

Iratszám: 031-34/25

Kelt: 2025.03.19.

# A 2024. ÉVI BESZÁMOLÓ

## BEVEZETŐ

A Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelet 40. szakaszának 1. bekezdése (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 8/24 száma) értelmében Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala évente egyszer, de legkésőbb március 31-éig beterjeszti az előző évi beszámolóját, amelyben értékeli az önkormányzati szervek és közszolgálatok munkáját az emberi jogok és szabadságok védelme szempontjából, közli az észlelt mulasztásokat és intézkedéseket és lépéseket javasol azok orvoslására.

A helyi ombudsman a képviselő-testület felé benyújtott beszámolójában rámutat a közigazgatási hivatal és a közszolgálatok munkájának hiányosságaira, hogy előmozdítsa azok munkáját és lehetővé tegye a polgárok számára jogaik érvényesítését.

A helyi ombudsman, mint független és önálló szerv védi a polgárok és a jogi személyek jogait az államigazgatási szervek és a városi közszolgálatok jogszerűtlen és szabályellenes működésétől, amikor megsértik a városi előírásokat. A helyi ombudsman munkájáért csupán Szabadka Város Képviselő-testületének tartozik felelőséggel. A helyi ombudsman nem vonhatja vizsgálat alá az olyan eljárás elindítása iránti kérelmet, amely Szabadka Város Képviselő-testülete és a Városi Tanács a munkájára vonatkozik (kivéve, ha másodfokú szervként lép fel a közigazgatási eljárásban), valamint, ha a polgármester munkájára vonatkozik.

Ezen beszámoló elkészítésekor ugyanazt a módszert alkalmaztuk, mint a korábbi jelentésekben, így tartalmát illetően Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala általános adataira, az intézmény létrejöttének történeti áttekintésére, a polgárok keresetének statisztikai és szerkezeti megjelenítésére, a feltárt hiányosságokra és azok megszüntetésére vonatkozó javaslatokra, polgáraink megkereséseire és fogadásukra a helyi önkormányzati szerveknél, valamint a médiával a köztársasági és a tartományi szervekkel való együttműködésekre terjed ki.

A beszámoló időszakban nagyszámú polgárnak nyújtottunk jogi segítséget abban az értelemben, hogy a megfelelő hatósághoz vagy eljáráshoz irányítottuk őket, valamint tanácsot és magyarázatot adtunk, még akkor is, ha nem volt panaszuk a közigazgatás vagy a közszolgáltatások eljárására.

Szabadka Helyi Ombudsmani Hivatala a jelentési időszakban, akárcsak az előző években, különös figyelmet fordított az idősebb polgárok jogainak védelmére a fogyasztóvédelem területén.

A helyi ombudsman és helyettesei a Szerbiai Ombudsmanok Szövetségének tagjai, melynek munkájában az előző évben aktívan részt vettek.

A 2024. évben, a helyi ombudsmani iroda több konferencián is részt vett, melyek közül a legjelentősebbek:

- Az emberi jogok munka-jogi vonatkozásai - elmélet és alkalmazás elnevezésű konferencia

- A Szerbiai Ombudsmanok Szövetségének projektciklus-menedzsment elnevezésű műhelymunkája
- Az ombudsmanok együttműködése: holland-szerb párbeszéd Niš városában az Emberi Jogok Nemzetközi Napja alkalmából elnevezésű konferencia

A beszámolóban szereplő minden nyelvtani nemmel bíró szó egyaránt vonatkozik a női- és a férfinemre.

## **JOGI KERET ÉS A POLGÁRI JOGOK VÉDELMEVEL FOGLALKOZÓ SZERV – A HELYI OMBUDSMAN – LÉTREJÖTTE**

A svéd parlament bevezette a polgári jogok biztosának intézményét, amelynek célja a végrehajtó hatalom ellenőrzése volt, míg a polgári jogok biztosának hatásköre a létrejötte óta nem változott jelentősen. 1978-ban fogadták el az első nemzetközi dokumentumot az emberi jogok védelmével foglalkozó intézményekkel kapcsolatban az Egyesült Nemzetek Szervezetének szintjén.

Sok ország felismerte ennek az intézménynek a jelentőségét, köztük Szerbia is, amelynek jogrendszerébe a polgári jogok védelmével foglalkozó szerv intézményét 2005-ben vezették be a polgári jogok biztosáról szóló törvény elfogadásával, és ennek az intézménynek a létezését a Szerb Köztársaság 2006-os alkotmánya is megerősítette.

Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala 2006. június 16-án kezdte meg működését. A Helyi Ombudsmani Hivatal a Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 8/24 száma), a helyi önkormányzatról szóló törvény 97. szakaszának 1. bekezdése (az SZK Hivatalos Közlönyének 129/07, 83/14, 101/16, 47/18 és 111/21-más tv.) és Szabadka város alapszabályának 33. szakasz 1. bekezdés 7. pontja és 109. szakasza (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 27/19 száma – egységes szerkezetű szövege, 13/21, 16/21 és 8/24 száma) alapján működik.

Hatásköri feladatainak ellátása során a helyi ombudsman az alkotmány, a becikkelyezett nemzetközi szerződések, az általánosan elfogadott nemzetközi jog szabályai, törvények, a szabadkai önkormányzat jogszabályai, az igazságosság, az egyenlőség és az erkölcsi elvek szerint jár el.

## **ELJÁRÁS A HELYI OMBUDSMANNÁL**

A következőkben bemutatjuk a helyi ombudsman által lefolytatott eljárást, ami saját kezdeményezésére vagy a polgárok panaszai alapján jár el.

A helyi ombudsman védi a polgárok és a jogi személyek jogait a városi közigazgatási szervek és közszolgáltatások jogellenes és szabálytalan működésével szemben, amennyiben a városi előírások sérülnek. A Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendeletben meghatározott feltételekkel a polgárok nevében harmadik személyek, örökösök, törvényes képviselők vagy meghatalmazottak, valamint nem kormányzati szervezetek, egyesületek vagy szervezetek, továbbá jogi személyek is fordulhatnak hozzá.

A panaszt a végleges közigazgatási aktus kézbesítésének napjától, illetve a panasz tárgyát képező utolsó intézkedés megtételének napjától számított egy éven belül kell benyújtani. A panaszt az aktus jogerőre emelkedése előtt is be lehet nyújtani, ha a végleges közigazgatási aktusra való várakozás a panaszos számára helyrehozhatatlan kárt vagy az emberi jogok megsértésének veszélyét jelentené.

A panaszt írásban kell benyújtani, beleértve az elektronikus kommunikáció minden formáját, melyre nincs külön forma, de szóbeli panasz is tehető, jegyzőkönyv formájában. A szabadságától megfosztott személy lezárt borítékban is benyújthatja a panaszát. A panaszos kérésére a helyi ombudsman köteles megőrizni személyes adatainak titkosságát. Annak érdekében, hogy a polgárok könnyebben benyújthassák panaszait, a helyi ombudsman munkájában egy egyszerű formanyomtatványt használ, amely az eljárás megindításához és lefolytatásához szükséges kérdéseket tartalmazza.

A helyi ombudsman általában akkor indít eljárást, ha a kérelmező által jelzett jogsértések orvoslására rendelkezésre álló rendes jogorvoslati lehetőségeket már kimerítették, vagy ha nincs jogorvoslati lehetőség a kérelmező által jelzett jogsértés orvoslására. Kivételes esetekben az eljárás akkor is megindul, ha ez a feltétel nem teljesül, amennyiben a rendes jogorvoslati eljárás befejezése veszélyt jelentene az emberi jogok védelmére nézve. Ha ugyanabban az ügyben egy másik illetékes szervnél eljárás van folyamatban, a helyi ombudsman általában nem folytat párhuzamos eljárást ezekkel a szervekkel.

Ha a panasz megfelel az eljárás megindítása feltételeinek, a helyi ombudsman megindítja az eljárást, és erről tájékoztatja a panaszost és azt a közigazgatási szervet, amelynek eljárására a panasz vonatkozik. Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelet meghatározza azokat az eseteket, amikor a helyi ombudsman elutasítja a panaszt: ha nem tartalmaz olyan adatokat, amelyek alapján a panaszos biztonsággal azonosítható (névtelen kérelem), nem tartalmaz más előírt adatokat, és a panaszos ezeket a hiányosságokat a megfelelő póthatáridőn belül sem pótolja, köztársasági vagy tartományi szervek munkájára vonatkozik, a képviselő-testület vagy a polgármester munkájára vonatkozik, a határidő lejártá után nyújtották be, ismételten panaszról van szó, amely nem tartalmaz új állításokat és azokat alátámasztó tényeket, a panaszos nem használta ki a panasz tárgyát képező aktussal szembeni rendes jogorvoslati lehetőségeket, kivéve, ha megállapítják, hogy objektív okokból elmulasztották a rendes jogorvoslat benyújtására vonatkozó határidőket, vagy ha a kérelmező számára nagy és helyrehozhatatlan kár keletkezhetne a jogorvoslati eljárás befejezésének megvárása esetén.

Amennyiben a helyi ombudsman megállapítja, hogy nem történt jogsértés vagy egyéb szabálytalanság a közigazgatás, illetve a közszolgáltatás munkájában, erről írásban tájékoztatja a panaszost és a közigazgatást, illetve azt a közszolgáltatót, amelynek munkáját ellenőrizte. Ha a helyi ombudsman az eljárás során megállapítja, hogy egy személy jogai sérültek vagy a közigazgatási szerv munkájában egyéb szabálytalanságok merültek fel, megfelelő véleményt, javaslatot és ajánlást fogalmaz meg, és erről tájékoztatja a panaszost, a közigazgatási szervet, illetve azt a közszolgáltatót, amelynek eljárására a panasz vonatkozott. A közigazgatási szerv köteles 15 napon belül tájékoztatni a helyi ombudsmant a vélemény, javaslat vagy ajánlás alapján megtett intézkedésekről.

Amennyiben a közigazgatási szerv nem tájékoztatja a helyi ombudsmant a jogsértések orvoslására tett intézkedésekről, vagy ha a helyi ombudsman úgy ítéli meg, hogy a megtett intézkedések nem megfelelőek, a helyi ombudsman erről tájékoztatja a munkájukat felügyelő szerveket, a képviselő-testületet, a polgármestert és a városi tanácsot, és ha ezután sem jár el az ajánlásnak megfelelően, a helyi ombudsman a tömegtájékoztatási eszközökön keresztül a nyilvánosságot is tájékoztathatja erről.

Amennyiben a panaszok köztársasági vagy tartományi szervek munkájára vonatkoznak, Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala a panaszt a köztársasági ombudsmanhoz vagy a tartományi ombudsmanhoz továbbítja.

### **A 2024. ÉVBEN INTÉZETT ÜGYEK ÖSSZESÍTETT SZÁMA**

Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala 2006.06.16-án kezdte meg működését, és 2024.12.31-éig összesen 29554 polgár kereste fel. A 2024. évben 1616 megkeresés volt. A polgárok a jog minden területén kértek jogsegélyt. A megkeresések egyik csoportját a polgárok panaszai képezik, a másik csoportot pedig az emberi jogok védelmével kapcsolatos ügyek - mindez a Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelettel összhangban.

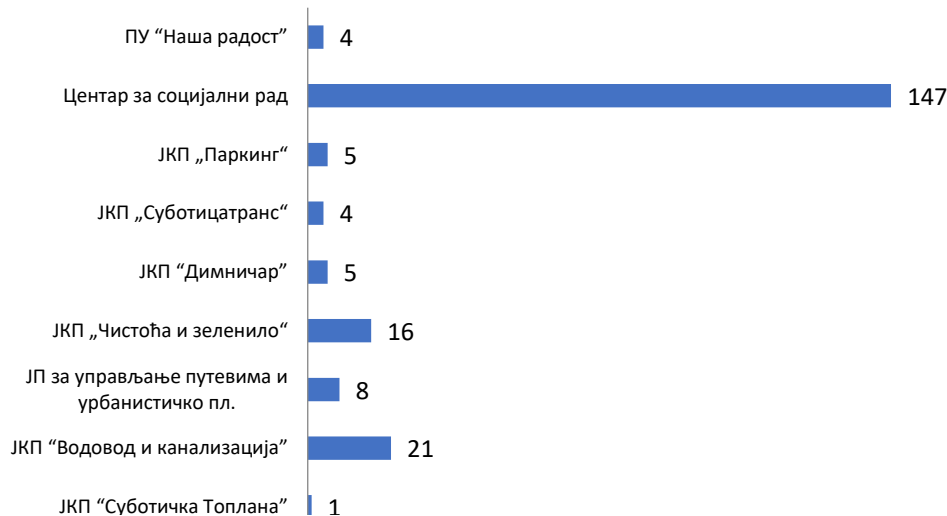
### **A KÖZVÁLLALATOK ÉS AZ ÖNKORMÁNYZATI SZERVEK MUNKÁJÁRA VONATKOZÓ PANASZOK - 365 PANASZ**

A polgárok a 2024. év folyamán 365 panaszt nyújtottak be az önkormányzati szervek és közszolgálatok munkájára. Valamennyi közszolgálat és közvállalat, a Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendeletnek megfelelően, 15 napon belül válaszolt a panaszokra.



## KÖZVÁLLALATOK ÉS INTÉZMÉNYEK

### A KÖZVÁLLALATOK ÉS INTÉZMÉNYEK MŰKÖDÉSÉRE TETT PANASZOK száma



A Szabadka város által alapított közvállalatok és közintézmények ellen a polgárok a 2024. év folyamán összesen 365 panaszt emeltek, ezekből 211 a közvállalatokra és a közintézményekre vonatkozott.

- a Vízművek és Csatornázási KKV ellen – 21,
- a Szabadkai Távfűtőművek KKV ellen – 1,
- az Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési KV ellen – 8
- a Köztisztasági és Parkosítási KKV ellen – 16,
- a Kéményseprő KKV ellen – 5,
- a Suboticatrans KKV ellen – 4,
- a Parking KKV ellen - 5
- a Szociális Központ ellen – 147,
- a Naša radost IEI ellen – 4,

A közvállalatok munkájával kapcsolatos lakossági panaszok leggyakrabban a kiállított számlákkal, a hibásan elszámolt befizetésekkel, a követelések elévülésével, az elévülési kifogások benyújtásával, vagy a polgárok azon jogaival kapcsolatosak, amikor nem ismerik el a számlára tett panaszukat, továbbá kifogásolták a szolgáltatások minőségét, de voltak panaszok a fizetés alóli felmentés lehetőségével, a kamatleírással vagy részletfizetéssel, az ügyek törvényes határidőn belüli megoldásának elmulasztásával, a rendszerből való törlés lehetőségével, a közvállalat által okozott károk megtérítésével, a csatlakozási díj összegével, valamint a csatlakoztatáshoz szükséges tulajdonostársi hozzájárulások beszerzésével kapcsolatban.

### Szociális Központ: 147 panasz

Szabadka Város Szociális Központja (a továbbiakban: SZK) szociális védelmi intézmény, melynek tevékenységét egyebek mellett a szociális védelemről szóló törvény, a családjogi törvény, a gyermekes családok anyagi támogatásáról szóló törvény, valamint az önkormányzat szociális védelemmel kapcsolatos jogköreinek

gyakorlásáról szóló rendelet szabályozza. A Szociális Központ szervezett közérdekű tevékenységgel, nevezetesen családvédelemmel, szociális védelemmel és szociális munkával foglalkozó intézmény.

Tekintettel arra, hogy az anyagi veszélyeztetettséggel kapcsolatos kérdések a leggyakoribb és legérzékenyebb kérdések közé tartoznak, a polgárok megkereséseinek száma különösen nagy. Az intézmény évente mintegy 13.000 jogosultat lát el. Figyelembe véve, hogy a polgárok többsége azért fordul az intézményhez, mert nehéz gazdasági, illetve szociális helyzetben vannak és problémáik sajátságosak, érthető, hogy vannak olyan felek, akik elégedetlenek a SZK által nyújtott szolgáltatással, és érdekeik védelmét a helyi ombudsmantól kérik.

A 2024. évben összesen 147 panasz érkezett az SZK hatáskörébe tartozó ügyekben, amiből 29 esetben eljárást kellett lefolytatni, 118 esetben pedig jogsegélyt kellett nyújtani. A felek zöme az elhúzódó ügyintézés miatt tett panaszt, vagyis mert a hatósági szerv a kérelem benyújtásától számított a törvény által előírt határidőn belül sem hozott arról döntést, vagyis az intézmény nem időszerű működésére vonatkoztak.

Az SZK a közigazgatás hallgatásával kapcsolatos panaszok esetén, a panaszra vonatkozó nyilatkozattételre való felszólítás kézhezvétele után, a nyilatkozatot időben, a megadott határidőn belül megküldte, és a határozatokat is viszonylag rövid időn belül meghozta. A benyújtott panaszok többsége a közigazgatás hallgatására vonatkozott olyan kérelmekben, amelyek a rászoruló vagy rendkívül nehéz helyzetben lévő személyek vagy családok egyszeri pénzbeli támogatására való jog elismerésére irányultak, akik önállóan nem tudják leküzdeni ezt a helyzetet, és amelyek az alapvető létfenntartási szükségleteik kielégítésére vonatkoznak. Előfordult, hogy a felek a közigazgatás hallgatása miatt nyújtottak be panaszt, miközben az SZK ekkor már meghozta a határozatot, csak az ügyfél még nem kapta meg. Ezekben az esetekben az SZK időben tájékoztatta hivatalunkat a megtett intézkedésekről.

Az SZK munkájával kapcsolatban a cselekvőképtelen személyek gondnokság alá helyezésével és a gondnok kijelölésével kapcsolatos eljárásokban is érkeztek panaszok. Ezek az eljárások hivatalból indulnak.

Az SZK az ügyek elintézésében tapasztalt késedelmek okainak magyarázatában arra hivatkozott, hogy ez a megnövekedett munkamennyiségnek és az ügyintézőkre háruló nagyszámú ügy miatti túlterheltségnek, valamint a szakképzett munkaerő elégtelen számának köszönhető. Tekintettel arra, hogy Szabadka Város területén a polgárok által benyújtott kérelmek és igények száma folyamatosan növekszik, miközben a végrehajtók száma évek óta nem emelkedik, a szakképzett munkatársak munkájában tapasztalhatóak késedelmek.

2023 végén a szociális segélyben részesülők egyszeri 10.000,00 dinár összegű pénzbeli támogatást kaptak háztartásonként minden családtagra, azzal a kitételrel, hogy ezt a jogot azok érvényesíthették, akik egy meghatározott időpontig pénzbeli szociális segélyre való jogosultságot szereztek. 2024. elején több fél fordult segítségért a Helyi Ombudsmanhoz amiatt, hogy az állami támogatást nem fizették ki nekik. Az állam 2023. december 1-jétől kezdte meg a támogatás kifizetését, de ezek a személyek nem szerepeltek az eredeti listán, mert a pénzbeli támogatásra való jogosultságukat elismerő határozatot később hozták meg, függetlenül attól, hogy a kérelmet azon a határidőn belül nyújtották be, amelyen belül az állam elismerte a pénzbeli támogatásra való jogosultságot. Hivatalunk közbenjárására sikerült elérni,

hogy az SZK intézkedéseket tegyen az állami támogatás kifizetésére azon szociális segélyben részesülők számára is, akik az adott határidőn belül benyújtották a pénzbeli szociális segélyre való jogosultság elismerésére irányuló kérelmüket, de a határozatot csak a határidő lejárta után hozták meg.

Voltak megalapozatlan panaszok is, amikor a fél arra panaszkodott, hogy elutasították a pénzbeli szociális segélyre való jogosultság elismerésére irányuló kérelmét, az SZK nyilatkozatából viszont arra lehetett következtetni, hogy a fél nem felelt meg a szociális védelemről szóló törvény által előírt valamelyik feltételnek. Szintén előfordult, hogy a pénzbeli szociális segély iránti kérelmet azért utasították el, mert a fél a hiánypótlásra való felszólítás után a megadott határidőn belül nem egészítette ki a kérelmét. Gyakori eset, hogy a felek nem akarják beperelni gyermekeiket szülői tartásdíjért, mert megítélésük szerint gyermekeik nincsenek olyan anyagi helyzetben, hogy hozzájáruljanak eltartásukhoz, ami pedig a szociális védelemről szóló törvény szerint feltétele a pénzbeli szociális segélyre való jogosultság megszerzésének. A felek továbbá az SZK munkájára is panaszkodtak, miután a pénzbeli szociális segély iránti kérelmüket azért utasították el, mert ingatlant adtak el, gyermekeiknek ajándékozták, vagy házat vásároltak, ami szintén kizárja a pénzbeli szociális segélyre való jogosultság megszerzésének lehetőségét.

Sok esetben fordultak hozzánk a felek jogi segítségért az egyszeri pénzbeli támogatásra való jogosultságuk érvényesítésében.

A felek megkeresései részben nem a Központ munkájára vonatkozó panaszok voltak, hanem az e területhez kapcsolódó kérdések, amelyek a Központ hatáskörébe tartoznak, és amelyekben a hivatal jogi segítséget nyújtott. A helyi ombudsmanhoz 2024-ben is fordultak a felek összetett egzisztenciális vagy családi problémáikkal, tanácsot kérve, hogy kihez forduljanak problémáik megoldása érdekében. A velük folytatott beszélgetések során megállapításra került, hogy problémáik megoldásában a Szociális Központ az illetékes, ezért az érdekelt feleket az SZK-hoz, mint illetékes szervhez irányították.

A Szociális Központ, mint szociális ellátást nyújtó intézmény az élet rendkívül érzékeny területén nyújt szolgáltatásokat sok embernek, ezért természetes, hogy mindig vannak, akik elégedetlenek a SZK által hozott döntéssel.

A Szociális Központtal 2024-ben is jó volt az együttműködés, hivatalunk javaslatait maradéktalanul végrehajtotta, a munka során felmerülő szabálytalanságokat, melyekre hivatalunk felhívta a figyelmet megszüntette, és tájékoztatt az adott ügyben tett intézkedéseiről. Leszögezhetjük, hogy a 2024-es év második felére csökkent a panaszok száma.

## **Vízművek és Csatornázási KKV: 21 panasz**

Az előző évben a polgárok leginkább ezzel a vállalattal kapcsolatban fordultak hivatalunkhoz a kiszámlázott összegek nagyságával, a tartozások részletfizetésével, a követelések elévülésével, a vízórák leolvasásának hiányával, a hálózatra való csatlakozással, a belső vízvezetékcsövek repedésével, valamint a vízórák szétválasztásával kapcsolatos problémákkal.



A jelentés időszakában összesen 21 polgár fordult hozzánk, melyből 4 esetben indult ellenőrzési eljárás a polgárok a vállalat munkájára vonatkozó panaszai alapján, míg a többi esetben jogi segítséget nyújtottunk polgárainknak azáltal, hogy különböző iratokat kellett értelmeznünk számukra, vagy tájékoztatást adtunk arról, hogyan érvényesíthetik valamely jogukat.

Azoknak a polgároknak, akik a kapott közműszámlák összegével, illetve a vízfogyasztás elszámolásával kapcsolatban fordultak hozzánk, azt javasoltuk, hogy a megadott határidőn belül nyújtsanak be reklamációt, és amennyiben a válasszal nem értenek egyet, illetve ha nem kapnak választ, lehetőségük van újra megkeresni hivatalunkat.

Voltak, akik a vízvezeték-hálózatra, illetve a csatornahálózatra való csatlakozással kapcsolatos gondok miatt keresték fel hivatalunkat. Ezeket a polgároknak azt javasoltuk, hogy írásbeli kérelemmel forduljanak az illetékes vállalathoz, minek utána a vállalat először megvizsgálja a csatlakozás műszaki lehetőségeit.

S.S. szabadkai lakos azzal fordult hivatalunkhoz, hogy a vállalat elutasította a vízvezeték-hálózatra való csatlakozási kérelmét a műszaki lehetőségek hiánya miatt, mivel a csatlakozás a csővezeték vasúti sínek alatti átvezetését igényelte volna. Azonban miután áttanulmányoztuk a fél által benyújtott teljes dokumentációt, megállapítottuk, hogy meghoztak egy új részletes szabályozási terv elkészítéséről szóló képviselő-testületi rendeletet, amelynek köszönhetően a már használaton kívül lévő vasúti infrastruktúra egy részén szabad közterületet alakítanak ki, nem lesz akadálya a vízvezeték bekötésének a szóban forgó címen.

Azoknak a polgároknak, akik a közművállalat számlái fizetésének elmulasztása miatt felszólításokat kaptak, azt tanácsoltuk, hogy kérjék az adósság részletekben való törlesztését, hogy könnyebben tudják visszafizetni tartozásukat.

Ugyanakkor, azokban az esetekben, hogy az adósság vagy annak egy része elévült, érdekelte őket, hogy hogyan érvényesíthetik a kötelmi viszonyokról szóló törvény 378. szakaszának 1. bekezdése 1. pontját.

A polgároknak problémájuk volt a közös vízórák tekintetében is, azaz amikor több fogyasztó volt egy vízórára csatlakoztatva. Ezeknek a polgároknak azt javasoltuk, hogy írásban forduljanak az illetékes vállalathoz a vízmérők szétválasztására vonatkozó kérelemmel.

.

G.F. szabadkai lakos azzal a problémával fordult hivatalunkhoz, hogy továbbra is kapja a számlákat a Víz- és Csatornázási KKV-tól, pedig 4 évvel ezelőtt lemondta a szolgáltatást. Azonban az említett vállalat kérelmére adott kézhez kapott válasza megtekintésekor, megállapításra került, hogy nem tartotta be a szolgáltatás lemondására vonatkozó eljárást, annak ellenére, hogy erről kétszer is tájékoztatták.

A vállalat munkájára vonatkozó panaszok a vízórák leolvasásának elmulasztására is vonatkoztak, ami miatt a fogyasztók egyes hónapokban magas számlákat kaptak. Hivatalunk közbenjárására a vállalat kijavította a nevezett számlákat, és az átlagos havi fogyasztás alapján végezte el az elszámolást.

### **Szabadkai Távfűtőművek KKV: 1 panasz**

A vállalat munkájára vonatkozó panasz egy lakás fűtésére vonatkozott, pontosabban annak intenzitására, amely a fél elmondása szerint nem volt folyamatos, ezért ebben az esetben reklamációt kellett benyújtani a szolgáltatásra.

### **Naša radost IEl: 4 panasz**

A panaszok a gyermek óvodába való beíratására vonatkoztak. A gyermekek óvodába való beíratásának, felvételének és kiíratásának feltételeiről szóló szabályzat, a gyermekek óvodába való beíratása prioritásainak megállapítására vonatkozó részletesebb feltételekről szóló szabályzat, valamint az Szerb Köztársaság Oktatási, Tudományügyi és Technológiai Fejlesztési Minisztériuma véleménye, amely szabályozza ezt a területet. Egy félnek azt javasoltuk, hogy írásban forduljon az adott intézményhez a szükséges igazolás kiállítása érdekében.

### **Kéményseprő KKV: 5 panasz**

A felek azután fordultak hozzánk, hogy végrehajtási felszólítást kaptak a vállalat által nyújtott szolgáltatások nem törlesztett tartozásai miatt, és azt tanácsoltuk nekik, hogy amennyiben tartozásukat rendezték, nyújtsák be a befizetésről szóló igazolást az illetékes vállalatnak, illetve ha a tartozás elévült, nyújtsanak be kifogást a törvénynek megfelelően. Ezenkívül panaszkodtak a szolgáltatás elszámolásának módjáról is, amely esetben reklamációt kellett benyújtani a számlára. A felek érdeklődtek, hogyan mondhatják le ezt a szolgáltatást, valamint hogyan kaphatnak támogatást a szolgáltatás árának egy részére.

### **Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési KV: 8 panasz**

Az ügyfelek azért fordultak hivatalunkhoz, mert bizonytalanok voltak abban, hogy melyik szervhez és milyen módon kellene fordulniuk, ezért ehhez a vállalathoz irányítottuk őket, és jogi segítséget nyújtottunk nekik.

### **Suboticatrans KKV: 4 panasz**

Az ügyfeleket az érdekelte, hogy milyen módon vehetnék igénybe a menetjegyekre vonatkozó támogatást, ezért tájékoztattuk őket a városi rendeletek rendelkezéseiről és a jogosultság megszerzésének feltételeiről.

### **Köztisztasági és Parkosítási KKV: 16 panasz**

A legtöbb polgárunk a kommunális hulladék elszállítási díja megfizetésének kötelezettségével kapcsolatban fordult hivatalunkhoz. Pontosabban, miután egyes lakott területeken bevezették a kommunális hulladék elszállításának díjfizetését, azaz megkezdődött ezen szolgáltatás nyújtása, a polgárok bizonytalanok voltak abban, hogy kötelesek-e fizetni ezért a szolgáltatásért, valamint abban, hogy mentesülhetnek-e a fizetési díj kötelezettsége alól.

### Parking KKV: 5 panasz

Egyes panaszok olyan esetekre vonatkoztak, amikor a napi parkolójegy fizetésének elmulasztása miatt végrehajtási eljárás indult. Ezekben az esetekben azonban nem történt mulasztás a vállalat részéről, mivel a panaszok megalapozatlanok voltak.

### KÖZIGAZGATÁSI HIVATAL

A Közigazgatási Hivatal munkájára 2024-ben 154 panaszt nyújtottak be a polgárok az alábbiak szerint:

- Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság – 20
- Vagyoni jogi Titkárság – 11
- Társadalmi Tevékenységek Titkársága – 33
- Adóügyi Titkárság – 59
- Építésügyi Titkárság – 13
- Általános Közigazgatási Titkárság – 13
- Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Titkárság – 2
- Kommunálisügyi, Energetikai és Közlekedésügyi Titkárság - 3

#### ELJÁRÁS A KÖZIGAZGATÁSI HIVATAL MUNKÁJÁRA VONATKOZÓ PANASZOK ÜGYÉBEN számszerűen



### Adóügyi Titkárság: 59 panasz

A titkárság megkeresésével kapcsolatos legtöbb panasz nem a titkárság munkájával kapcsolatos, hanem ehhez a területhez fűződő kétségek. A polgárokat az érdekelte hogyan keletkezik adófizetési kötelezettség, milyen módon lehet az adóbevallást megtekinteni, hogyan juthatnak adókedvezményhez, jogukban áll-e visszaigényelni a túlfizetett vagy tévesen befizetett vagyonadó, illetve milyen módon lehet kijavítani a vagyonadó megállapításáról szóló határozatokban szereplő adatokat.

Az ügyfelek nem voltak benne biztosak, hogy van-e esetlegesen a nevükön vagyonadó tartozás, illetve ha van, milyen módon tudják azt törleszteni. Ezekben az esetekben a legtöbbször vagyoni jogi helyzetről szóló kimutatást kérték az ügyfelek. Ennek célja annak megállapítása volt, hogy van-e valamilyen tartozásuk, és ha igen, az melyik időszakra vonatkozik. Amennyiben a tartozások befizetése megtörtént, a befizetést igazoló dokumentumokat kellett bemutatni, illetve meg kellett vizsgálni, hogy az adott tartozás elévült-e már. Ugyanakkor, az ügyfeleknek tanácsoltuk, hogy tartozásaikat részlettörlesztéssel róják le, illetve lépjenek be az adósságütemezésbe. Egyes esetekben hivatalunk beavatkozását követően, amikor kiderült, hogy az adóalany adó tartozása elévült, a Helyi Adóhivatal határozatot hozott a tartozás leírásáról.

Az ügyfelek azokban az esetekben is hozzánk fordultak, mikor ingatlanuk tulajdonosa megváltozott (örökség, ajándék, adásvétel útján) és nem kaptak határozatot a vagyonadó megállapításáról. Ezekben az esetekben, az illetékes titkársághoz fordultunk. Emellett, az ügyfelek akkor is hozzánk fordultak, ha nem kaptak befizetőcsekket a vagyonadó negyedéves törlesztésére. Ekkor elmagyaráztuk nekik, hogy előfizetéssel rendelkeznek, ezért nem kaptak csekket.

Egy ügyfél emellett azért keresett fel minket, mert még mindig adót fizet egy olyan épület után, amely már régóta nem áll a telkén. Ebben az esetben azt tanácsoltuk az ügyfélnek, hogy vegye fel a kapcsolatot az illetékes adóellenőrrel, aki a helyszínrre kiszállva megállapítja a tényleges állapotot.

### **A Felügyeleti és Ellenőrzési Titkárság: 20 panasz**

A polgárok olyan esetekben fordultak hozzánk, melyeket ezen titkárság felügyel, nevezetesen szerettek volna tájékozódni az építésügyi előírásokról, például, hogy milyen előírások vonatkoznak a légkondicionálók felszerelésére, a szomszédos udvarra nyíló ablakok nyitására és hasonlóknak. A polgárokat a háziállatok tartására vonatkozó feltételek is érdekelték. Valamint különféle gondokkal kapcsolatosan is bennünket kerestek meg, mint amilyen a házmeisterrel vagy a vendéglátóipari létesítményekből kiszűrődő zajokkal kapcsolatos gondok. Továbbá panaszok érkeztek a szomszédos telkek karbantartásának hiányával kapcsolatban is, mint például a magas fű, a növényzet és ágak átnyúlása a kerítéseken, valamint a szemét felhalmozódása.

### **Általános Közigazgatási Titkárság: 13 panasz**

A legtöbb ügyfél azzal fordult hozzánk, hogy hogyan tudnák az ingyenes jogsegélyre való jogukat érvényesíteni, valamint hogyan kaphatnának ingyenes ügyvédet. Ezekben az esetekben tájékoztattuk az ügyfeleket arról a folyamatról, amelynek révén élhetnek ezzel a jogukkal.

Az ügyfeleket az is érdekelte, hogy kihez fordulhatnak a külföldön történt gyermekszületés bejelentése, valamint az anyakönyvi bejegyzésekben szereplő egyes adatok helyesbítése ügyében.

### **Vagyonjogi Titkárság: 11 panasz**

Az ügyfeleket az is érdekelte, hogy milyen módon és milyen eljárás keretében lehet megvásárolni a város köztulajdonában lévő ingatlanokat. Emellett az ügyfelek az kisajátítási eljárás iránt is érdeklődtek.

### **Építésügyi Titkárság: 13 panasz**

A panaszok többsége az épületek legalizálási eljárására vonatkozott, amely rendkívül összetett, különösen a vagyoni jogi részét tekintve, valamint akkor is, amikor a társulajdonosok hozzájárulásának kérdése merül fel. Néhány esetben megállapították, hogy a legalizálási eljárást nem lehetett befejezni, mert az ügyfelek nem nyújtották be a teljes dokumentációt.

### **Társadalmi Tevékenységek Titkársága: 33 panasz**

A polgárokat tájékoztattuk jogaikról és hogy milyen módon tudják azokat érvényesíteni, azokban az esetekben, melyekkel kapcsolatosan hozzánk fordultak, mint amilyen a gyermekpótlékra, illetve a családi pótlékra való jog, az energetikailag veszélyeztetett státuszra, valamint a közműtámogatásra való jogosultság megszerzésére vonatkoztak.

### **Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Titkárság: 2 panasz**

Az ügyfeleket a mezőgazdasági támogatások nyújtásával kapcsolatban érdeklődtek, ezért az illetékes titkársághoz irányítottuk őket.

### **Kommunálisügyi, Energetikai és Közlekedésügyi Titkárság: 3 panasz**

Az ügyfél megkeresése nem a titkárság munkájára vonatkozó panasz volt, hanem azzal kapcsolatban érdeklődött, hogy hol lehet elhelyezni a kommunális hulladékgyűjtő konténereket. Az ügyfelet tájékoztattuk a város köztisztaságára vonatkozó előírásokról, arról, hogy Szabadka város területén külön tervek szabályozzák a konténerek elhelyezését, és az illetékes titkársághoz irányítottuk, hogy betekinthesse ezeket a tervekbe.

## **LAKOSSÁGI FOLYAMODVÁNYOK a 2024. ÉVBEN – 1251 ÜGY (a hivatal fennállása óta 27708)**

Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala Szabadka Város területén ellátja a feladatát az emberi jogok érvényesítése és tiszteletben tartása terén, a Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelet (Szabadka Város Hivatalos Lapjának 8/24 száma) alapján. Az intézmény jogi természete lehetővé teszi, hogy közvetlen együttműködést alakítson ki a Köztársasági szervekkel, és közvetlen együttműködést alakítson ki a köztársasági hatóságokkal, és közvetítő szerepet töltsön be a Szerb Köztársaság regionális államigazgatási és közhatalmi jogkörrel rendelkező szervei, valamint az önkormányzat polgárai között.

A működésének jogi kerete lehetővé teszi olyan specifikus tevékenységek és célok megvalósítását, amelyek egy olyan többnemzetiségű közösségben, mint Szabadka, elvárhatók ettől az intézménytől.

A polgárok szóban vagy írásban a jog minden területén fordulnak a helyi ombudsmanhoz. Ezzel a munkamódszerrel, minden, az emberi jogok tiszteletben tartásáról vagy be nem tartásáról szóló értékelés vagy vélemény mögött 2024-ben is a polgárok folyamodványai vannak.

A továbbiakban bemutatjuk a polgárok 2024. évi beadványait, azokban az esetekben, amikor hozzánk fordultak segítségért, olyan esetekkel kapcsolatosan, mikor úgy értékelték, hogy sérültek jogaik, vagy hivatalunk közvetítői vagy tanácsadói segítsége volt szükséges. A helyi ombudsmanról szóló rendelet értelmében, ezekből a megkeresésekből eleget tudunk tenni az emberi jogok érvényesítésével és tiszteletben tartásával kapcsolatos kötelezettségének Szabadka város területén. A legérdekesebb ügyeket emeltük ki.

A munkához való jog továbbra is a veszélyeztetett emberi jogok közé tartozik. A polgárokat gyakran érdekli a munkaviszony megszűnése, azaz a munkaszerződés felmondása. Gyakran ismétlődő kérdés az, hogy a munkáltató rákényszerítheti-e a munkavállalót, hogy aláírja a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetésére, ha a munkavállaló nem akarja a munkaviszony megszüntetését, hanem továbbra is dolgozni szeretne. Ebben az esetben tájékoztattuk őket a munkaviszony megszűnésének módjairól és a közös megegyezéssel történő megszüntetés következményeiről. Gyakoriak voltak a terhesség alatti munkaszerződés felmondásával kapcsolatos kérdések, mivel a munkáltatók gyakran szeretnék megszüntetni a munkaviszonyt, de a munkatörvény alapján ezt nem tehetik meg. Ezekben az esetekben jogi segítséget nyújtottunk a nőknek. Gyakoriak a nyugdíjba vonuláskor vagy a munkavállaló munkaerő feleslegként való elbocsátása miatti munkaviszony megszűnésekor járó végkielégítéssel kapcsolatos kérdések. Felmerülnek a munkahelyi sérülésekkel kapcsolatos kérdések is, vagyis a bérkompenzáció csökkenthető-e, vagy teljes egészében ki kell-e fizetni arra az időszakra, amikor a munkavállaló munkahelyi sérülés vagy foglalkozási ártalom miatt átmenetileg munkaképtelen. Ezeknek a személyeknek szintén teljes körű tájékoztatást nyújtottunk.

Gyakran fordultak hozzánk olyan esetekben is, amikor a munkavállaló megszerezte a nyugdíjjogosultságot, de a munkáltató nem fizette ki a törvény által előírt végkielégítés teljes összegét. Jogi tanácsot adtunk a polgároknak, tájékoztattuk őket arról, hogy ezt a munkatörvény hogyan szabályozza és mikor mindezt a munkáltatónak bemutatnák, az kifizette a törvény által előírt végkielégítés teljes összegét. A szabadságos napok száma is a probléma tárgyát képezi. Gyakran fordul elő, hogy a munkáltató kevesebb szabadságos napot ismer el a munkavállalónak a munkatörvényben előírt minimumhoz képest kevesebb nap szabadságot engedélyez. Ezen személyeket tájékoztatjuk jogaikról és tanácsot adunk nekik azzal kapcsolatosan, hogy hogyan érvényesítsék jogaikat.

Néhány polgár zaklatással kapcsolatban is megkeresett minket, akiket arra utasítottunk, hogy jogaikat bírósági úton érvényesítsék.

Gyakran fordulnak hozzánk a nyugdíjjogosultság megszerzésével kapcsolatos kérdésekkel, mind az öregségi nyugdíj, mind a korengedményes vagy családi nyugdíj esete. Néhány polgár a rokkantsági nyugdíjra való jogosultság megszerzésének módjáról is érdeklődik abban az esetben, ha már munkaképtelenek, de még nem felelnek meg az öregségi nyugdíjra való jogosultság feltételeinek. Ezen a területen sokféle kérdés merül fel. Minden ilyen esetben a Nyugdíjbiztosítási Alappal együttműködve teljes körű tájékoztatást nyújtunk a polgároknak.

A családi nyugdíj területén egy újabb kérdéskört jelent a házasságon kívüli élettárs utáni jogosultság érvényesítése, és 2024-ben is voltak olyan polgárok, akik azzal a kérdéssel fordultak hozzánk, hogy hogyan és milyen módon érvényesíthetik ezen

jogukat. A polgárokat tájékoztattuk a nyugdíj- és rokkantsági biztosításról szóló törvény módosításáról, illetve azokról a feltételekről, amelyeknek meg kell felelniük e jog megszerzéséhez.

Nagyon gyakran fordul elő, hogy a polgárok munkaéveik egy részét egy másik országban dolgozták le, így ezekben a z esetekben a nyugdíjra való jogosultság megszerzése összetettebb folyamat. A nyugdíjra való jogosultságot másik országban (különösen a volt jugoszláv köztársaságokban) megszerezni elég nagy gondot jelent, ami miatt sokan kérnek segítséget hivatalunktól, mellyel kapcsolatosan az illetékes ombudsman segítségét is szoktuk kérni és ilyen módon tisztázzuk a bizonytalanságot, hogy a nyugdíjas miért nem kapta meg a nyugdíjának azt a részét, amelyet az adott országban kell megállapítani. A polgárok helyes és pontos tájékoztatást kapnak, és ennek megfelelően kiegészíthetik kérelmüket és megszerezhetik nyugdíjuk egy részére való jogosultságukat. Egy külföldi állampolgár segítséget kapott abban, hogy hogyan oldhatja meg ezt a problémát. Jogi támogatást nyújtottunk egy olyan ügyfélnek, aki a Macedón Köztársaságból szerzett nyugdíjjogosultságot, de jogalap nélkül megszüntették a nyugdíjának folyósítását. A macedón ombudsmannal együttműködve ezt a hibát kijavítottuk, és a nyugdíj folyósítása folytatódott. A földműves nyugdíjakkal kapcsolatos régi problémák továbbra is fennállnak, rendszeresen megkeresnek minket a bizonytalanságaikkal kapcsolatban.

Sok gondozásra szoruló ember kér az ápolási díjra, illetve megemelt ápolási díjra való jogosultsággal kapcsolatosan segítséget, így rendszeresen találkozunk konkrét esetekkel kapcsolatos kérdésekkel, amelyekre a jogszabályoknak megfelelően válaszolunk.

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálattal kapcsolatos témakörben is sok kérdés merül fel és ezen szolgálattal közösen igyekszünk teljeskörű tájékoztatást adni a polgároknak, akik problémáikkal fordulnak hozzánk. A leggyakrabban előforduló kérdés a munkanélküli személyek pénzügyi támogatására való jogosultság, milyen feltételeket kell teljesíteni a jogosultság megszerzéséhez, milyen módon és milyen időszakra vonatkozólag érvényesíthetik ezen jogukat. Rendszeresen tájékoztatjuk őket, és felhívjuk a figyelmüket a támogatás megszerzésének lehetőségére.

Hivatalunkhoz egyre gyakrabban fordulnak idősebb polgárok (szülők), mert nem tudják eltartani magukat, és ahhoz, hogy valamilyen ellátásban részesüljenek az állami intézményektől, be kell perelniük gyerekeiket tartásdíjért. Ez a problémakör érzelmileg, jogilag és operatív módon is érzékeny kérdés, ezért hivatalunk igyekezett annak minden szegmensében részletesen tájékoztatni az ügyfeleket jogaikról, és a konkrét jogi eljárás messzemenő következményeiről.

A családjog témakörében előforduló kérdések ugyancsak gyakoriak. A leginkább előforduló kérdések közé sorolhatóak a válás, a tartásdíj fizetése, a nem szülői jogokat gyakorló szülővel történő láttatás, a másik fél által adott felhatalmazás, miszerint engedélyezi, hogy a gyermek külföldre költözzön a szülői jogokat gyakorló szülővel, az apaság megállapítása, a perindításhoz szükséges aktív azonosítással kapcsolatos kérdések, a kiskorú gyermek felett szülői jogokat gyakorló szülő megismertetése a másik szülő szülői jogától való megfosztásának lehetőségével. Sajnos a 2024. év folyamán is több alkalommal fordultak családon belüli erőszak miatt hozzánk, úgy a házastárs, mint a gyerek, illetve szülői irányába, mely esetekben a felek részletes tájékoztatást kaptak a helyzet megoldására vonatkozó jogi szabályozásról, az alkalmazandó intézkedésekről, a hatóságokról, amelyekhez fordulhatnak. A tartásdíj

fizetése is a problémák forrásának egyik gyakori forrása, illetve az is, hogy az utóbbi években további gondot okoz az a tény, hogy gyakran a tartásdíjat fizető fél külföldön tartózkodik, és előfordul, hogy ismeretlen címen. Ezekben az esetekben a Szociális Központtal és az illetékes bírósággal közösen igyekszünk megoldani ezt a gondot.

2024-ben rendkívül sok polgár fordult hozzánk a Vajdaság Vizei Közvállalat által kivetett vízelvezetési díj fizetésével kapcsolatos problémák miatt, különösen figyelembe véve az időjárási viszonyokat – a nevezett évben tapasztalt aszályt. Egyebek mellett jogi segítséget nyújtottunk egy olyan ügyfélnek, akit alaptalanul köteleztek vízelvezetési díj fizetésére, mivel nem volt ingatlan tulajdonos. Egy olyan azonos nevű személy helyett kötelezték fizetésre, akinek csupán az apja neve volt más. Évek óta előfordult, hogy határozatot kapott a vízelvezetési díj megállapításáról, ő kérte a határozat megsemmisítését, amit követően a határozatokat meg is semmisítették, megállapítva, hogy a nevezett ügyfélnek nincs ingatlanja. Ezt követően, 2024-ben ismételten fizetési kötelezettséget tartalmazó határozatot kapott, egy olyan személy helyett, aki a szóban forgó telek tulajdonosa. Az ügyfél jogi tanácsot kapott, és az eljárás megújításának kérelme nyomán a Vajdaság Vizei Közvállalat megsemmisítette a nevezett határozatot. Gyakran előfordult, hogy a polgárok azzal a kéréssel fordultak hozzánk, hogy segítsünk nekik megállapodást kötni a tartozásuk halasztott fizetéséről.

2024-ben számos polgár fordult hozzánk bizonytalansággal, mivel megkapták a 2024-es vízelvezetési díj fizetésére vonatkozó határozatot, ugyanakkor ismételten megkapták a 2023-as évre szóló határozatot is, holott a 2023-as díjat időben befizették. Tájékoztatjuk az ügyfeleket, hogy módosult a közjavak használatáért járó díjakról szóló törvény a vízelvezetési díjat szabályozó részében. Ennek értelmében az Agrárgazdaságok Jegyzékében bejegyzett földterületek 2024-től már nem kötelezettek vízelvezetési díj fizetésére, a 2023-as díj pedig 50%-kal csökkent. A 2023-as évvel kapcsolatban tájékoztattuk őket arról, hogy milyen módon igényelhetik vissza a túlfizetett összegeket.

A polgárok gyakran elégedetlenek a végrehajtó munkájával. problémák igen sokfélék, és az adósoknak az adott esettől függően próbálunk segíteni. Gyakori helyzet, hogy a végrehajtó a törvény által megengedettnél nagyobb százalékban terheli meg az adós nyugdíját vagy fizetését. Sajnos évről évre ismétlődik az a helyzet, hogy a végrehajtás a teljes nyugdíjra vonatkozik, így az ügyfél a közigazgatási és bírósági letiltás után teljesen jövedelem nélkül marad. Ilyen esetekben jogi segítséget nyújtunk a végrehajtókhoz intézett kérelmek megfogalmazásában, hogy a nyugdíj terhelésének mértékére vonatkozó határozataikat a hatályos jogszabályokkal összhangba hozzák. A végrehajtási eljárás területén nagyon gyakoriak a kérdések azzal kapcsolatban, hogy mi számít közös, illetve különvagyonnak, milyen jogaik vannak azoknak a személyeknek, akik ebben a vagyoni közösségben élnek, de nem adósok. Ebben a helyzetben részletesen tájékoztatjuk a polgárokat a jogaikról és a jogi lehetőségeikről, amelyekkel megvédhetik vagyoni jogaikat. Sajnos a polgárok gyakran későn fordulnak segítségért, azaz csak akkor keresnek fel minket, amikor már a végrehajtás folyik, és az eljárás során nem tették meg a szükséges jogi lépéseket. Például akkor kérnek segítséget, amikor a végrehajtó már meghozta a végrehajtási határozatot, holott megállapítható, hogy fellebbezést lehetett volna benyújtani, az eljárás elévülése végett. Ha ezt időben megtették volna, nem lennének kötelesek megfizetni a tartozást, de mivel elkéstek, kötelesek megfizetni az elévült tartozást a végrehajtási eljárás összes költségével és a végrehajtó díjával együtt.



Minden esetben felhívjuk a polgárok figyelmét, hogy mindig vegyék át a postai küldeményeket, mert azok át nem vételével nem tudják elkerülni a felelősséget, és csak nehezebb helyzetbe hozzák magukat.

Különböző pszichés problémák vagy betegségek kihatnak arra, hogy a beteg nem tudja reálisan megítélni cselekedetei következményeit, ezért részlegesen vagy teljesen gondnokság alá kell helyezni őket, vagyis korlátozni vagy meg kell szüntetni cselekvőképességét, ezért a gondnokság alá helyezés az utóbbi időben szintén gyakori témává vált a lakosság körében. Mivel ezt a bíróság peren kívüli eljárások keretében intézi a Szociális Központ és az igazságügyi szakértő pszichiáter segítségével, hivatalunk az ügyfeleket ehhez az intézményhez utalta.

A hagyatéki eljárás kérdésköre szintén gyakran felmerül hivatalunkban, melyet az érvényben lévő jogszabályok értelmében a közjegyző vezet le. A hagyatéki eljárás lefolytatását néha megnehezíti az a tény, hogy az utóbbi időben sokan mentek külföldre dolgozni, ami gyakran akadályozza a hagyatéki eljárás lebonyolítását is. Az a tény, hogy néhány örökös külföldön tartózkodik, számos olyan operatív problémát okozhat, amelyet a polgároknak meg kell oldaniuk ahhoz, hogy a hagyatéki eljárás lefolytatható legyen. Volt olyan eset, hogy egy ügyfél örökölt egy vagyonrészt, amelyet nem szándékozott elfogadni, de nem ment el a hagyatéki tárgyalásra, ahol az öröklési törvény rendelkezései alapján úgy vélték, hogy ő is elfogadja az örökséget. Csak akkor reagált, amikor megkapta a hagyatéki végzést, amikor már fellebbezést kellett volna benyújtania a végzés ellen.

Mivel a lakhatásról és a lakóépületek fenntartásáról szóló törvény kötelezettségként bevezette, hogy minden lakóközösségnek magának kell közös képviselőt választania, a polgárok tömegesen kerestek fel bennünket a közös képviselő megválasztásával kapcsolatban. A lakástulajdonosok nagyon sok esetben fejezték ki elégedetlenségüket a közös képviselő munkája miatt és arról érdeklődtek, hogyan tudják őt leváltani és egy új közös képviselőt választani. Mi tájékoztattuk őket arról, hogy miként tudják ellenőrizni a közös képviselő munkáját, vagyis ismertettük az e területet szabályozó hatályos rendelkezéseket. Gyakran merültek fel a házirend betartásával kapcsolatos kérdések. Valamint voltak kérdések az épület karbantartásával kapcsolatosan is, miszerint ki köteles az épületben keletkező kárt megtéríteni, melyet a fenti vagy a szomszédos lakásból folyó víz okozott

A polgárok számára hatalmas problémák forrását jelentik a szomszédi viszonyok. Azok a kérdések, amelyekkel hozzánk fordultak, igen sokfélék, például a szomszéd nem engedi meg a belépést az udvarába a fal vakolásához, lehet-e ablakokat nyitni a házon, a telekhatár közelében, a szomszéd udvarára nézve, fák ültetése a telekhatárra, ágak levágása, a csatornák a szomszéd telkére vezetik az esővizet, átjárási szolgálat, különböző hozzájárulások beszerzésének szükségessége építkezés vagy tartós ültetvények telepítése esetén, romos állapotú épület, amely veszélyforrást jelent a szomszédra, vagy a szomszéd épülete. Mindezek olyan problémákat jelentettek, amelyeket a tényállás és a jogi helyzet függvényében kellett megoldani. A polgárok konkrét jogi tanácsot kaptak, illetve a megadott problémák megoldásával foglalkozó illetékes intézményekhez irányítottuk őket.

A Köztársasági Geodéziai Intézet Ingatlan-nyilvántartójánál folyamatban lévő ügyek megoldásában is gyakran fordultak a polgárok hozzánk, olyan problémákkal, amelyekben konkrét jogi tanácsot kellett adni a bonyolult helyzet megoldásához. Gyakori probléma volt, hogy jelzőlog maradt bejegyezve az ingatlanra, holott a hitelt

már régen visszafizették, azonban a jelzalog törlésének eljárása nem történt meg, vagy az eladott ingatlant az ingatlan-nyilvántartásban nem írták át az új tulajdonos nevére. Ezeket a problémákat a nevezett szolgálattal folytatott együttműködéssel, valamint a konkrét jogi eszközökre hivatkozva oldottuk meg.

Az ügyfelek olyan kérdésekkel kerestek meg bennünket, mint a házastárs ideiglenes tartózkodásának igénylése, illetve a külföldi állampolgárok foglalkoztatásával kapcsolatos problémák, valamint a külföldön munkát vállaló kettős állampolgárok adóztatása. Ezekben az esetekben tájékoztattuk az érdeklődőket a hatályos szabályozásból eredő jogaikról és kötelezettségeikről, és szükség esetén az illetékes hatóságokhoz irányítottuk őket.

Egyre több polgár keres meg minket azzal a kérdéssel, hogy milyen módon jelenthetnek ki egy olyan személyt a lakcímükről, aki be van oda jelentkezve, de ott nem él. Előfordul, hogy ez az előző tulajdonos vagy egy korábbi bérelő, de az is megesik, hogy egy családtag, gyermek vagy unoka, aki már évek óta nem él abban a házban, és nincs is kapcsolatban a háztartásban élő többi taggal.

A Szerbiai Vasutak a város területén végez munkákat, ezért kamionjaik a legtöbb esetben lakott terület utcáin közlekednek. A polgárok beszámolói szerint ezen a környéken házak rongálódtak meg, ezért azt kérték, hogy utaljuk őket az illetékes hatóságokhoz, hogy érvényesíthessék kártérítési jogukat.

Jöttek hozzánk azért is, hogy ellenőrizzék, hogy a kultúraváltás, azaz a termőföld építési telekké minősítése utáni díjakról szóló döntések jogszerűek-e és érvényesíthetők-e. Az ügyfelekkel ismertettük a jogszabályokat, és letisztáztuk azon lehetőségeket, hogy e költségekbe beszámítsák a kommunális hozzájárulásokat, illetve az út létesítéséhez kisajátított földterület értékét.

A mobiltelefon szolgáltatókkal kapcsolatos problémák ügyében felvilágosítottuk az ügyfeleket, hogy a szolgáltatók működése felett az elektronikus kommunikációról szóló törvény (az SZK Hivatalos Közlönyének 35/23 száma) rendelkezési értelmében a Köztársasági Elektronikus Kommunikációs Ügynökség, valamint a Kereskedelmi, Idegenforgalmi és Távközlési Minisztérium kommunikációs felügyelősége gyakorol felügyeletet. Több olyan eset is előfordult, amikor elévültek a követelések. Egy ügyfél azért fordult hozzánk segítségért, mert végrehajtási határozatot kapott a távközlési szolgáltatásokból eredő tartozások miatt. Jogi segítséget nyújtottunk neki az elévülés fellebbezésének megfogalmazásában, amit követően olyan határozatot kapott kézhez, amely felfüggesztette a végrehajtást, és hatályon kívül helyezte az addig végzett intézkedéseket.

A 2024. év folyamán számos polgár fordult hozzánk a kereskedelmi bankok elleni panasszal is. Leggyakrabban arról számoltak be, hogy a bankok a szerződésbe foglalt feltételekkel ellentétes módon módosították a hitelek kamatjait, és nem tartották be az SZNB döntéseit. Ezekben az esetekben azt tanácsoltuk, hogy a pénzügyi szolgáltatások felhasználóinak védelméről szóló törvénynek (az SZK Hivatalos Közlönyének 36/11 és 139/14 száma) megfelelően tegyenek panaszt a bank központjánál és a Szerb Nemzeti Bank felhatalmazott közvetítőjénél, melyek a hivatkozott törvény értelmében a törvény végrehajtásának felügyeletére és a bank működésének ellenőrzésére jogosultak, ha fennáll a gyanú, hogy a bank megsérti az ügyfelek érdekeit.

Sajnos 2024-ben is gyakran váltak idős polgártársaink házaló árusok áldozatává. Az árusok tisztességtelen üzleti gyakorlatokkal rávették őket termékek (matracok, párnák, különféle gyógyászati segédeszközök) rendkívül magas áron történő megvásárlására, sőt, arra is rábeszéltek őket, hogy nyugdíjukat adminisztratív tilalom útján hitelt vegyenek fel. Gyakran előfordult, hogy becsapták és megtévesztették őket azzal az állítással, hogy a vételár nagyon kedvező, de csak az árusok távozása után vették tudomásul, hogy becsapták őket, mert a részletek összege és száma sokkal magasabb volt. Egy idős polgárt úgy csaptak be, hogy az árus azt mondta, a kapott áru rokkantnyugdíjasnak járó ajándék, és csak alá kell írnia egy papírt, hogy igazolja, az árus valóban átadta az árut a rokkantnyugdíjasnak. A nyugdíjas megbízott az árusban, és aláírta a felkínált dokumentumot. A családtagja jött rá, hogy az árut megvásárolta, nem pedig ajándékba kapta, mert valójában egy adásvételi szerződést adtak neki aláírásra, nem pedig egy ajándék átvételét igazoló elismervényt.

Az is előfordult, hogy távollevők közötti értékesítéskor nem hagyták a vevőnél az aláírt adásvételi szerződés egy példányát és az elállási nyilatkozatot, pedig a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerint ezt meg kellett volna tenniük. Az is megesett, hogy az árut nem hagyták ott, és később sem szállították ki a vevőnek, mégis elkezdtek levonni a havi részleteket a nyugdíjukból. Ezekben az esetekben az hivatal közvetített a polgárok és az árusok között, felhívva az árusok figyelmét a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megsértésére, illetve tájékoztattuk a fogyasztókat a törvényes jogaikról. Ezt követően, illetve amikor a vevő élt a szerződéstől való elállási jogával, az árusok visszavették az árut, felbontották a szerződéseket, és a befizetett összegeket visszautalták a polgároknak. Így az idős polgárok, mint fogyasztók, megvédték jogaikat és visszakapták a termékekért kifizetett vételárat. A fogyasztóvédelmi jogokkal kapcsolatos kérdésekkel más polgártársaink is megkeresnek bennünket.

Az RTV előfizetése alóli mentességre való jogosultság érvényesítése mindig aktuális probléma, amellyel a polgárok hozzánk fordulnak. Miután tájékoztatjuk őket a megállapított eljárásról, nagyon gyakran, különösen az idősebb polgártársaink esetében, jogi segítséget nyújtunk jogaik érvényesítéséhez.

A polgároknak nagyon gyakran van szükségük tanácsra abban, hogy hogyan és milyen módon szerezhetik meg az az energetikailag veszélyeztetett fogyasztói státuszt.

Néhány ügyfél a mi hozzánk fordult panasszal egyes köztársasági szervek munkájával kapcsolatban. Tekintettel a Helyi Ombudsmani Hivatal hatáskörére, az ügyfeleket a Szerb Köztársaság polgári jogvédőjéhez irányítottuk.

### **KÜLVÁROSI HELYI KÖZÖSSÉGEKBE VÉGZETT MUNKA – 153 PANASZ (a működés óta összesen 3160)**

2013 óta járjuk a külvárosi helyi közösségeket, hetente háromszor megszervezett ügyfélfogadással. A hivatal segítségnyújtásának lehetőségével bármelyik polgár élhet a hivatal székhelyétől való térbeli távolságától függetlenül. Terepi látogatásainkkal lehetőség van arra, hogy városunk minden polgára többletköltség nélkül forduljon hozzánk és ügyeit a lakóhelyén oldja meg. A polgárok szempontjából ezt rendkívül fontosnak tartjuk, mivel az állampolgárok néha nincsenek abban a helyzetben, hogy eljussanak a hivatal székházába, maga az odautazás pedig anyagi költséget is jelent, ezért néha nem érvényesítik a jogaikat. A beszámolási időszak végén a helyi közösségekben összesen 3160 polgárt fogadtunk.

Az előző naptári évben, azaz a jelentési időszakban, 153 polgár fordult hozzánk problémáival a külvárosi helyi közösségekben.

A polgárok leggyakrabban a vagyonadó kivetésével, megállapításával és behajtásával kapcsolatos kérdésekkel fordulnak hozzánk. A Helyi Adóhivatal a legtöbb esetben a törvénynek megfelelően végzi a munkáját, és ha valamilyen szabálytalanságot állapítanak meg, azt nagyon gyorsan korrigálják. Gyakran előfordul, hogy a polgárok nem értik a vagyonadó megállapításáról szóló határozatot, illetve néha hibák keletkeznek a kötelezettek által az ingatlanról vagy más lényeges tényezőkről megadott pontatlan adatok miatt. Nagyon gyakoriak a adósság, túlfizetés és kamatok kiszámításával kapcsolatos tájékoztatatlanságból eredő problémák, amiért a polgárok hozzánk fordulnak. Többször közvetítettünk a polgárok és a helyi adóhivatal között, mivel a városháza székhelyétől való távolság gyakran problémát jelentett a polgároknak, ami miatt nem tudták elintézni az ügyeiket. A Helyi Adóhivatal rendszeresen fizetési felszólításokat küld azoknak a polgároknak, akik vagyonadóval vagy más adónemmel tartoznak. Ezen felszólítások kézbesítése után a polgárok tömegesen kerestek meg minket kérdéseikkel, hogy milyen jogaik vannak a felszólítás kézhezvétele után, számítanak-e fel késedelmi kamatot, részt vehetnek-e adósságrendezési programban, illetve kérhetik-e a tartozás részletekben történő megfizetését, mi a helyzet az elévült adóval, és milyen határidőkön belül fizethetik be a tartozásukat anélkül, hogy kényszerbehajtási eljárás indulna. Az adott kérdésektől függően betekintettünk a szükséges dokumentumokba, és tanácsot adtunk az ügyfeleknek a rendelkezésükre álló jogi lehetőségekről. Nagyon sokan keresték fel a hivatalt az adósság megfizetésének módjával, az adó és adótartozás elévülésével, valamint az adósságrendezéssel kapcsolatban is. Problémák adódtak a nem naprakész vagy hibás címekkel, valamint az elhunyt kötelezettekkel kapcsolatban is, így ezekben az esetekben az ügyfelek nem kapták meg a vagyonadóval kapcsolatos határozatokat. Ezekben az esetekben közreműködtünk a címek és egyéb adatok helyesbítésében a Helyi Adóhivatalnál, és így a polgárok szabályosan és időben megkapták az aktuális vagyonadóval kapcsolatos határozatokat, és eleget tudtak tenni törvényi kötelezettségüknek.

A Városi Közigazgatási Hivatal Adóügyi Titkársága hatáskörébe tartozó különféle kérdésekkel fordultak hozzánk a polgárok, és a Titkársággal folytatott jó együttműködés révén gyakran ellenőriztük van-e az adóalanynak adótartozása, főleg az idősebbek esetében, akiknek nem volt lehetőségük az Adóhivatallal közvetlenül felvenni a kapcsolatot, illetve, hogy személyesen keressék fel. Gyakoriak az olyan esetek is, amikor az adó kivetését tartalmazó határozatokat kellett értelmeznünk és megmagyaráznunk, hogy megtudják, hogy határozataikat az érvényben lévő jogszabályokkal összhangban lettek meghozva, ha pedig valami hibát észleltünk, azt jeleztük az Adóhivatalnak, mely azonnal kijavította. A polgárok tömegesen keresték meg hivatalunkat, miután figyelmeztetést kaptak az adótartozás megfizetésére, például ingatlanadóra, környezetvédelmi térítményre, adótartozás-átütemezésre, azokban az esetekben, amikor nem voltak tisztában jogaikkal.

A polgárok gyakran teszik fel a kommunális felügyelő és az építésügyi felügyelő illetékeségének kérdését. Abban az esetben, amikor konkrét kommunális vagy építésügyi problémát kell jelenteni, a polgároknak sokszor kétséges, hogy milyen szervhez kell fordulniuk. Ezekben a helyzetekben, a konkrét tényállás megismerése után, részletesen tájékoztatjuk a polgárokat mindkét felügyeleti szerv hatásköréről.

Állandó téma a Szabadka Város területén lévő házi- és egzotikus állatok tartásával és védelmével kapcsolatos teendők ellátásáról szóló határozat, amely a háziállatok tartásával foglalkozik. A polgárok rendszeresen tesznek fel kérdéseket azzal kapcsolatban, hogy hány háziállatot lehet tartani városi környezetben, a helyi közösségekben, illetve abban a konkrét övezetben, ahol élnek, és a határozat minden módosítása újra aktiválja ezeket a kérdéseket.

2024-ben a Szabadkai Köztisztasági és Parkosítási KKV hulladékszállítási rendszerébe néhány újabb külső helyi közösség is bekerült, ami szintén a polgárok megkeresését váltotta ki. Nevezetesen, előfordult, hogy a polgárok nem akarták átvenni a hulladékgyűjtő edényeket, azt gondolva, hogy így nem kell havi díjat fizetniük a hulladékszállításért. El kellett magyarázni nekik a tisztaság fenntartásáról szóló határozat alkalmazását. Amint biztosítottá válik a hulladékszállítás, a szolgáltatás teljesítettnek minősül, és a háztartások kötelesek a hulladékot a hulladékgyűjtő edényekbe helyezni, azaz a felhasználó köteles a kommunális hulladékot a gyűjtőedényekbe rakni, és a felhatalmazott vállalatnak megfizetni a nyújtott szolgáltatás díját.

Nagyon gyakori helyzet, ami miatt az ügyfelek megkeresnek minket, a fák metszése és kivágása közterületeken, mivel veszélyt jelentenek a polgárokra vagy fák elöregedtek. A problémák többnyire operatív jellegűek, azaz a felügyelet rendszeresen kiadja a fák kivágására vonatkozó határozatokat, azonban ezen határozatok végrehajtása késett, mely problémákat az illetékes vállalatnak kell megoldania. Miután megkérdeztük a határidő túllépésének okát, az illetékes szervek végrehajtották az illetékes felügyelet említett határozatát.

Végrehajtási eljárásokkal kapcsolatos kérdések is felmerülnek. A polgárok ezekkel a problémákkal kapcsolatban keresték fel hivatalunkat, és a hivatal ezekben az esetekben nyújtott jogi támogatást, azaz tájékoztatta a polgárokat a törvény rendelkezéseiről és azokról a jogi lehetőségekről, amelyek alapot adnak a kényszerbehajtás megakadályozására.

Az Adóigazgatóság Szabadkai Fiókjának hatáskörébe tartozó problémákkal kapcsolatos megkeresések rendszeresek a hivatalnál, különösen azokban az esetekben, amikor a nyugdíjjárulék tartozás kifizetése után is levonják a nyugdíj arányos részét. A hivatal ezekben az esetekben jogvédelmet nyújt a nyugdíjasoknak, polgároknak, és segít az Adóhivatallal való kommunikációban.

Gyakran előfordul, hogy az adásvételi szerződéseket nem vezetik át a törvényes határidőn belül az ingatlan-nyilvántartásban. Az ingatlan átírásának elmulasztása természetesen nem mindig az ingatlan-nyilvántartási hivatal hibája, gyakran megesik, hogy a vevő nem teszi meg a szükséges lépéseket ennek érdekében. Emiatt előfordul, hogy akár több évig is az előző tulajdonosok maradnak az adó és a közüzemi költségek fizetésére kötelezettek. Ezen körülmények miatt előfordult, hogy a közzállalatok a költségeik behajtását a korábbi tulajdonosok, azaz az eladók ellen indították meg. Minden ilyen esetben konkrétan tájékoztattuk az ügyfeleket arról, hogy hogyan és milyen módon érvényesíthetik jogaikat, illetve hogyan rendezhetik ezeket a jogviszonyokat.

A családi jogviszonyok, különösen a házasság felbontásából eredő jogok és kötelezettségekkel kapcsolatos kérdések nagyon gyakoriak. Visszatérő problémaként jelentkezik a gyermekek elhelyezése, valamint a gyermekek személyes

kapcsolattartása azzal a szülővel, aki nem gyakorolja a szülői felügyeletet, továbbá a tartásdíj fizetése. A közös vagyon elosztása jellemző kérdés azoknál a polgároknál, akik ilyen helyzetbe kerülnek. Egyre gyakrabban merülnek fel problémák a szülői tartási kötelezettséggel kapcsolatban is, amikor olyan idős szülők, akik már munkaképtelenek, jövedelem nélkül maradnak. Ezekben az esetekben a törvény rendelkezéseit figyelembe véve konkrét tájékoztatást adunk és konkrét útmutatást nyújtunk arról, hogy mely személyek kötelesek eltartani a rászoruló családtagot, és ő milyen módon érvényesítheti ezt a jogát. A hagyatéki eljárásban a hagyatékra való jogosultság érvényesítése mindig olyan kérdés, amely érdekli a polgárokat, és olyan problémát jelent, amelyre megoldást keresnek. Nagyon gyakoriak a hagyatéki jogból, a végrendeleti öröklésből eredő jogokkal és kötelezettségekkel, a tartási jogokkal és kötelezettségekkel, valamint a temetési költségek megtérítésére való joggal kapcsolatos problémák. Felmerültek kérdések a családon belüli erőszakkal kapcsolatban is, amikor az ügyfél pontos útmutatást kapott arról, hogy mely hatóságokhoz kell fordulnia a védelem érdekében.

Gyakori megkeresések tárgya a hivatalnál a házasságon kívüli élettársi kapcsolat, illetve az abból eredő jogok és kötelezettségek. A polgárok tájékoztatást kérnek arról, hogy hogyan érvényesíthetik vagyoni jogaikat a házasságon kívüli élettársi kapcsolat megszűnése után, amennyiben közös vagyonra tettek szert az együttélésük alatt. Emellett érdeklődnek arról is, hogy jogosultak-e családi nyugdíjra a házasságon kívüli élettárs halála után.

Gyakori kérdések merültek fel a munkanélküli ellátásra való jogosultság megszerzésével, a kiskorúak egészségbiztosításának megszerzésével abban az esetben, ha a szülők munkanélküliek, valamint az egészségügyi ellátás elvesztésével kapcsolatos problémákkal kapcsolatban is. A polgárokat az is érdekelte, hogy 65 éves koruk betöltése után is rendelkeznek-e majd egészségbiztosítással. Tájékoztatottuk őket a hatályos törvények rendelkezéseiről, miszerint 65 éves kor felett a Szerb Köztársaság minden állampolgára rendelkezik egészségbiztosítással.

Gyakoriak voltak a kérdések az öregségi, előrehozott és rokkantsági nyugdíjra való jogosultság érvényesítésével kapcsolatban is, különösen azóta, hogy a nők esetében megváltoztak a biztosítási idő és az életkor követelményei a teljes öregségi nyugdíjhoz való jogosultsághoz.

Az idősek és tehetetlen személyek otthoni elhelyezése és gondozása szintén olyan kérdés, amelyre a polgárok választ keresnek. Nevezetesen, ezeket a személyeket gyakran kell otthonba helyezni egyrészt azért, mert képtelenek önmagukról gondoskodni, másrészt pedig nincsenek olyan családtagjaik, gyermekeik vagy más rokonaik, akik a törvény szerint kötelesek lennének eltartani őket.

A más személy általi gondozásra és segítségre való jogosultság érvényesítése, illetve a kérelmet elutasító határozat elleni jogorvoslati lehetőség feltételei gyakori kérdéseknek számítanak. Emellett az új kérelem benyújtásának feltételeivel kapcsolatban is érkeztek kérdések.

A helyi közösségekben sok polgár fordult a hivatalhoz a Vajdaság Vizei Közvállalat által kivetett vízelvezetési díj fizetésével kapcsolatos problémák miatt. 2024-ben számos polgár fordult hozzánk mivel kétségeik voltak a 2024-es vízelvezetési díj fizetésére vonatkozó határozat kapcsán, mellyel együtt ismételten megkapták a 2023-as évre szóló határozatot is, holott a 2023-as díjat időben befizették. Tájékoztatottuk az

ügyfeleket, hogy módosult a közjavak használatáért járó díjakról szóló törvény, a vízelvezetési díjat szabályozó részében. Ennek értelmében a Agrárgazdaságok Jegyzékében bejegyzett földterületek 2024-től már nem kötelezhetők vízelvezetési díj fizetésére, a 2023-as díj pedig 50%-kal csökkent. A Vajdaság Vizei Közvállalat ebből az okból kifolyólag új, csökkentett összegű határozatot adott ki. Előfordult, hogy a polgárok az új határozatot úgy értelmezték, hogy az a tartozásuk összege, holott az valójában a 2023-as évre vonatkozóan újonnan megállapított kötelezettség összege volt. Továbbá tájékoztattuk őket arról is, hogy milyen módon igényelhetik vissza a 2023-as évre túlfizetett összegeket.

A szomszédi viszonyok rendszeresen felmerülő kérdés a külvárosi helyi közösségekben is, különösen a szomszédok közötti kerítések elhelyezésének szabályaival, a közös telekhatárral, a birtokháborítással, a fák kivágásának, metszésének kötelezettségével és hasonlókkal kapcsolatban.

A vasútvonal építése során előfordultak kisajátítások, ezért az ügyfelek a kisajátítással kapcsolatos kérdésekkel is megkerestek bennünket, akik ezt követően tájékoztatást kaptak a kisajátításról szóló törvény rendelkezéseiről.

Gyakoriak a polgárok kérdései a cég székhelyén kívüli termékértékesítéssel (azaz távszerződéssel) kapcsolatban. Visszaélések tapasztalhatók, ezért a fogyasztók tisztában vannak jogaikkal, és segítséget nyújtottunk nekik a szükséges iratok összeállításában. Idősebb polgártársaink sajnos gyakran matracok, párnák és különféle orvosi segédeszközök árusítóinak célpontjai voltak. A távértékesítők tisztességtelen üzleti gyakorlatukkal rábeszéltek őket, hogy rendkívül magas áron vásároljanak termékeket, és nyugdíjukat adminisztratív tilalommal terheljék meg. Ezekben az esetekben a hivatal közvetített a polgárok és az eladók között, felhívva az eladók figyelmét a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megsértésére, illetve tájékoztattuk a fogyasztókat törvényes jogaikról. Ezt követően, illetve amikor a vevő élve jogaival a szerződéstől való elállással kapcsolatban, az eladók visszavették az árut, felbontották a szerződéseket, és a befizetett összegeket visszatérítették a polgároknak. Így az idősebb polgárok, a fogyasztók megvédték jogaikat és visszakapták a termékekért kifizetett vételárat.

Gyakran nyújtottunk segítséget a mezőgazdaság területén dolgozó polgároknak, a mezőgazdasági földterületek bérbeadásával, a tartozó bérleti díjak behajtásával, a mezőgazdasági termelők egészségbiztosításának fizetésével kapcsolatos problémákban, valamint felmerültek kérdések a közös vagyon elosztásával, a telekmérés módjával és eljárásával, a telek megosztásával, az elfogadott városrendezési tervek új megoldásaival, valamint a telkekkel kapcsolatos jogaikkal és kötelezettségeikkel, továbbá az ingatlanokra bejegyzett terhekkel és azok törlésével kapcsolatban is. Felmerültek kérdések a magántulajdonban lévő kocsit használataival, a szolgalmi joggal, a haszonélvezettel és ezen terhek ingatlanokról való törlésével kapcsolatban is.

A beruházási tevékenységtől függően ciklikusan zajlanak le a földkisajátítási eljárások, és ilyenkor a polgárok tömegesen fordulnak hozzánk kérdéseikkel, hogy mik a jogaik. Az adott ügyektől függően a feleket részletesen tájékoztatjuk a hatályos törvények rendelkezéseiről, a fellebbezés lehetőségéről, ugyanakkor tájékoztatjuk őket arról is, hogy a kisajátítási törvény végrehajtandó jogszabály, és miután a határozat jogerőssé válik a földterületet elveszik, a kártérítést pedig a törvényben előírt eljárásban fizetik ki.

Számos olyan ügyfelünk volt, akik különféle károkat szenvedtek el, köztük közlekedési balesetből eredő károkat is, ezért tájékoztattuk jogaikról és a kártérítési eljárásról. Ezekben a helyzetekben a hivatal különféle iratok összeállításával, az ügyfelek jogi eljárásokra irányításával segítette a polgárokat jogaik érvényesítésében. A vasútvonal építése miatt a szántóföldeken okozott kár szintén problémaként merült fel, ezért a polgárokat az illetékes hatóságokhoz irányítottuk.

A külvárosi helyi közösségekben gyakoriak voltak az élethosszig tartó eltartási szerződések megkötésével kapcsolatos kérdések. A falvakban nagyszámú olyan polgár él, akiknek gyermekei elköltöztek a faluból a városokba vagy külföldre, így ők a szükséges segítség nélkül maradtak. A falusi lakosság nagyon gyakran köti meg ezt a szerződést, hogy idős korukra anyagi biztonságot teremtsenek. Azonban gyakran problémák merülnek fel a szerződés teljesítése során. Az eltartottak úgy vélik, hogy az eltartók nem teljesítik maradéktalanul szerződéses kötelezettségeiket, másrészt előfordulhat, hogy az eltartottak olyan szolgáltatásokat is követelnek, amelyeket a szerződés nem szabályoz. Az is megtörténhet, hogy az eltartók valóban nem teljesítik kötelezettségeiket, és a kölcsönös kapcsolatok megromlanak. Ilyenkor tájékoztatjuk polgártársainkat az élethosszig tartó eltartási szerződés felbontásának lehetőségéről.

A polgárok nagyon gyakran kérik, hogy a hivatal értelmezze számukra a városi közigazgatás bonyolultabb határozatait és döntéseit, hogy hatékonyabban tudják érvényesíteni jogaikat, illetve egyszerűbben teljesíthessék kötelezettségeiket a szabályozásoknak megfelelően.

## **SZABADKA VÁROS HELYI OMBUDSMAN HIVATALÁNAK KÜLÖN TEVÉKENYSÉGEI**

### **Az idősebb polgárok jogainak védelme a fogyasztóvédelem területén**

Az elmúlt évben, akárcsak korábban, nagyszámban kerestek meg bennünket idős polgártársaink, akik egyes kereskedők csalásának áldozatai lettek. Nevezetesen, nagyon gyakran telefonon kínáltak nekik különféle termékeket (masszírozók, paplanok, párnák, különféle, állítólag az egészségi állapotot javító készülékek) bizonyos árakon, azonban egészen más, ráadásul rendkívül magas árakat írtak a szerződésekbe, amelyekkel ők nem értettek egyet, és amelyekkel nem is ismertették meg őket. Emellett gyakran ezek a kereskedők nem jártak el a törvénynek megfelelően abban a tekintetben, hogy kötelesek lettek volna a vevőnek átadni a szerződés egy példányát a szerződéstől való elállási nyilatkozattal együtt, azaz megfosztották őket attól a lehetőségtől, hogy a vásárlástól számított 14 napon belül elállhassanak a vételtől. Hivatalunk kidolgozott egy teljes körű eljárást és elkészített néhány formanyomtatványt a fogyasztói jogok védelmére. Például, ha a vevő nem kapta meg a kártékony szerződéstől való elállási nyilatkozatot, tájékoztattuk jogairól, elkészítettük a megfelelő átiratot, és aktív jogi támogatást nyújtottunk neki jogai érvényesítéséhez a kifizetett vételár visszatérítéséig. Egyes ügyfeleket a Piacfelügyelethez irányítottunk eljárás megindítására, amely hatáskörén belül ellenőrzi a kereskedők jogszerű működését.

### **A polgárok tájékoztatása az új előírásokról**

A Szerb Köztársaság Nemzetgyűlése módosította a közjavak használati díjáról szóló törvényt, amely a vízelvezetésért fizetendő díjra vonatkozik.



Nevezetesen, e módosítás értelmében 2024-től kezdődően mentesülnek e díj megfizetése alól az Agrárgazdaságok Jegyzékébe bejegyzett földterületek és építmények, míg ez a díj 2023. évre 50%-kal csökken. Azt is előírták, hogy ha valaki a meghatározottnál többet fizetett be, jogosult a többlet visszatérítésére. Az elmúlt évben sok polgár fordult hozzánk éppen a vízelvezetési díj fizetése alóli mentességgel kapcsolatos kételyek miatt. A polgárokat érdekelte, hogy pontosan mire vonatkozik ez a mentesség, melyik évre, mi történik, ha a díjat már befizették, és hogyan lehet a többletbefizetést visszakapni. Ezekben az esetekben tájékoztattuk a polgárokat az e területet szabályozó előírások rendelkezéseiről. Emellett segítséget nyújtottunk nekik a többletbefizetések visszatérítéséhez szükséges dokumentáció összeállításában is.

### **Együttműködés az egykori JSZSZK országainak ombudsmanjaival**

Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala többéves sikeres együttműködést ápol Észak-Macedónia, Horvátország és Bosznia-Hercegovina ombudsmanjaival. Számos esetben volt szükség polgártársaink segítségére, amikor nyugdíjuk egy részét valamelyik említett köztársaságban szerezték, mivel különböző adminisztratív problémák miatt a nyugdíj ezen részének kifizetése leállt, vagy nehézségeik adódtak e jog érvényesítésében. Ilyen esetekben a hatáskörrel rendelkező ombudsmanokhoz fordultunk azzal a kéréssel, hogy ellenőrizzék az illetékes nyugdíj- és rokkantsági szervek munkáját, és tájékoztassanak bennünket az eredményekről, hogy ennek megfelelően segíthessünk ügyfeleinknek a nyugdíjhoz való joguk érvényesítésében.

### **Együttműködés a médiával**

Hogy a polgárokat megismertessük hivatalunk munkájával, illetve minden szükséges információt megadjunk nekik, a média együttműködése és támogatása nagyon fontos és nélkülözhetetlen a munkánk során. Kiváló együttműködést alakítottunk ki mind a helyi, mind más médiumokkal. A médiatársaságok közölték nyilvános közleményeinket, tájékoztatásainkat az új jogszabályokról, és tájékoztatták a polgárokat a külvárosi helyi közösségekben tartott fogadónapokról. Nagyon gyakran adtunk interjúkat a helyi televízió- és rádióállomásokon.

### **Emberi Jogok Világnapja**

Az Emberi Jogok Világnapja alkalmából a hivatal közleményt adott ki, amelyben röviden értékelte az aktuális évet a polgárok jogainak védelme terén.

Íme a közlemény szövege:

### **Közlemény december 10-e, az Emberi Jogok Világnapja alkalmából**

A mai napon, több mint 70 évvel ezelőtt, amióta az Emberi Jogok Világnapját ünnepeljük, aláírták az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatát, amely elismerte minden ember jogát az „életre, szabadságra és biztonságra, minden megkülönböztetés nélkül”, azokat a jogokat, amelyek minden embert születésénél fogva megilletnek, amelyek elidegeníthetetlenek és oszthatatlanok, minden ember sajátjai, állampolgárságtól, lakóhelytől, nemtől, nemzeti vagy etnikai hovatartozástól, származástól, bőrszíntől, vallástól, nyelvtől vagy bármilyen más tulajdonságtól függetlenül. Az Emberi Jogok Európai Egyezménye azért jött létre, hogy segítse a tagállamokat az alapvető emberi jogok tiszteletben tartásának biztosításában minden körülmények között, hogy minden ember méltósággal és egyenlően, megkülönböztetés nélkül élhessen. Az emberi jogok védelmének körébe tartozik az

egyének vagy bizonyos embercsoportok mindennapi életében felmerülő problémák megoldása.

Az elmúlt évtizedekben a modern társadalom egyik legfontosabb jellemzője az információs és kommunikációs technológiák gyors terjedése, illetve széleskörű behatolása a társadalomba, ami egyrészt a fejlődés nagyon fontos része, amely számos területen javítani fogja az életminőséget, másrészt kockázatot is jelent, mivel fennáll a lehetősége annak, hogy tovább nő a társadalmi egyenlőtlenség, illetve a lakosság jelentős része digitálisan kirekesztve marad. A Helyi Ombudsmani Hivatal többéves tapasztalata alapján, és ha a gyakran veszélyeztetett csoportként emlegetett lakossági kategóriákról beszélünk, azt látjuk, hogy a 65 év felettiek egyikei azon korosztálynak, akik a digitális kirekesztettség kockázatának leinkább ki vannak téve. Ha a digitális technológia fejlődésével párhuzamosan nem figyelünk az idősebbek azon jogára, hogy digitálisan tájékozottak, digitálisan képzettek legyenek és be legyenek vonva ebbe a világba, ezek a polgárok számos őket megillető jogtól eleshetnek.

Úgy véljük, hogy a társadalomnak kötelessége és feladata biztosítani az idősebb polgárok egyenlőségét, hogy részt vehessenek a társadalmi élet minden területén, érvényesíthessék jogaikat, kielégíthessék szükségleteiket, és teljesebb, minőségibb életet élhessenek.

Szabadka, 2024.12.10.

Tóth Szalai Erika  
Szabadka város helyi ombudsmanja

Továbbá a Dani folyóiratban megjelent Marijana Vojnić Rogić újságíró írása, melyet Maja Toskić helyi ombudsmanhelyettesessel készített interjún alapján készített.

Egyes emberi jogok időskorban még inkább veszélyeztetettek

Több mint 70 évvel ezelőtt, 1948. december 10-én az Egyesült Nemzetek Szervezetének Közgyűlése elfogadta az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatát, amely elismerte minden ember jogát az életre, szabadságra és biztonságra, bármiféle megkülönböztetés nélkül, a jogokat, amelyek minden embert születésénél fogva megilletnek, amelyek elidegeníthetetlenek és oszthatatlanok, minden ember sajátjai, állampolgárságtól, lakóhelytől, nemtől, nemzeti vagy etnikai hovatartozástól, származástól, bőrszíntől, vallástól, nyelvtől vagy bármilyen más tulajdonságtól függetlenül. E jelentős dátum emlékére december 10-ét világszerte az Emberi Jogok Világnapjaként ünneplik, ebből az alkalomból beszélgettünk a helyi ombudsman helyettesével, Maja Toskićyal arról, hogy mely emberi jogokat sértik meg leggyakrabban, és hogy a szabadkaiak milyen ügyekben fordulnak leginkább ingyenes jogsegélyért.

Hány polgár fordul évente a helyi ombudsmani hivatalhoz, és mik a leggyakoribb problémáik?

Évente több mint 1500 polgár fordul hivatalunkhoz. Elmondhatjuk, hogy a jogvédelem területén ez a megkeresésszám nagyon magas, és azt jelzi, hogy polgártársaink tisztában vannak hivatalunk munkájával és elismerik annak jelentőségét. A polgárok jogaik védelme érdekében a jog minden területével kapcsolatosan fordultak hozzánk,

leggyakrabban szociális-gazdasági problémákkal, valamint a közvállalatok szolgáltatásaival kapcsolatban.

Meséljen nekünk az ön hatásköréről, és arról, hogy mely esetekben nem tud segíteni a polgároknak?

Amikor Szabadka város helyi ombudsmanjáról szóló rendelet szerinti közvetlen hatáskörökről beszélünk, a helyi ombudsman védi a polgárok és jogi személyek jogait Szabadka város közigazgatási szerveinek és közszolgáltatásainak törvénytelen és szabálytalan működésével szemben, amennyiben azok Szabadka Város előírásait megsértették. A helyi ombudsman Szabadka Város Képviselő-testületének és Városi Tanácsának munkájával kapcsolatos eljárás megindítására irányuló kérelmeket nem vizsgálhatja, kivéve, ha másodfokú közigazgatási szervként jár el. Hasonlóképpen, a polgármester munkájára vonatkozó kérelmekkel sem foglalkozhat.

A közvállalatokat illetően, milyen gyakran intézkedik?

Ami a polgárok közvállalatok működésével kapcsolatos panaszait illeti, a legtöbb a kiállított számlákra, azaz a nyújtott szolgáltatások elszámolására és a számlák összegére, a követelések elévülésére és a kifogások benyújtására, a polgárok jogaira számlareklamáció elutasítása esetén, a nyújtott szolgáltatások minőségére, a víz- és csatornahálózatra való csatlakozásra, majd a tartozás részletekben történő megfizetésének lehetőségére, valamint a leszállított szolgáltatás leolvasásával kapcsolatos problémákra vonatkoztak.

A polgárok nem ritkán találkoznak az úgynevezett közigazgatási hallgatással. Hány ilyen esete volt az idén, és hogyan jár el ilyenkor?

2024-ben a szociális védelem területén a legtöbb panaszt az úgynevezett közigazgatási hallgatás miatt nyújtották be, azaz azért, mert a benyújtott kérelmeket nem bírálták el a törvényben előírt határidőn belül. Miután a szervet értesítették arról, hogy eljárás indult a panasz alapján, és felkérték, hogy nyilatkozzon, az esetek többségében viszonylag rövid időn belül megszületett a határozat. Olyan helyzetek is előfordultak, hogy a fél a közigazgatási hallgatás miatt nyújtott be panaszt, azonban akkorra már a határozatot meghozták, de a fél még nem kapta azt kézhez.

Kiszállnak a külvárosi helyi közösségekbe is. Az ön tapasztalatai szerint mi az, ami leginkább érinti a vidéki lakosságot?

A helyi ombudsman és helyettesei 2013-ban kezdték meg a külvárosi helyi közösségek látogatását, és hetente háromszor fogadjuk az ügyfeleket. A külvárosi helyi közösségekben végzett munka nagyon fontos, mert a polgárok néha nem tudnak eljönni a hivatal székhelyére, illetve maga az utazás is anyagi költséget jelent, és emiatt néha nem tudják érvényesíteni jogaikat. Így lehetőség nyílt arra, hogy városunk minden polgára, többletköltség nélkül, felkereshesse hivatalunkat, és lakóhelyén oldhassa meg problémáit. Ezek a megkeresések nagyon változatosak. Leggyakrabban az ingatlanadó megállapításával, behajtásával és részletekben történő fizetéssel kapcsolatos kétségek, valamint a Vajdaság Vizei Közvállalat által felszámított vízelvezetési díj miatt fordultak hozzánk. A polgárok gyakran kerestek meg minket szomszédi viszonyokkal, azaz fák és növényzet metszésével és ültetésével,

átjárási szolgáltatásokkal stb. kapcsolatos problémákkal is. A polgárokat érdekelte, hogyan érvényesíthetik nyugdíjjogukat, valamint a pénzbeli szociális segélyhez való jogukat. Gyakoriak voltak a végrehajtási eljárással, valamint a családjog területével kapcsolatos kérdések is. A külvárosi helyi közösségekben idős polgártársaink nagyon gyakran fordultak hozzánk a fogyasztóvédelem területén fennálló jogaik védelmének érdekében. A mediációs eljárást, amely a viták békés rendezésének módja, a hivatal helyiségein kívül a külvárosi helyi közösségekben is megtartjuk, hogy Szabadka minden polgára számára biztosítsuk a hivatal jobb elérhetőségét.

És végül, melyek azok az emberi jogok, amelyeket leggyakrabban megsértene, és min kellene nekünk, mint egész társadalomnak többet dolgoznunk?

2024-ben a Helyi Ombudsmani Hivatal különösen nagy hangsúlyt fektetett az idősebb polgártársak fogyasztóvédelmi jogainak védelmére. Nevezetesen, vannak olyan kereskedők, akik tisztességtelen üzleti gyakorlatot folytatva és tudatosan a rendszeres jövedelemmel rendelkező nyugdíjasokat célozva, akik kevésbé ismerik a szerződéstől való elállás szabályait, rendkívül magas áron értékesítenek különféle termékeket. Ezekben a megkeresésekben városunk idős polgárainak aktív jogi támogatást nyújtottunk jogaik érvényesítéséhez, a szerződéstől való elálláshoz és a kifizetett vételár visszatérítéséhez. Ezekben az esetekben, amikor polgártársaink hivatkoztak a törvényben garantált jogaikra, a kereskedők tiszteletben tartották a fogyasztók jogaira vonatkozó törvényi rendelkezéseket, hogy elkerüljék a további következményeket. Úgy véljük, hogy az idősebb emberek emberi jogainak megerősítése a legjobb módja annak, hogy méltóságteljes és biztonságos életet élhessenek, mint a társadalom egyenrangú tagjai, mivel egyes jogok időskorban még inkább veszélyeztetettek. Az emberi jogok tiszteletben tartása jobb társadalmi fejlődéshez vezet, ahol a tisztelet, a méltóság, a szabadsághoz és biztonsághoz való jog az anyagi biztonság mellett az emberi jólét egyik fontos tényezője.

## MEDIÁCIÓ

A mediáció egy alternatív vitarendezési módszer, amelyet a Helyi Ombudsmani Hivatalban több mint 10 éve alkalmaznak. A mediációs eljárást képzett és engedéllyel rendelkező mediátorok vezetik, akik az Igazságügyi Minisztérium közvetítői nyilvántartásában szerepelnek. Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatalában a mediációs eljárás ingyenes. Ez egy békés, bíróságon kívüli vitarendezési eljárás, ahol a felek önkéntesen törekszenek a vitás kérdés rendezésére tárgyalások útján, egy mediátor segítségével, aki harmadik, semleges és pártatlan személyként segíti a felek közötti tárgyalásokat a közös megoldás elérése érdekében. A folyamatban részt vesz egy mediátor, aki irányítja a konfliktusban álló felek közötti kommunikációt, segít a feleknek meghatározni érdekeiket a másik féllel való kapcsolatukban, és segíti a tárgyalásokat, hogy a felek közösen elfogadható megoldást érjenek el. Maga a mediációs eljárás előkészületekkel kezdődik, ami magában foglalja a mediációra alkalmas ügyek kiválasztását, a mediátor kiválasztását, a mediációs megállapodás aláírását és a mediátor előkészületeit. Ezt követően kerül sor az ügy kezelésére. Fontos a tárgyalási stílus megválasztása, és a tárgyalásoknak a felek közös érdekét kell szolgálniuk. A közvetítőnek a megoldás minden aspektusát figyelembe kell vennie. A mediációs eljárás során általában közös üléseket tartanak, de a kommunikációs nehézségek leküzdése, valamint annak érdekében, hogy a másik felet ösztönözni tudjuk, hogy elfogadja a mediációt, néha célszerű külön üléseket tartani, amelyekre szükség szerint vagy a felek kérése alapján kerül sor. A mediációs eljárás informális, bizalmas, nyilvánosság kizárásával zajlik, gyors, hatékony és olcsó konfliktusmegoldási mód. Az eljárás önkéntesen, mindkét fél közös akaratából kezdődik, és ugyanúgy önkéntesen lehet kilépni belőle, ha valakinek már nem felel meg ez a vitarendezési mód. A mediátor a felek kérésére elkészíti a mediációs megállapodást, amely egy olyan szerződés, amely a feleket aláírásuk után kötelezi a megállapodásra, és bíróságon kívüli egyezség erejével bír. A megállapodás végrehajtható okirat erejével is rendelkezhet.

A mediáció alkalmazása a történelem során a sumér civilizációtól a középkoron át napjainkig nyomon követhető. Alkalmas módszer a társadalmi élet különböző területein felmerülő konfliktusok megoldására, és lefolytatható a bírósági eljárás előtt és alatt is. A mediáció előnye a bírósági eljárással szemben a hatékonyság, az informális jelleg, a gyorsaság és az olcsóbb konfliktus- és vitarendezési mód, amelyben mindkét fél nyer és jó kapcsolatban marad, míg a bírósági perben az egyik fél szükségszerűen veszít.

A mediációra általában a Helyi Ombudsmani Hivatal helyiségeiben kerül sor, de a felek kérésére a közvetítők kiszállnak a külvárosi helyi közösségekbe is, hogy biztosítsák a közvetítési eljárás elérhetőségét Szabadka minden polgára számára.

Az elmúlt években is volt olyan ügyfelünk, aki pozitív tapasztalatai alapján többször kérte a közvetítést ugyanazzal a szomszédal való konfliktusának megoldásában. A pozitív visszajelzés számunkra felbecsülhetetlen értékű, és bizonyítékot nyújt arra, hogy a mediáció sikeres vitarendezési mód.

2024. év folyamán több polgár is megkereste hivatalunkat vitáik békés rendezése céljából. Polgártársaink a mediációs eljárással kapcsolatos információkért fordultak a hivatalhoz, míg néhányan a viták békés rendezésének módját választották és kezdeményezték a közvetítési eljárást.

A felek hét esetben kezdeményezték a mediációs eljárást, melyből öt esetben írták alá a mediációs megállapodást és indult meg a közvetítési eljárás.

Továbbá sikeresen lezárult egy mediációs ügy az előkészítő szakaszban, még a mediációs megállapodás aláírása előtt. Az előkészítés nagyon fontos szakasz, és ugyanolyan jelentős lehet, mint maga a mediációs ülés. Az előkészítés során a mediátor célja, hogy megismerje a vitában álló feleket és a vita tárgyát, valamint hogy minden szükséges kiegészítő információt megadjon a feleknek, hogy a mediációs ülés zökkenőmentesen lefolyhasson. A jól előkészített mediáció az eljárás előkészítő szakaszában befejeződik.

A közvetítési ügyek főként szomszédi viszonyokból és kilakoltatásból eredő vitákra és konfliktusokra vonatkoztak.

A szomszédi viszonyokból eredő viták főként a fák koronájának metszésére és karbantartására, valamint a szomszédnál keletkező károk megelőzésére, építőanyag eltávolítására a szomszéd ház falától és a károk helyreállítására, valamint a szomszédos telkek közötti határvonal megállapítására vonatkoztak. Az összes említett ügyben közös volt, hogy a felek a mediációs eljárás megindítása előtt írásban megkeresték szomszédjaikat és felszólították őket a fennálló probléma ésszerű határidőn belüli megoldására, sikertelenül. Mindegyik félben közös volt, hogy békés úton, bírósági eljárás megindítása nélkül szerették volna rendezni vitájukat, mert fontos volt számukra, hogy jó kapcsolatban maradjanak szomszédjaikkal.

Volt egy kilakoltatással kapcsolatos ügyünk is, amelyet humánus módon, az illetékes szerv közvetítésével sikerült megoldani. Ebben az ügyben a felek szóban megállapodtak abban, hogy a ház új tulajdonosa nem fogja követelni az előző lakó kilakoltatását, amíg az ésszerű időn belül nem oldja meg lakhatási problémáját. A másik fél azt is kijelentette, hogy a ház lakhatatlan, romos állapotban van, nincs áram, víz vagy fűtés. A felek megállapodtak és a mediátor segítségét kérték, hogy értesítse az illetékes szervet, azaz a Szabadkai Szociális Központot, és segítséget kérjen felhasználójuk lakhatási problémájának megoldásában.

A mediációs üléseket rendszerint Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatalának irodájában tartották, de két esetben a felek kérésére a közvetítői üléseket a külvárosi helyi közösségek irodáiban, Bajmok Helyi Közösség és Mérges Helyi Közösség épületében tartották meg.

A mediációs viták általában egy vagy két ülés alatt megoldódtak.

Minden megkezdett mediációs eljárás szóbeli megállapodással zárult.

A Helyi Ombudsmani Hivatalban több mint tíz éve nyújtunk ingyenes mediációs szolgáltatásokat. A mediáció folyamatos jelenléte azt mutatja, hogy a polgároknak szükségük van a közvetítésre, és szívesen fogadják el a mediációt viták és konfliktusok megoldására az élet különböző területein, különösen a szomszédi viszonyokból eredő viták rendezésében, mert fontos számukra, hogy közösen elfogadható megoldást találjanak és megőrizték a jó emberi kapcsolataikat. A mediáció hatékony eszköz a kölcsönösen kielégítő megoldások eléréséhez és a felek közötti jó kapcsolatok helyreállításához. A magas sikerráta mellett fontos kiemelni, hogy ezekben az eljárásokban mindenki nyer, és a felek jó emberi kapcsolatban maradnak.

Továbbá megfigyelhető az a tendencia, hogy a felek kérésére a mediációt a Helyi Ombudsmani Hivatal irodáján kívül, azaz a külvárosi helyi közösségekben tartják meg.

**PÉNZESZKÖZÖK**

A helyi ombudsmani hivatal működéséhez szükséges pénzügyi forrásokat a város költségvetésében biztosítják. Az ombudsmani hivatal 2013-ban közvetetttől közvetlen költségvetési szervvé vált a költségek csökkentése céljából, és ez nem hatott ki a hivatal önállóságára és függetlenségére.

A jóváhagyott költségvetési forrásokat a hivatal működésére fordították, a legfőképpen a munkavállalók béreire. A 2024-es pénzügyi tervben a hivatal működésére összesen 18.025.000,00 dinár összeget hagytak jóvá, amelyből 16.579.656,32 dinárt használtak fel.

**2024. ÉVI TÁBLÁZATOS ÁTTEKINTÉS****ELJÁRÁSOK A PANASZOK ALAPJÁN**

		Jogi támogatás	Panaszok alapján megindított eljárás	Összesen
Közüállalatok és intézmények	Szabadkai Távfűtőművek KKV	1	0	1
	Vízművek és Csatornázási KKV	17	4	21
	Útfenntartó, Várostervezési és Lakásüzemeltetési KV	8	0	8
	Köztisztasági és Parkosítási KKV	14	2	16
	Kéményseprő KKV	5	0	5
	Suboticatrans KKV	4	0	4
	Parking KKV	4	1	5
	Szociális Központ	118	29	147
	Naša radost IEI	4	0	4
Közügazgatási Hivatal	Felügyeleti és Ellenőrző Titkárság	20	0	20
	Vagyonjogi Titkárság	11	0	11
	Társadalmi Tevékenységek Titkársága	33	0	33
	Adóügyi Titkárság	58	1	59
	Építésügyi Titkárság	13	0	13
	Általános Közügazgatási és Közös Ügyek Titkársága	12	1	13
	A Mezőgazdasági és Környezetvédelmi Titkárság	2	0	2
	Kommunálisügyi, Energetikai és Közlekedésügyi Titkárság	2	1	3
<b>ÖSSZESEN</b>		<b>326</b>	<b>39</b>	<b>365</b>



**FOLYAMODVÁNYOK TÉMA SZERINTI CSOPORTOSÍTÁSBAN**

	Átvett
Egészségügy	12
Jogállás	32
Polgárjog	200
Munkjog	67
Nyugdíjjogosultság	67
Fogyasztóvédelem	39
Vagyongjog	8
Öröklési jog	46
Tulajdonjog	20
Dologi jog	10
Családon belüli erőszak	5
Illetékesség	5
Családjog	46
Oktatás	3
Kommunális ügyek	2
Állami segély	8
Vajdaság Vizei KV	404
Villanyáramszolgáltatás	20
Gerontológiai Központ	2
Földhivatal	14
Városi Vagyongjogi Ügyészség	2
Nemzeti Foglalkoztatási Hivatal	6
Vajdasági Természetvédelmi Intézet	1
Adatvédelmi Biztos	3
Egyenjogúsági biztos	2
Az SZK Polgári Jogvédője	4
MTS/RTS	20
Posta net/Szerb Posta KV	2
A végrehajtási adósok jogai	45
Bankügylet	14
Kártérítés	14
Mediáció	7
Egyéb	17
Köztársasági hatóságok	100
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1251</b>

**A HELYI KÖZÖSSÉGEKBEN BENYÚJTOTT FOLYAMODVÁNYOK**

Helyi közösségek	Folyamodványok száma
Királyhalom HK	16
Bajmok HK	18
Csantavér HK	18
Tavankút HK	23
Györgyén HK	3
Hajdújárás HK	25
Kelebia HK	3
Mérges HK	14
Kisbosznia HK	3
Mišićevo HK	3
Újzsednik HK	6
Nagyfény HK	2
Palics HK	2
Ludas HK	17
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>153</b>

**ÜGYEK ÖSSZES SZÁMA – ÖSSZEFOGLALÓ**

	A hivatalban átvett ügyek	A helyi közösségekben átvett ügyek	<b>Összesen</b>
Eljárások a panaszok alapján	335	30	<b>365</b>
Folyamodványok	1128	123	<b>1251</b>
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1463</b>	<b>153</b>	<b>1616</b>

## ÖSSZEFOGLALÓ

A helyi ombudsman éves jelentése a legfontosabb dokumentum, amelynek célja, hogy felhívja a nyilvánosság figyelmét, és a Képviselő-testületet tájékoztassa a közigazgatási szervek és közszolgáltatók működésében feltárt hiányosságokról. Az intézmény alapvető célja a szabálytalanságok és törvénytelenések megelőzése, valamint a polgárok jogainak és érdekei védelmének biztosítása.

A helyi ombudsman a felügyelt alanyok feletti ellenőrzési eljárások megindítása mellett közvetít, tanácsot és véleményt ad, megelőző jelleggel, a közigazgatási szervek és közszolgáltatók munkájának javítása érdekében.

Az elmúlt évben beérkezett több mint 1600 polgári megkeresés azt jelzi, hogy városunk polgárai nagyon jól ismerik hivatalunk munkáját, és olyan intézményként tekintenek ránk, amelynek módjában áll, akár eljárással, akár tanácsadói szerepével, megoldani problémáikat vagy útmutatást adni a lehetséges megoldásokhoz.

Ennek az intézménynek az előnye, amely sikeres és hatékony jogi eljárást tesz lehetővé, a helyi ombudsman könnyű elérhetősége telefonon, e-mailben vagy személyesen történő közvetlen megkeresés útján. Emellett városunk polgárai számára az is lehetővé válik, hogy lakóhelyükön is megkereshetnek bennünket, mivel hetente háromszor fogadunk ügyfeleket a külvárosi helyi közösségekben.

A polgárok a jogaik védelméért a jog minden területéről fordultak hozzánk. Leggyakrabban szociális, gazdasági és polgári jogokkal kapcsolatban. Emellett érkeztek panaszok a közigazgatási szervek és közvállalatok munkájával kapcsolatban is, de ki kell emelnünk, hogy a polgárok bizonyos számú panaszát már a hivatalunkhoz intézett első megkeresés után, a felügyelet alá vont szerv azonnali intézkedésével sikerült megoldani.

Nagyon jó együttműködést alakítottunk ki a tartományi és köztársasági szervekkel, amelyek munkáját hivatalunk nem ellenőrzi, de közvetítésünkkel kapcsolatot teremtettünk városunk polgárai és az említett szervek között.

Az elmúlt évben, akárcsak az előző években, nagy számban fordultak hozzánk városunk idős polgárai, akik egyes kereskedők csalásainak áldozatává váltak. Nagyon gyakran telefonon kínáltak nekik különböző termékeket bizonyos árakon, azonban egészen más, ráadásul rendkívül magas árakat írtak a szerződésekbe, amelyekkel ők nem értettek egyet, és amelyekkel nem is voltak tisztában. Hivatalunk kidolgozott egy teljes körű eljárást a fogyasztói jogok védelmére, és elkészített bizonyos formanyomtatványokat a jogok védelmére, azaz a kártékony szerződéstől való elállásra és az áru kifizetett vételárának visszatérítésére.

Az elmúlt évben kiemelkedő fontosságú volt hivatalunk azon különleges tevékenysége, amelynek keretében tájékoztattuk polgártársainkat a vízelvezetési díj szabályozását érintő jogszabályváltozásokról. Nagyszámú polgár kétséggel fordult hozzánk, hogy melyik földterületre vonatkozik a mentesség, melyik évre és hogyan igényelhetik vissza a túlfizetett összeget. Ezekben az esetekben tájékoztattuk a polgárokat az e területet szabályozó jogszabályok rendelkezéseiről, és aktív jogi támogatást nyújtottunk a szükséges dokumentáció összeállításában, hogy a lehető legjobb és leggyorsabb módon érvényesíthessék jogaikat.

## Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala

Szabadka Város Helyi Ombudsmani Hivatala a jövőben is, hatáskörét szem előtt tartva, minden lehetséges intézkedést megtesz a polgárok jogainak minél teljesebb körű érvényesülése érdekében, különös hangsúlyt fektetve a jogsértések megelőzésére.

Nágel Lámi Valéria  
SZABADKA VÁROS HELYI OMBUDSMANJA