társasházi képviselők, a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alapra , a VIP-re, a Szerb Villanygazdaság Ellátásra, az Ingatlan Kataszteri Hivatalra , a Telenorra, az MTS-re, az RTV-re, Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálatra, a Belügyminisztériumra , bankokra, más községek hivatalos szerveire és más hasonlók munkáját is kifogásolták.

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 közérdekű információkat és személyes adatokat védő biztoshoz, az illetékes bíróságokhoz, a Szerb Nemzeti Bankhoz, a Belügyminisztériumhoz, Szociális Gondozói Központhoz, Szerbia Köztársaság Igazságügyi Minisztériumához, szabálysértési szervekhez és ügyészségekhez, Magánvégrehajtók Kamarájához , Szerbiai Nemzeti Fogyasztóvédelmi Szervezethez stb.

Külön fel kell kelteni a figyelmet azon panaszok mindnagyobb számára (különösen a Polgári Jogvédő irodájában kifejtettekre), amelyek a magángvégrehajtók munkájára és eljárásaira vonatkoznak, különösen a végrehajtók munkájának térítményeire. Mindegyik panasztevő tájékoztatást kap 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 egy 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 és rámutatott arra, hogy ha nem kapnak a szervektől választ vagy esetleg azzal nem elégedettek , Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez fordulhatnak.

 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 2016-os évben két névtelen panaszt nyújtottak be, melyek alapján Újvidék város Polgári Jogvédője nem indított kivizsgálást, nem volt elegendő bizonyíték, így a benyújtást elvetette.

**6.táblázat**  A 2016. évi ajánlatok

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sor****szám** | **A szerv megnevezése**  | **Ajánlások száma**  |
| 1 | Városi Felügyeleti Igazgatóság | 2 |
| 2 | Újvidéki Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalat | 1 |
| 3 | Újvidék város Szociális Központja | 1 |
|  | **ÖSSZESEN**  | **4** |

A Polgári Jogvédő 2016. folyamán négy 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 három ajánlást küldtek.

**7.táblázat**  2016. évi vélemények

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám**  | **A szerv megnevezése**  | **A vélemények száma**  |
| 1 | Városi Városrendezési és Lakásügyi Iazgatóság  | 2 |
| 2 | Városi Felügyelőségi Igazgatóság  | 1 |
| 3 | Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat  | 1 |
| 4. | Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat  | 2 |
|  | **ÖSSZESEN** | **6** |

Az ajánlások mellett, a Polgári Jogvédő 2016. 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 2015-ös évi tárgyban, a többi öt tárgy esetében pedig a panaszt 2016-ban nyújtották be.

**ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK AJÁNLÁSAI**

A Polgári Jogvédőről szóló határozat 48. cikkének rendelkezése szerint, ha a Polgári Jogvédő úgy találja, hogy hiányosságok fordultak elő a közigazgatási szerv munkájában, ajánlást küld a közigazgatási szervnek, hogyan kellene az előforduló elmaradást 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, legkésőbb 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 bizonyos ajánlásokat, amelyek jellemezték Újvidék város Polgári Jogvédőjének munkáját az elmúlt évben.

I

Újvidék város Polgári Jogvédőjét megkereste egy polgár Lj.D , aki a Városi Felügyeleti Igazgatóság Építésügyi Felügyelői Ellenőrzés Ügyosztálya munkájára tett panaszt,a szerv nem alkalmazta a hatályos felügyeleti határozat rendelkezéseit . A Polgári Jogvédő , figyelembe véve a szerv válaszában felhozott érveket, hogy a határozatokat nem hajtották végre, különösen a munkálatok sürgősségére való tekintettel melyeket kiemeltek a határozatban, a probléma időtartamára valamint a nem véghez vitt megoldások közvetkezményére való tekintettel, a Polgári Jogvédőről szóló határozat 48. cikke alapján (Újvidék város Hivatalos Lapja, 47/2008. szám ) a Városi Felügyeleti Igazgatóság Építésügyi Felügyelői Ellenőrzés Ügyosztályához ajánlást intézett , hogy további munkája során teljes egészében tartsa tiszteletben a pozitív-jogi előírásokat a Városi Igazgatóság Végrehajtó részlegén és Felügyeleti munkáján keresztül , a véghezvitelezéshez megfelelő módon és eszközökkel, biztosítsa a meghozott felügyeleti munkálatok rendeletenék végrehatását és, halasztás nélkül, az említett rendeletek végrehajtására hozzon határozatot a tárggyal kapcsolatos rendeletek végrehajtására és az, egyuttal bekerüljön a végrehajtók tervébe és programába .

A Felügyeleti szerv az Ajánlásra küldött válaszában értesítette Újvidék város Polgári Jogvédőjét, hogy Határozatot hozott a véghezvitel engedélyezésében,de ugyanakkor a meghozott rendeletek nem lettek végrehajtva vagyis a célzott bontást belefoglalták a bontási programba, de a közbeszerzési folyamatban erre nem jelöltek ki személyt kin keresztül Újvidék város részére ez végre is lenne hajtva , mivel a hatályos határidő leteltével a megrendelő címére nem érkezett egyetlen ajánlat sem, ezért 2017 januárjának második felében ismét közbeszerzési eljárást indit, a közbeszerzési eljárás lefolytatása és a közbeszerzési szerződés aláírása után lehetőség lesz a rendeletek végrehajtásra és az eljárás végrahajtásának megindításásra.

II

Újvidék város Polgári Jogvédőjét megkereste D.S. polgár panaszt téve a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központ munkájára, mivel nem kapott választ a hozzájuk intézett kérelmekre, emiatt bírósági eljárás megindítására volt kényszerítve , majd a szervhez fordult, hogy megtérítség bírósági költségeit, külön felhívta a figyelmet arra, hogy ezek a költségek kikerülhetők lettek volna, mivel ő időben fordult a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központhoz.

Újvidék város Polgári Jogvédője elemezve a tárgy iratait melyekhez hozzájutott az eljárás folyamán, arra a következtetésre jutott, hogy nem léteznek érthető szabályok amelyek alapján a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központ olyan határozatot hozhatott, melyben elindíthatja a hivatali kötelesség megszegése miatti munkaköri alkalmasság megvonását. Erre a határozatra jutott azért is, mivel a szerv három válasza után sem tudott pontos, kimerítő és pontos nyilatkozatot kapni, hogy kizárjon minden kétséget.

Újvidék város Polgári Jogvédőjének véleménye, hogy a fent említett okok miatt, a Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központnak meg kell hozni az eljárások érthető szabályait olyan esetleges alkalmakra, amikor olyan eljárásokra kerülne sor ahol a munkaköri alkalmasság megvonását inditanák el ,hivatali kötelesség megszegése miatt.

A nemperes eljárások törvénye alapján (SzSzK Hivatalos Közlönye, 25/82. és 48/88.szám és SzK Hivatalos Közlönye 46/95-egyéb törvény, 18/2005-egyéb törvény , 85/2012, 45/2013-egyéb törvény, 55/2014, 6/2015 és 106/2015–egyéb törvény) Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központ fel lett jogosítva, hogy megindíthatja a munkaköri alkalmasság megvonását , míg a Szociális Központ szervezési , normativ és szabványi szabályzata ( SZK Hivatalos Közlönye 59/2008, 37/2010 szám 39/2011-egyéb szabályzat és 1/2012-egyéb szabályzat ) előirányozza a szociális központ munkakörét a szociális munka nyilvános hatáskörét illetően éspedig : szervezést, szakmunkák normáit és szabványait a felhasználókról szóló nyilvántartások tartalmát és vezetési módját és a szakmunkát tartalmazó dokumentumokat.

Ha nem léteznek egyértelmű kritériumok a cselekedetekkel kapcsolatban , az akkor lehetőséget ad az önkényes és nem egyenlő bánásmódra, ami jogi bizonytalansághoz és az azonos vagy hasonló helyzetben lévő polgárok nem kiegyenlített jogi helyzetbe helyezéséhez vezethet.

A felsoroltak és a szerv munkájának fejlesztése érdekében valamint az emberi jogok védelme miatt Újvidék város Polgári Jogvédője értesítette a Szociális Központot, hogy az elkövetkezendő munkában elengedhetetlen a szerven belül lefolytatott eljárások és döntések folyamatának egyértelmű és pontos megfogalmazása amikor a gondok hivatali kötelesség megszegése miatti munkaköri alkalmasság megvonását határozzák meg

Ami Újvidék Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központ rendelkezéseit illeti, ezen konkrét panasszal kapcsolatban Újvidék város Polgári Jogvédője megállapította , hogy Újvidék Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központja nem válaszolt írásban a panaszos megkereséseire az említett problémával kapcsolatban , ezért Újvidék város Polgári Jogvédője az Újvidék Városi Szociális és Gyermekvédelmi Központnak ajánlást küldött , hogy a Szerb Köztársaság pozitiv-jogi előírásaival és a jó vezetés elveivel összhangban a panaszosnak kérelmeire írásos választ kézbesítsenek, halasztás nélkül , úgysmint a Szociális Központ ezentúli munkájában az írásos kérelemre írásos választ küldjenek így biztosítva a teljeskörű és érthető információkat és mindezt az átfogó és következetes polgári jogok védelmében

III

Újvidék város Polgári Jogvédője 2016 év folyamán két ajánlást is küldött, hasonló tartalommal. Az ajánlásokat a Városi Felügyeleti Igazgatóságnak és az Újvidéki Čistoća Közválalatnak intézték, mivel a polgárok álltal emelt panasz miatt folytatott eljárásban nem teljesítették teljes mértékben köztelezettségeiket a Polgári Jogvédő iránt.

Az említett tárgyakban a Polgári Jogvédő ajánlást küldött a szerveknek a pozitiv-jogi előírásokkal kapcsolatban és a jó közigazgatási elvekkel összhangban a Polgári Jogvédőnek juttassák el a hatáskörében megtett tevékenységekről és intézkedésekről szóló jelentést a polgárok panasza szerint folytatott tárgyban továbbá, hogy jövőbeni munkájában tegye meg az összes szükséges intézkedést a Polgári Jogvédőről szóló határozat 44. cikke rendelkezésének tiszteletben tartása érdekben, Újvidék város Polgári Jogvédőjével való együttműködés céljából.

Az ajánlás meghozatalát követően a Polgári Jogvédőnek megküldték nyilatkozatukat mindkét esetben.

\*\*\*

Az Újvidék város Polgári Jogvédőjének a közigazgatási szervekhez intézett ajánlások bemutatója végén megállapíthatjuk, hogy két esetben melyekben az ajánlást a Polgári Jogvédővel való együtt nem működés miatt küldték , az ajánlásoknak megfelelően jártak el. Továbbá, fontos kiemelni, hogy a tárgyakban, melyekben az ajánlást a szervnek azért küldték, mert nem működik együtt Újvidék város Polgári Jogvédőjével, a valóság az , hogy a szerv Újvidék város Polgári Jogvédőjének ajánlása szerint járt el, és elküldte nyilatkozatát, de ez nem jelenti azt, hogy a probléma, amely miatt a polgár panaszkodott, automatikusan megoldódott volna. Egyik tárgyban a szerv a Polgári Jogvédő ajánlása szerint járt el, a szerv oldaláról meghozatott a döntés a határozatról és a végrehajtás engedélyezéséről, de a határozatok nem lettek végrehajtva. A másik tárgyban a szerv az ajánlással összhangban járt el, eljuttatta az írásos választ, ám a Polgári Jogvédő véleményt is küldött a szervnek.

**ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK VÉLEMÉNYEI**

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

Fentiekkel összhangban, Újvidék város Polgári Jogvédője 2016-ban hat véleményt adott. A továbbiakban bemutatásra kerül néhány vélemény.

I

Újvidék város Polgári Jogvédője B.B. polgár feljelentése szerint járt el , aki az Újvidéki Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóságra tett panaszt , aki a társasház lakóközösség elnökké választásáról hozott bizonylat kiadására tett feljelentést, bár a szerv már kiadta a bizonylatot más személynek , ambár a tárasházi lakóközösség nem hozott az előzőleg a kiválasztott elnök ,e társasház lakóközösségének elnöki posztjáról való leváltásáról határozatot.

A kapott válasz alapján Újvidék város Polgári Jogvédője megállapította, hogy a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatósága kiadta a társasház lakóközösség elnökké választásáról hozott bizonylatot, bár ugyanaz a szerv már előzőleg kiadta a társasház lakóközösség elnökké választásáról hozott bizonylatot más személynek és nem állapította meg, hogy a társasház lakóközössége hozott–e határozatot e személy, a társasházi lakóközösség elnöki posztról való leváltásáról.

Tehát ez alapján a Polgári Jogvédő a szervnek véleményt mondott, hogy a Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatósága ezentúli munkájában , amikor bizonylatot ad ki arról a tényrő, hogy egy személyt kiválasztottak egy társasház lakóközösségének elnökévé, előzőleg, a meglévő feljegyzések alapján végezzen ellenőrzést, hogy a már elnökké választott személynek lejárt a négy éves megbízása, vagy hogy le fog-e járni, vagy ha az előzőleg társasházi lakóközösség elnökévé választott személynek nem járt le a megbízása, állapítsa meg a társasház lakóközössége hozott-e határozatot az előzőleg kiválasztott társasházi lakóközösségi elnök megbízásának megszüntetésére .

II

K.A. panasza az Újvidéki Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság munkájára vonatkozik több tárggyal kapcsolatban , melyekről említést tesz, nem született döntés , úgyszintén Városi Felügyeleti Igazgatóság munkájára a határozat nem végrehajtása miatt ( azon létesítmény kapcsán , mely később a legalizáció eljárás tárgyává vált , vagyis most már törvényesítve lett) , Újvidék város Polgári Jogvédője a szerv válaszának elemzése után , pozitív-jogi törvényhozás mely a tárgy kérdéseit szabályozza, de mindenekelőtt szem előtt tartva a folyamat hosszúságát mindkét igazgatósági szerv előtt, úgymint azt a tényt hogy jelenleg törvényesítési folyamatban van Újvidéki Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság előtt és hogy a létesítmény legalizációjáról szóló határozat nem lett meghozva, valamint hogy a folyamat 2010 óta folyik, véleményt mondott mely alapján Újvidéki Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatósága tegyen meg minden szükséges intézkedést a folyamat befejezése és a létesítmény törvényesítése érdekében melyekre a panaszt beterjesztetté.

A Városi Felügyeleti Igazgatóságnak Újvidék város Polgári Jogvédője véleményt küldött melyben kifejette, hogy a szerv köteles, hogy az elkövetkező munkája folyamán megtegyen mindne szükséges hatáskörébe tartozó intézkedést a fenti eljárás befejezésének érdekében és a polgári jogok nagyobb mértékben törénő tiszteletben tartása céljából.

Újvidéki Városi Városrendezési és Lakásügyi Igazgatóság értesítette Újvidék város Polgári Jogvédőjét a megtett intézkedésekről a törvényesítés folyamatában.

III

Egy hölgy feljelentése alapján, ki követelte, hogy a folyamatban névtelen maradjon, Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésre folyamatot indított az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat munkájának ellenőrzésére, a távolsági közlekedésben történő utasok szállítási költségei elszámolásának megváltoztatása miatt

A névtelen feljelentő panasz tételének oka az volt, hogy az ÁFA törvény kiegészítései és pótlásaiban, előírják az ÁFA csökkenési arányát a távolsági utasszállítási szolgáltatásokra 20% -ról 10%-ra 2015. október 15-től, míg az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat nem végzett korrekciót a távolsági utassszállítási jegyek árában, hanem csak az elszámolás módjában.

A lefolytatott eljárás után Újvidék város Polgári Jogvédője nem állapított meg konkrét mulasztást az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat munkájában arra való tekintettel, hogy a vállalat mindenben az előírásokkal összhangban járt el ,illetőleg a hozzáadottérték-adóról szóló törvénnyel és a módosított szabályzat az árúra és az adóztató szolgáltatásokra melyek forgalma külön ÁFA aránnyal adózó , melyek 2015.október 15-én léptek hatályba, összhangban a nem kommunális szolgáltatások árának meghatározásáról szóló határozattal Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat 100/2015 szám , mely meghatározza a távolsági vonaljegy árát , mely magába fogalalja az ÁFá-t is.

Mivel a kötelező előírásokkal nem állapították meg az ár kötelező megváltoztatását a termék adójának csökkenési arányával, az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat vezetőségének döntése alapján nem változtak meg az utasszálítási jegyek ára 2015. október 15-e után sem, hanem csak megváltozott a jegyárak elszámolásának módja ,így nem volt mulasztás az említett vállalat munkájában.

IV

D.P polgár panasza alapján , melyet az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat munkájára tett, mivel ez a közvállallat a lakóházi közösség döntése alalpján cselekszik és ilymódon az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat által is, a lakóközösségi jövedelem tétel alatt, meghatározott, lakásonként nagyobb összeget fizettet meg ,azért, hogy az épület beruházója nevében, aki nem törlesztette adósságait az Újvidéki Toplana Távfűtő Kommunális Közvállalat iránt az Újvidék város távfűtési rendszerére kapcsolásáért, engedélyezze a fűtést épületében. Újvidék város Polgári Jogvédője véleményt küldött a közvállalatnak.

A pozitiv-jogi előírások elemzése után,melyek az adott tárgyi kérédéseket szabályozzák , a megválaszolt kérdések alapján , ugyanúgy mint ahogyan hasonló kérdésekben a tartományi polgári jogvédő – ombudsman is állást foglalt , Újvidék város Polgári Jogvédő álláspontja szerint az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat , amikor a kezdeményezők megbízásait hajtja végre, figyelmes és körültekintő üzletembernek és szakembernek kell lennie, ami alatt értendő, hogy az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat nem köteles éretelemszerűen minden megbízást megfizettetni, amit a társasházi lakóközösség vagy bárki más megbízó eljuttat neki , hanem ki kell vizsgálnia, hogy a feltüntetett kiadások az érvényben lévő előírásokkal összhangban vannak-e.

Mely költségek fizethetők meg az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat által, kimerítően fel vannak sorolva a kommunális –lakási és más szolgáltatások határozatában, az hogy melyik munkálatokat értjük folyamatban lévő lakás beruházási karbantartás alatt részletesen felsorolták a törvény a társasházakról , a társasházak karbantartása határozatában.

A felsoroltak alapján és az Újvidék város Polgári Jogvédő álláspontja szerint, az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat munkájában mulasztást végzett akkor ,amikor a társasházi lakóközösség határozata alapján a lakosokat a meghatározott összeggel terhelte , mely nem tartozik a társasház karbantartási és beruházási munkájai közé , illetőleg melyekre az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalatnak nincs felhatalmazása ,hogy megfizetettethese a társasház lakóközössége nevében, mivel e konkrét esetben az Újvidéki Toplana Távfűtő Kommunális Közvállalat iránti tartozásról van szó, hogy a társasház kapjon fűtést, így értelemszerű, hogy e konkrét esetben ez nem tartozik karbantartási és beruházási munkálatok közé.

A tartozás megfizettetése e konkrét esetben az Újvidék város Polgári Jogvédő álláspontja szerint túlmutat a társasház szokásos kezelési és karbantartási keretein, így értelemszerűen ez nem is fizetetthető meg az összevont számlázási rendeszer által, főleg nem a társasház jövedelme tétel alatt.

Fontos megjegyezni, hogy e konkrét esetben Újvidék város Polgári Jogvédője nem a társasház lakóközösségének munkájával és cselekedeteivel foglalkozott, illetőleg a társasház jogaival, hogy ilyen határozatot hozhasson, mivel Újvidék város Polgári Jogvédője nem illetékes a társasház lakóközösség munkájának ellenőrzésére.

Az Újvidéki Informatika Kommunális Közvállalat válaszában melyet az Újvidék város Polgári Jogvédője véleményére küldött értesítette, hogy felfüggesztették a társasház lakóközösségének határozata alapján meghatározott összeg megfizettetését és hogy nem fog kötelező megfizetettést indítványozni a polgár iránt, az említett határozat értelmében a vállalatnak tartozó összeg nagyságában.

**ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐJÉNEK JAVASLATAI 2016-BAN**

Újvidék város Polgári Jogvédője 2016-ban , a polgárok panaszai alapján kettő javaslatot adott.

I

A V. helyi közösség polgáraitól aláírásokat gyűjtő kezdeményezési bizottság panasza alapján cselekedve , kik a tömegközlekedési jegy árára tettek panaszt illetőleg rámutatnak arra, hogy az adott település a tömegközlekedése az első övezetbe kellene tartoznia , Újvidék város Polgári Jogvédője javaslatot tett Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalatnak, hogy a vállalat összhangban hatáskörével mérlegelje az érvényes körzeti-tarifa változtatásának szükségességét ,a városi és külvárosi közlekedésben.

A lebonyolított eljárásban, Újvidék város Polgári Jogvédője Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalathoz fordult , kik levélben értesítést küldtek, hogy a körzeti-tarifa rendszer határozata , a városi és külvárosi közlekedésben a zónák koeficiense és határai alapján (Újvidék város Hivatalos Lapja , 19/06 szám ) meg lett határozva a városi és külvárosi közlekedésben a zónák koeficiense és határai díjszabása, így az említett település a második körzethez tartozik és hogy a tarifa rendszer változtatása összetett folyamat és részleges változtatások nem ajánlottak , mivel láncreakciót váltanának ki , ami az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat munkásságát veszélyeztetné.

Bár e meghatározott esetben a polgár, vagyis a kezdeményezés beadójának jogai nem voltak veszélyeztetve ,figyelembe véve, hogy az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat mindenben a körzeti-tarifa rendszer határozata,a városi és külvárosi közlekedésben a zónák koeficiense és határai alapján (Újvidék város Hivatalos Lapja , 19/06 szám ) jár el, melyet az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalat Igazgatóbizottsága hozott meg 20016. június 19-én, Újvidék város Polgári Jogvédője ajánlást adott az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalatnak, hogy hatáskörével összhangban vizsgálja meg az esetleges változásokat a körzeti-tarifa rendszerrel kapcsolatban , a városi és külvárosi közlekedésben a zónák koeficienséről és határairól , ha szükség mutatkozik ezek változtatásásra fontolja meg a V. helyi közösség kérelmét . Újvidék város Polgári Jogvédője 2016.december 31-ig nem kapott nyilatkozatot a vállalattól.

II

Újvidék város Polgári Jogvédője B.I.J észrevétele alapján járt el , melyben a megnevezett polgár az Újvidéki Gradsko zelenilo Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára panaszkodott , mivel nincs elég női toalett a Štrand fürdő területén . Újvidék város Polgári Jogvédője javaslatot küldött, hogy a közvállalat fontolja meg a minimális-technikai feltételek javítását a Štrand fürdő területén.

Az eljárás lebonyolítása alatt az Újvidéki Gradsko zelenilo Novi Sad Kommunális Közvállalat levelet küldött , melyben megállapította , hogy a női toalettek száma a Štrand fürdő területén a minimális-technikai feltételek határozák meg, melyeket a határozatok a kommunális tevékenységek végzéséről és a zöldfelületek gondozásáról, 23.szakaszában (Újvidék város Hivatalos Lapja 69/13, 13/14, 28/14 és 63/14 szám ) mely alapján a fürdő területén a női és férfi toalettek száma teljes mértékben eleget tesz a minimális-technikai feltételeknek. Továbbiakban említést tesznek arról, hogy a polgári fejelentést elfogadják, mint a fürdő felhasználójának javaslatát és az ajánlatot , a lehetőségekhez mérten beírják a fürdő következő évi , rendezési, karbantartási és használati tervébe.

Bár e konkrét esetben nem sérült meg a panaszttevő joga , figyelembe véve , hogy az Újvidéki Gradsko zelenilo Novi Sad Kommunális Közvállalat mindenben a kommunális tevékenységek végzéséről és a zöldfelületek gondozásáról szóló határozat szerint cselekszik Újvidék város Polgári Jogvédője javaslatot tett az Újvidéki Gradsko zelenilo Novi Sad Kommunális Közvállalatnak, hogy vegye számításba a lehetőséget, hogy javítsa a minimális-technikai feltételekneket a Štrand fürdő területén. Újvidék város Polgári Jogvédője 2016.december 31-ig nem kapott nyilatkozatot a vállalattól.

**EGYÉB 2016. ÉVI TÁRGYAK**

 A felsorolt tárgyak mellett, számos egyéb témakörben és kimenetellel 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

A tárgyban, amelyben B.I. polgár az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára tesz panaszt, Újvidék város Polgári Jogvédője előtt , a probléma lényege abban mutatkozott meg, hogy a fellebbező aki jogot szerzett a rokkant nyugdíjra ,az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára tett panaszt , mivel nem fizették be az adó és járulék egy részét a munkaévek összekötése végett , mert a vállalat nem teljesített minden kötelezettségét a törvényes időn belül és ezért a panaszos kárt szenved a havi nyugdíj kifizetett összege és a megvalósíthatott nyugdíj összegének különbsége álltal ,amit megvalósíthatott volna, ha a járulékokat befizették volna az említett vállalatban töltött teljes időszak alatt.Az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez való fordulás után az Újvidéki Stan Novi Sad Kommunális Közvállalat kifizette a járulékok és adó azon részét mellyel a panaszos munkaéveit összkötheti , illetve eljuttatta válaszát melyben feltünteti , hogy a vállalat felkérte az Adóigazgatóságot, hogy küldje meg a befizetett járulékokról szóló bizonylatot , majd ezzel , a válsz megérkezése után , a Nyugdíj-és Rokkantsági Biztosítási Alaphoz fordult a munkaévek összekötése érdekében.

II

B.D. panasztevő hölgy panasza szerint Újvidék város Polgári Jogvédője előtt vezetett tárgyban, melyben az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalatra tett feljelentést , mivel nincs kanalizációs csatlakozása, bár ingatlana abban az utcában fekszik ahol van csatorna hállózat , de mivel anyagiai nem engedik meg , nem tud eleget tenni a számára kiutalt előszámla törlesztésére, melyet az említett vállalattól kapott.

Mivel azokban az utcákban , melyekben létezik csatorna hállózat a lakosoknak kötelességük, hogy megszüntessék az emésztő gödröket és rákapcsolódjanak a hállózatra, szem előtt tartva a polgár anyagi helyzetét és családi hátterét, a folyamat vezetése alatt, melyet az Újvidék város Polgári Jogvédője folytatott , találtak olyan megoldást mely elfogadható volt a panaszos számára is és összhangban van a vállalat üzleti politikájával és a technikai feltételekkel, melyeket a munkások a helyszínen megállapítottak.

III

S.M. panasztevő hölgy, Újvidék város Polgári Jogvédője előtt vezetett tárgyban, panaszt tett a Városi Adóigazgatóságra, mivel ne kapott választ panaszára, melyet a magas ingatlanadó és a lakás felülete, melyet megállapítottak a határozatban , miatt intézett a szervnek. Újvidék város Polgári Jogvédője megkeresése után a Városi Adóigazgatóság írásos értesítést küldött , melyben leszögezte , hogy megfontolásba vette a kérelmet és meg is oldotta azt , a megváltoztatott adatokkal összhangban , eljutatta a jegyzőkönyvet is az irodai ellenőrzés, helyességét és pontosságát meghatározó tényekről , melyek alapján döntést hozott a 2015-ös vagyonadóról.

IV

B.A. panaszának tárgya , az Általános közigazgatási és közös ügyek szolgálata ,Újvidék város Anyakönyvi Hivatala munkája volt. Az ok, hogy az eljárás folyamatában a szabad házastársi állapotról szóló bizonylat kiállításakor, a megnevezett értesítést kapott és nem közigazgatási aktust, így nem tudott ugyanaz ellen nem tudott jogi orvoslást keresni , Újvidék város Polgári Jogvédője megundította a folyamatot. A válaszban a szerv eljuttatta az információkat miért cselekedett ily módon, miután a határozat elutasításáról döntött. Figyelembe véve, hogy a szerv az állampolgár kérelméről közigazgatási aktussal öntött , amivel megszüntette az okokat a cselekedetre, Újvidék város Polgári Jogvédője az eljárást megszüntette.

 V

M.S. panaszában , aki az Újvidéki Távfűtő Kommunális Közvállalat és az Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára tett észrevételt , egyebek között megállapította , hogy nem egységes és átlátható a számla tartalma , melyet az Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalat kézbesít , hiszen részletesen feltüntették a hideg víz fogyasztását , abban az értelemben ,hogy kimutatták az elfogyasztott víz mennyiségét m3-ben háztartás tagonként , ugyanúgy a m3 árát is, de ugyanezen a számlán, ez a meleg víz fogyasztásra nem mondható el.

A tárgyi panasz után Újvidék város Polgári Jogvédője az Újvidéki Távfűtő Kommunális Közvállalathoz és az Informatika Novi Sad Kommunális Közvállalathoz fordult.Az Újvidéki Távfűtő Kommunális Közvállalat elfogadta a polgár észrevételeit mint megalapozottakat és hozzáfogtak az összesített számlák tartalmának e módon való feltüntetésének megváltoztatásához . 2016 júniusától a polgároknak az egyesített számlázás módosított változatát juttatják el, mely minden olyan adatot áttekinthetően és egyértelműen tartalmaz , melyekből a polgárok követhetik a meleg víz fogyasztását és annak megfizettetését.

Az eljárás folyamata alatt az Újvidéki Távfűtő Kommunális Közvállalat a panaszosnak magyarázatot is mellékelt arról , hogy mi módon folyik az elfogyasztott melegvíz számlázása, illetve, hogy a kiszállított hőenergia mennyiség mely melegíti az elhasznált melegvízet , a városi vízellátásból elfogyasztott hideg víz mennyiséget a meleg vízet előkészítő házi rendszer előtt elhelyezett vízóra méri és az így a lemért elfogyasztott melegvíz mennyiséget m3 fejezik ki .

**SAJÁT KEZDEMÉNYEZÉSRE MEGINDÍTOTT ELJÁRÁSOK**

Újvidék város Polgári Jogvédője 2016. folyamán saját kezdeményezésére öt eljárást indított meg, a tömegtájékoztatási eszközökből szerzett információk és ismeretek, több számú polgár megkeresése és egyéb alapján

I

Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdemenyezést indított meg eljárást, mely a Városi Adóigazgatóság munkájára vonatkozik , hogy vizsgálják meg a lehetőségét annak, hogy a polgároknak eljuttatják adótartozásukat, mivel többen is panaszt tettek ez ügyben.A Városi Adóigazgatóság tájékoztatta Újvidék város Polgári Jogvédőjét , hogy erre most nincs technikai feltétel.Ugyanakkor Újvidék város Polgári Jogvédője azon az állásponton volt, hogy az adótartozásról szóló értesítések küldése nagy jelentőségű lenne az újvidéki polgárok számára és e célból azt javasolta, hogy az adóhatóság évente egyszer küldjön írásos értesítést az állami adótartozásról, így tájékoztatná az adófizetőket, kik nem törlesztették teljes egészében az adókötelezettségüket, a kötelezettség létezéséről, íly módon a hatóság fejlesztené és kiegészítené munkájának működését, valamint nagyobb mértékben tiszteletben tartaná a polgárok jogait, de úgyszintén az adójogszabály által előírt feladatait is.

II

Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésére eljárást indított, amelynek célja, amellett, hogy a parkokban kijelölték azokat a helyeket ahol a polgárok háziállataikat kivihetik , ki kell jelölni a parkok azon részeit is, ahol az nem engedélyezett, tekintettel arra, hogy sok polgár nem tartja tiszteletben az előírt normákat, különösen gondolva itt a gyermekjátszóterekre és kedvenc állataikat szükségük végzésére olyan fűves részekre is kiengedik, ahol főleg gyermekek játszanak. Az eljárás során a döntés módosítására küldött kezdeményezést, ami részletesen a Polgári Jogvédő tevékenységei a jogi előírások fejlesztésében című részben részletesen megmagyarázott.

III

Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésére eljárást indított, amely az Újvidéki Novi Sad Városi Közlekedési Közvállalatra vonatkozott, amit részletesen az Újvidék város Polgári Jogvédőjének véleménye részben mutat be.

IV

Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésére eljárást indított mely az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat és az Újvidéki Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalat munkájára vonatkozik, mely a határozat megváltoztatására beadott kezdeményezéssel fejeződött, amit részletesen az Újvidék város Polgári Jogvédő tevékenységei a jogi előírások fejlesztésében részben mutat be.

 **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 határozatot 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.

 2016. év folyamán Újvidék város Polgári Jogvédője négy javaslatot nyújtott be a határozatok megváltoztatására.

I

Újvidék város Polgári Jogvédője javaslatot intézett az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalatnak a határozat módosítására és kiegészítésére mely a kommunális tevékenységek munkavégzésének módjára és feltételeire vonatkozik , a vizszolgáltatás és eltakarításra, pontosabban a vízmérők ellenőrzésére.

Pontosabban, azon polgárok panasza szerint folytatott eljárásokban , melyek a magas vízfogyasztásra vonatkoznak, abban a létesítményben , ahol létezik fő vízmérő és öt ellenőrző vízmérő, amelyek az egyéni, üzleti fogyasztást mérik , megállapították , hogy az Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalat ellenőrzi és cseréli a fő vízmérőt , míg az ellenőrző vízmérők hitelességét nem vizsgálta bár a kiszállított vízmennyiség mérésére szolgáló eszközről van szó.

A vízellátásról szóló határozat , a fogyasztók vízellátásának módjáról és feltételeiről a kommunális tevékenységek végzésekor előírja , hogy a vízóra úgyszintén az ellenőrző vízóra a fogyasztás kísérését végzi a létesítményben, így a fogyasztás, meghatározott időszakban, a fő vízóra és a mellék vízóra közti különbséggel határozható meg. Továbbá a vízművek kötelezettségeiről szóló határozat előírja a vízóra ellenőrzését és karbantartását amiből következtethetünk arra, hogy a vállalat nem köteles elelnőrizni és karbantartani az ellenőrző vízórát, ami úgyszintén a fogyasztás meghatározására, ezáltal a a kommunális szolgáltatások nagyságára utal.

Mivel az ellenőrző vízmérő fontos a kommunáls szolgáltatások nagyságának meghatározásakor , egyuttal a fizetetendő pénzösszeg meghatározásakor is , amit a fogyasztó a nyújtott kommunális szolgáltatásokért köteles megtéríteni , az ellenőrző vízóra , párhuzamosan a fő vízórával az ellenőrzés tárgya kell, hogy legyen ( vízóra ellenőrzése és hitelesítése) . A munkaszervezet határozata alapján az ellenőrző vízóra ellenőrzését , nem a válllalat végzi.

A fentieket figyelemben véve, Újvidék város Polgári Jogvédője kezdeményezést küldött Újvidéki Vodovod i kanalizacija Novi Sad Kommunális Közvállalatnak, a kommunális tevékenységek munkamódszerei szervezésének feltételeiről és módjáról szóló határozat módosítására és kiegészítésére, a vízellátás és a víz eltávolítást illetően. Újvidék város Polgári Jogvédője nem kapott nyilatkozatot a cégtől, 2016. december 31-ig.

II

Újvidék város Polgári Jogvédője saját kezdeményezésére indított el eljárást , mely célja a házi állatok tartásáról szóló határozat módosítása és kiegészítése, olyan értelemben, hogy a határozat rendelkezéseivel meg kellene állapítani a helyi közösségek területeit, ahol tartahatók és ahol nem tartahatók egyes háziállatfajták, külön figyelemmel a gyermekjátszóterekre.

A tárgyi folyamattal kapcsolatban Újvidék város Polgári Jogvédője miután választ kapott a hatóságoktól és figyelembe véve a jogi szabályozást a Városi Kommunálisügyi Igazgatóságnak kezdeményezést adott be a háziállatok tartásáról szóló határozat módosítására és kiegészítésér (Újvidék város Hivatalos Lapja, 60/2010, 12/2011, 17/2011 – javit., 1/2012, 65/2013 – egyébb határozat, 13/2014, 11/2015 szám és 33/2015 –eredeti értelmezés).

Annak ellenére, hogy a háziállatok tartásáról szóló határozat világosan és egyértelműen kifejezi a tilalmat a kutyák és macskák olyan területeken való futtatásáról, melyek nincsenek meghatározva a határozat 22. szakaszában, a gyakorlat azt mutatja, hogy az emberek gyakran nem vislekednek összhangban e rendelkezéssel, bár ennek nem ritkán az az oka, hogy a polgárok nem ismerik ezt a tilalmat és tény hogy ez a korlátozás sehol sincs világosan és átlátható módon kihelyezve.

Újvidék város Polgári Jogvédője szükségesnek tartja a háziállatok tartásáról szóló határozat módosítását és kiegészítését maga a szabályozás fejlesztése érdekében és a tiszteletben tartás növelésének tekintetében. Újvidék város Polgári Jogvédőjének az adott kezdeményezés inditványozásával nem állt szándékában befolyásolni a háziállatokat tartó tulajdonosok jogaik terjedelmét, hogy mely nyilvános zöld felületeket használhatják a helyi előírásoknak megfelelően,inkább arra akar rámutatni, hogy lehetővé kell tenni Újvidék város minden olyan polgár jogának megvalósulását is , akik a zöld közterületeket és játszótereket más célra használják, mint amelyeket az 1. határozat 22. szakasza szögez le.

 Az átadott ajánlás alapján a házi állatokró szóló határozat nem változott, de az Újvidék város Kommunális Igazgatóságban megtartott értekezleten , melyen megbeszélték, hogy a kommunális felügyelőség egy hat hónapos időszakban ellenőrzi a házi állatok futtatását , az után fogják meghozni a végső döntést a beadott ajánlás további megvalósulásáról.

III

Újvidék város Polgári Jogvédője S.D. panasza alapján cselekedve , Újvidék város Polgári Jogvédő szabályozásának határozata 27. szakasza alapján (Újvidék város Hivatalos Lapja 47/2008. szám), Újvidék városi Kommunálisügyi Igazgatóságához fordult az Újvidék városrendezéssel kapcsolatos határozatok egyeztetése érdekében. ((Újvidék város Hivatalos Lapja 56/2012, 9/2013, 26/2013 és 69/2013 szám , SzK Hivatalos Közlönye 36/2014 szám - határozat УС és Újvidék város Hivatalos Lapja 13/2014, 28/2014 és 33/2015szám) és azon határozat mely a Szerb Pravoszláv Egyház Bácskai Püspökségi Palotája Újvidéket kulturális örökséggé nyílvánítja (SzK Hivatalos Közlönye 52/2007 szám ).

Ugyanis Újvidék város Polgári Jogvédője , betekintve a pozitiv-jogi előírásokba , megállapította , hogy a határozat a Szerb Pravoszláv Egyház Bácskai Püspökségi Palotáját Újvidék kulturális örökséggé nyílvánítja (SzK Hivatalos Közlönye 52/2007 szám ) és a határozat az Újvidék városrendezésről (Újvidék város Hivatalos Lapja 56/2012, 9/2013, 26/2013 és 69/2013 szám , SzK Hivatalos Közlönye 36/2014 - határozat УС szám és Újvidék város Hivatalos Lapja, 13/2014, 28/2014 és 33/2015 szám ) nincsenek összhangban, pontosabban különbözően határozza meg a határvonalat, amely körülveszi a Szerb Pravoszláv Egyház Bácskai Püspökségi Palotája Újvidék műemléket , illetve nem egyformán határozza meg , mely övezetben nem engedélyezett objektumok és kellékek elhelyezése.

Ilyen a jogi helyzet vezethet a polgárok jogainak megsértéséhez, mivel jogbizonytalanságot teremt a polgároknál, hiszen ugyanaz a jogi helyzet nem azonos módon szabályozott a két , különböző szintű hatalmi rendelet által , ezért Újvidék város Polgári Jogvédője kezdeményezést nyújtott be e rendeletek egyeztetésére .

A kezdeményezés benyújtása miatt , Újvidék város Polgári Jogvédője nyilatkozatot kapott a hatóságtól , amelyben értesítettek bennünket arról, hogy a város álltalános és kommunális tevékenységeket végző bizottsága ismeri a kezdeményezés tárgyát és hogy a Közművesítési Városigazgatóság ,a határozattervezet módosításának és kiegészítésének kidolgozásakor figyelembe fogja venni a tárgyi kezdeményezést.

IV

Újvidék város Polgári Jogvédője kezdeményezést adott be a városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozat módosítására és kiegészítésére. (Újvidék város Hivatalos Lapja 48/13szám ), arra a részre mely az „üzleti fogyasztók”-ra vonatkozó hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása , 1. szakasz 1. pontja 3. határozat.

Pontosabban, az eljárás során M. polgári egyesület a panaszt követően Újvidék város Polgári Jogvédője megállapította, hogy a környezet rendezési és fenntartási szolgáltatások határozatában nem szerepel az „üzleti fogyasztók” kifejezés , amit a városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozat előlát.

Továbbá, a városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozat nem értelmezi pontosan, hogy mi érthető üzleti ügyfelek alatt, ami különböző értelmezésekhez és egyenlőtlen bánásmódhoz vezethet a felhasználóik között , akik ugyanabban a helyzetbe kerülnek.

Figyelembe véve az említetteket Újvidék város Polgári Jogvédője a Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalatnak ajánlást küldött a városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozat módosítására és kiegészítésére. (Újvidék város Hivatalos Lapja 48/13szám ), az említett értelemben, amely megszüntetné az észlelt egyértelműség hiányát a „szolgáltatást igénybe vevő” meghatározására vonatkozóan , az említett szamályozások szakfogalomban és jogilag is összhangban lennének .

Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalat értesítette Újvidék város Polgári Jogvédőjét hogy a városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozat módosítása és kiegészítése folyamatban van , ugyanis a Čistoća Novi Sad Kommunális Közvállalat javaslatot intézett a városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozat módosítására és kiegészítésére az illetékes Igazgatóságnak- Kommunális Szolgáltatások Városi Igazgatósága , valamint , hogy a határozat kiegészítése és módosítása után városi hulladék összegyűjtése, elszállítása és tárolása térítményének meghatározásáról szóló határozatot is módosítják.

**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, mint az elmút évben is , 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

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 és ugyanúgy a lakhatási kérdés megoldásában.

A polgárok nagy számban fordultak jogsegélyt kérve, pl.jogi tanácsadás vagy valamely jogi beadvány összeállítása során. A polágárokat ilyen esetekben a Jogsegélyt Nyújtó Irodához, vagy hasonló megfelelő szervhez, intézményhez utalták.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ KÉPZÉSEI**

 **– PROMÓCIÓS TEVÉKENYSÉGEI**

Újvidék város Polgári Jogvédője a 2016 év folyamán is, az alőző évekhez hasonlóan, folytatta tevékenykedését az intézmény, valamint az emberi és kisebbségi jogok promotálása céljából, a polgárok edukációjában ugymint a Jogvédő munkájnak ismertetésében.

Újvidék város Polgári Jogvédője és Jazas ifjúsági szervezet folytatta a korábban megkezdett, edukációs tevékenység keretében folytatott tevékenységét, a „Fiatalok Tanácsadója“ elnevezéssel, melynek célja az Újvidék város területén élő fiatalok jogaikkal és kötelezettségeikkel, valamint a Polgári Jogvédő (ombudsman) intézményével való megismertetése, informálása és edukációja. 2016-ban edukációs előadásokat tartottak a következő iskolákban és egyetemeken, az Isidor Sekulić Gimnáziumban, Pavle Savić Műszaki Iskola , Svetozar Miletić Közgazdasági Középiskola, Mihajlo Pupin Elektrotechnikai Középiskola , Elit magán közgazdasági iskola Újvidék , Svetozar Marković Gimnázium, Pinki Forgalmi Középiskola, Mileva Marić Ajnstajn Építészeti Középiskola, E-gimnázium, Április 7. Egészségügyi Középiskola, Hipokrat Egészségügyi Középiskola , Sveti Nikola Középiskola és az Isidor Bajić Zeneiskola, az Újvidéki Egyetem Egészségügyi Kar , Jogi Kar, Bölcsészettudományi Kar, Gazdasági Akadémia – jogi és üzleti tudományok, Gyógyszerészet és Ipari manager, FTN, , Technológiai Egyetem, Újvidék egyetemistáinak szervezete, Ifjúsági munkák egyesülete és Ifjúsági Kreativ Központ. A képzésen részt vett fiatalok száma a projektum megvalósítása alatt 3000 felett van, 104 műhelymunka teljesült. Az oktatás alatt kézbesítve lettek külön erre az alkalomra tervezett szórólapok, hogy népszerűsítsék a fiatalok tanácsadójának elképzeléseit.

A felsoroltakon kívül Újvidék város Polgári Jogvédője folytatta az oktatást az közlekedésről mely a 2015-ös évben kezdődött, majd a 2016-os év folyamán megvalósult vizsgálat Kutatás és képzés az újvidéki közlekedésről és a közlekedési kultúráról címmel a Közlekedési Biztonságot Népszerűsítő Központtal együttműködésben. A képzés a Biztonságosan kerékpárral címmel folyt és 110 ötödikes tanulót ölelt fel , 11 álltalános iskolából Újvidék területén éspedig Ljudovit Štur Általános Iskola-Kisač , Miroslav Antić Általános Iskola-Futog, Desanka Maksimović Általános Iskola-Futog , Laza Kostić Általános Iskola-Kovilj, Ivo Andrić Általános Iskola- Budisava, Veljko Petrović Általános Iskola-Begeč , Đura Jakšić Általános Iskola –Kać , Augusztus 22 Általános Iskola-Bukovac, Jovan Dučić Általános Iskola –Petrovaradin, Svetozar Marković Általános Iskola és Vajdasági Rohambrigád Általános Iskola Újvidék. Az oktatás alatt 22 előadásra került sor , midegyik egy iskolaóra hosszúságú volt és a végén a gyermekeknek szimbólikus Kerékpár Jogosítványokat osztottak ki. Tekintettel arra, hogy ebben a korban , 12 év betöltésével, szereznek jogot arra, hogy kerékpárral önállóan részt vegyenek a közlekedésben, a gyermekek felkészítése rendkívül fontos biztonságuk érdekében ,ezért az elkövetkező időszakban is folytatódnak e tevékenységek.

2016-os év alatt Újvidék város Polgári Jogvédője szakmai képzést szervezett az általános közigazgatási eljárásról , melyen az Újvidék város közigazgatási szerveiben dolgozók vettek részt – városi önkormányzatok képviselői, Újvidék város szakmai szervezetek és szervezeti egységek, Újvidék város vagyoni jogok és érdekek védelméért felelős hatóság, valamint más szervek és szervezetek, vállalatok és intézmények kiknek alapítója Újvidék város. Az szakképzés előadója a Legfelsőbb Semmítőszék bíróság nyugalmazott bírója. Az előadás során a résztvevőkkel ismertették az új törvény rendelkezéseit az általános közigazgatási eljárásról ( SzK Hivatalos Közlönye 18/2016 szám 2016.03.01., 2016.09.03-án lépett hatályba, és 2017.01.06-tól alkalmazzák . A 9., 103 és 207. rendelkezések szakaszait 2016.06.01-től alkalmazzák). Továbbá, az előadást párhuzamosan követte a jelenlegi és új , a közigazgatási eljárásról szóló törvény .Az általános közigazgatási eljárásokról szóló képzés , hozzájárul majd a közigazgatási szervek munkája során a törvény jobb végrehajtásához , valamint a polgárok jogainak magasabb fokú tiszteletben tartásához.

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

2016 év folyamán a Polgári Jogvédő képviselői részt vettek a “Mediácó Szerbiában- hatékonyabb és emberközelibb konfliktusmegoldás “ elnevezésű nyilvános vitán , mely a Szerbiai Országos Mediációs Egyesület szervezésében zajlott , a Vajdaság Autonóm Tartomány Képviselőháza támogatásával , a Szerb Köztársaságban lévő amerikai nagykövetség által támogatott projojekt keretein belül, annak érdekében, hogy elősegítse a közvetítés, mint egy hatékony peren kívüli megoldási módot konfliktusok kezelésében.

A Polgári Jogvédő képviselői ugyszintén részt vettek “ Szerb Köztársaság és Románia között folyó kétoldalú megállapodás elemzése" elnevezésű kerekasztal beszélgetésen ,melyet Reginalizáció Központ szervezett a Nyilt Társadalom támogatásával és az Emberi jogi és Kisebbségi Iroda együttműködésével , amelyen megvitatásra került az “Egyezség román közösség védelméről Szerbiában, kétoldalú megállapodásról” szóló előzetes jelentés , melynek célja hogy megállapítsa mennyire segítette elő a kisebbségek helyzetét az adott országokban a Szerb Köztársaság és Horvát Köztársaság, Magyarország, Románia és Macedónia között kötött bilaterális egyezmények.

Polgári Jogvédő képviselő nője részt vett a XXI. Budvai jogász napokon melyet a Szerbia és a Szerb Köztársaság Jogász Egylete szervezett , a modern jogszabályok aktuális kérdései , különös hangsúlyt fektetve a Szerb Köztársaság polgári törvénytervezetre elnevezéssel.

A Polgári Jogvédő képviselői részt vettek a 2015-ös februári díjak átadás alkalmával rendezett ünnepi akadémián. A 2016-os év folyamán a Polgári Jogvédő képviselői úgyszintén részt vette a Labris szervezet által rendezett értekezleteken, kiknek Atina és Crta szervezetek társszervezői voltak az “Összefogva a Szerbiai LGBT populáció jobb helyzetéért “ című projektumon.

A Polgári Jogvédő képviselői úgyszintén részt vettek azokon a tanácskozásokon melyeket a Szerbiai Helyi Jogvédők Egyesülete szerveztek és Belgrádban, Zomborban és Šabacon tartottak Tartományi Polgári Jogvédő – Ombudsman és az EBESZ szerbiai missziójának rendezésében.

**A POLGÁRI JOGVÉDŐ A MÉDIÁBAN**

Újvidék város Polgári Jogvédőjének intézménye 2016-ban 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 021 Rádióban , és szerepeltek a Vajdasági Rádiótelevizióban, a Novosadska 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 2016. évi költségvetésére vonatkozó határozattal (Újvidék város Hivatalos Lapja, 62/15., 46/16. 58/16. és 74/16. szám), Újvidék város Polgári Jogvédőjének 16.036.879,00 dinárt biztosítottak, teljes egészében a költségvetésből. A 2016. év folyamán a Polgári Jogvédő 10.263.012,85 dinárt költött el, ami az Újvidék város költségvetéséből összesen jóváhagyott eszözök 64%-a. Ezen összeg 68,85%-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 0,68%-át költötték el, szerződések szerinti szolgáltatásokra az eszközök 21,95 %-át (adminisztratív fordítói szolgáltatások, a munkavállalók oktatási és szakmai továbbképzési szolgáltatások, nyomtatás, projektteljesítések, kutatások és edukációk, egyéb általános szolgáltatások), az eszközök 0,31%-át a nemzetközi szervezetek (EOI tagsági díj) dotációra költötték, szolgálati utazásokra az eszközök 6,76%-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 5.773.866,15 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 a közigazgatással 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 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

2016-ban is a polgárok számos panaszt tettek a közigazgatásnak a jó közigazgatás elveitől való eltérő eljárására . 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 legtöbb esetben ez a probléma megoldódott az Újvidék város Polgári Jogvédőjének bekapcsolódása után , úgyhogy 2016-ban az Újvidék város Polgári Jogvédője egy ajánlást küldött a közigazgatási hatóságnak, hogy a Szerb Köztársaság pozitív-jogi szabályozásával és a helyes kormányzás elveivel összhangban, a polgár számára írásbeli választ kézbesítsen azon benyújtott küldeményekre, halasztás nélkül , és hogy a jövőben is a polgárok írásos kérelmeire írásos formában válaszoljon, így ezáltal a hatóság teljes körű és egyértelmű tájékoztatást biztosít , mindez a polgárok jogainak átfogón és következetes védelmének céljából.

 A jó közigazgatás elvétől eltérő egyik formája az a helyzet is amikor a közigazgatási szerv nem teljesíti a jogerős és végleges határozatot. 2016 év alatt Újvidék város Polgári Jogvédője egy ajánlást küldött a közigazgatási szervnek a végzés nem teljesítése végett, mely alapján a szerv részlegesen cselekedett.

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.

A Polgári Jogvédőról szóló határozat szerint a közigazgatási szervek kötelesek együttműkodni a Polgári Jogvédővel, vagy küldjön be egy teljes és megindokolt választ a polgárok állításaira és panaszaira, hogy a folyamat rövidebb ideig tartson , és a polgárok gyorsabban megoldják a problémáikat melyekre a panaszukban rámutattak.A 2016-os évben csökkent az ajánlások száma melyeket a közigazgatási szerveknek nyújtottak be , ponotsabban két ajánlás lett beadva , abból az okból hogy a polgárok panaszai alapján folytatott eljárás során a szervek nem teljesítették egészen kötelezettségeiket Újvidék város Polgári Jogvédőjével való együttműködésben.A példaként említett tárgyakban a Polgári Jogvédő ajánlást adott be a szerveknek a pozitiv-jogi előírásokkal és a jó igazgatás elveivel összhagban a Polgári Jogvédőnek juttassák el az információkat a polgárok panaszainak orvoslásáért megtett tevékenységekről és intézkedésekről saját hatóságukból , valamint, hogy a jövőbeni munkájukban megtesznek minden megfelelő és szükséges intézkedést, hogy tiszteletben tartsák Polgári Jogvédő határozatának a 44.szakaszát.

Az elkövetkező időszakban mindenképp ügyelni kell a közigazgatási szervekkel való együttműködés erősítésére a Polgári Jogvédő előtt folyó eljárások hatékonyabb megoldására, de úgyszintén a polgárok álltal előterjesztett gondok eredményesebb végkimenetelére.

A fentiekből arra következtethetünk, hogy a polgárok panaszai és azok benyújtásának oka túlnyomó részben évről-évre ismétlődnek.

1. GYERMEKJOGOK

Az elmúlt időszakban a fenti területen néhány panasz érkezett be. Az Újvidéki Radosno detinjstvo Novi Sad Iskoláskor Előtti Intézmény munkavállalói munkájára vonatkozóan két panaszt juttattak el a polgárok, a gyermekek óvódában való tartózkodása, míg az Újvidék város Szociális Központjának munkájára a szülői jogok gyakorlása a gyermek felett.

A megkeresések, illetve a polgárok panaszai szerinti eljárások mellett, a 2016.év folyamán az Újvidék város Polgári Jogvédője tevékenységeinek súlypontját épp a gyermekek képzésére fektette. Ez alkalomból Újvidék város Polgári Jogvédője úgyszintén mint az előző években folytatta a gyermekek edukációját a közlekedésről és a közlekedési kultúráról “Kerékpárral biztonságosan” elnevezéssel, mellyel 1100 ötödik osztályos tanulót ölelt fel.

1. A FOGYATÉKKAL ÉLŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK TERÜLETE

A fogyatékkal élő személyek jogait illetően Újvidék város Polgári Jogvédője nem kapott egyetlen egy panaszt sem , mely a városi szervek munkájára vonatkozott volna. Azonban

Azonban , néhány benyújtott panaszban , melyekben a polgárok rámutattak az utca kommunáli eltakarítása- nem eltakartása gondjára , ez a mulasztás még jobban kimutatkozott, mivel abban az utcában fogyatékkal élő személyek laknak. Az eljárás ezzel a panasszal kapcsolatban, folyamatban van.

1. 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 tekintetében, a szerb nyelv és cirill írásmód mellett hivatalos hazsnálatban van a magyar, szlovák és ruszin nyelv és írás.

Az Újvidék város Polgári Jogvédőjének internetes bemutatása (az Újvidék város Polgári Jogvédőjének illetékessége, a panaszok formanyomtatványa , útmutatás a kitöltéshez és hasonlók.) lefordították a nemzeti kisebbségek nyelvére is , magyarra, ruszinra és szlovákra, valamint a nemzeti kisebbségek tagjainak lehetőséget biztosítottak, hogy az Újvidék város Polgári Jogvédőjéhez szaját anyanyelvükön forduljanak .

2016.év folyamán Újvidék város Polgári Jogvédőjének nem kellett folyamatot indítania mely a kisebbségek jogainak megvalósulására vonatkozott.

1. NEMI EGYENLŐSÉG ÉS AZ LGBT SZEMÉLYEK JOGAI

Újvidék város Polgári Jogvédője 2016. folyamán részt vett több értekezleten melyeket a Labris szervezet rendezett, kiknek Atina és Crta szervezetek társszervezői voltak az “Összefogva a Szerbiai LGBT populáció jobb helyzetéért “ című projekten. Ebből az alkalomból Újvidéken 2016.október 10-től 11-ig bemutattásra került a projekt, melyen részt vett a Újvidék város összes érintett intézményének képviselője. Mint ahogy a szervezők képviselői rámutattak a munkaprogram célja, minden intézmény szervezési erőforrásának erősítése, kik az LGBT más marginalizált társadalmi csoportok jogainak védelmével és népszerűsítésével foglalkoznak , valamint az ágazatközi kapacitás megerősítése a helyi közösségekben , hogy felismerjék és reagálni tudjanak a diszkriminációra .2016 december 23-án Újvidék Képviselő Testületében szándéknyilatkozatot írtak alá a megkülönböztetés megelőzésére, és az LGBT populáció támogatására , aminek Újvidék város Polgári Jogvédő is aláírója. .

Újvidék város Polgári Jogvédője 2016.év folyamán nem kellett folyamatot indítania, mely az említett terület jogainak megvalósulására vonatkozott.

**ÖSSZEFOGLALÓ**

Újvidék város Polgári Jogvédőjének 2016. évi jelenentéséből következtethető, hogy a legfontosabb tevékenységek, melyekkel Újvidék város Polgári Jogvédője foglalkozott a polgárok panaszainak kezelésére vonatkozott , vagyis mindennemű kommunikációra melyeket a Jogvédő a polgárokkal folytatott. A problémák, melyekre rámutattak, nagyon hasonlóak az előző éviekhez, mivel a polgárok nagy száma továbbra is elégedetlen a közigazgatási szervek munkájával . Az elkövetkező időszakban szükséges erősíteni a közigazgatási szervekkel való együtttműködést, abban az értelemben, hogy a közigazgatási szervek már a Polgári Jogvédő első megkeresése után , ha a hibát észleltek a szerv munkájában, azt a polgár érdekében kijavítsák , a Polgári Jogvédő ajánlása nélkül is.

A 2016. év folyamán hasonló tartalmú ajánlásokat adtak be mint az előző évek folyamán, ami arra a tényre mutat , hogy a közigazgatási szervek az észlelt szabálytalanságot elhárítják abban az egy adott esetben , de ami a munka előrehaladását jelentené , az az, hogy az ajánlást minden elkövetkező esetben alkalmazzák , pontosabban, hogy a közigazgatási szervek további tevékenykedésükben értelemszerűen alkalmaznák azt.

A Polgári Jogvédő 2016. év folyamán úgyszintén , a kédésekre a saját hatásköréből és annak érdekében, hogy elősegítse a közigazgatási szervek munkáját véleményezéseket küldött.

Azon tevékenységek mellett , melyek a polgárok panaszainak megoldásával kapcsolatban volt Újvidék város Polgári Jogvédője kezdeményezéseket küldött a városi határozatok módosítására ,az emberi jogok és szabadság védelmének javítása érdekében.

A Polgári Jogvédő munkájának egyik alkotórésze a képző-népszerűsítő aktivitásokra vonatkozik , melyeknek célja az emberi és kisebbségi jogok és szabadság promóciója, ahol a hangsúly a gyermekek illetve fiatalok jogain volt. Úgyszintén 2016. év folyamán előadást tartottak az Újvidék város közigazgatási szervek dolgozóinak, melyben bemutatásra keült az “új” törvény az általános közigazgatási eljárásról (SzK Hivatalos Közlönye 18/2016 szám 2016.03.01-től alkalmazzák) ami nagyon jelentős , szem előtt tartva azt a tényt , hogy a legtöbb közigazgatási szerv 2017.06.01-től munkájában pontosan ezt az említett törvényt fogja alkalmazni. Fontos kiemelni, hogy Újvidék város város közigazgatási szervek már alkalmazzák a törvény rendelkezéseit, melyek a közigazgatási szervek kötelezettségeire vonatkoznak hivatali kötelességből betekintést és adatgyűjtést végeznek amelyről hivatalos nyilvántartást kell vezetni, amely minden bizonnyal hozzájárul ,hogy a polgárok egyszerűbb módon és járulékos költségek nélkül gyakorolják jogaikat.

 A jövőben Újvidék város Polgári Jogvédője az Újvidék város közigazgatási szervek munkájának nagyobb eredményességéhez vezető tevékenységeket fog kezdeményezni, valamint a polgárok szélesebbkörű tájékoztatását magáról az intézményről és annak hatásköréről , mindezt az emberi és kisebbségi jogok és szabadság védelme megóvásának céljából.

ÚJVIDÉK VÁROS POLGÁRI JOGVÉDŐ

ÚJVIDÉK POLGÁRI JOGVÉDŐNŐ

Szám: XXII-020-12/2017-59. Stojanka Varajić

Kelt: 2017.év 03.09.

ÚJVIDÉK

1. A magyar szövegre nem vonatkozik a magyarázat, mivel a magyar nyelveben a főnévnek nincs neme. [↑](#footnote-ref-1)
2. A táblázatban felsorolt adatok nem adhatók össze, mert csak az eljárás befejezésének módjára vonatkoznak, egyéb kritériumokat és elemeket nem tartalmaznak. [↑](#footnote-ref-2)