



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

446 -18/25
Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana
РЕПУБЛИКА СРБИЈА
НАРОДНА СКУПШТИНА
БЕОГРАД

дел. бр. 6663 датум 13. март 2025.

ПРИМЉЕНО: 21.03.2025

Орг. јед.	Број	Прилог	Вредност
03	02-550/25		

НАРОДНА СКУПШТИНА
Ана Брнабић, председница

11000 Београд
Трг Николе Пашића 13

Поштовани,

У складу са чланом 39. став 1. Закона о Заштитнику грађана, у прилогу достављам Годишњи извештај за 2024. годину на даље поступање.

С поштовањем,

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

мр Зоран Пацалић



Прилог:

- Годишњи извештај Заштитника грађана за 2024. годину.
- Електронска верзија Годишњег извештаја Заштитника грађана за 2024. годину на компакт диску.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

446-18/25

Београд

дел. бр. 6662 датум: 13. март 2025.



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

**РЕДОВАН ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
ЗА 2024. ГОДИНУ**

Београд, 14. март 2025.

САДРЖАЈ

1. УВОД	1
1.1. УВОДНА РЕЧ	1
2. ОПШТА ОЦЕНА ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА У 2024. ГОДИНИ	5
3. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД	17
3.1. УКУПАН БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ	17
3.2. ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА И ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА	20
4. ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОСЕБНО УГРОЖЕНИХ ГРУПА	25
4.1. ПРАВА ДЕТЕТА	25
4.1.1. ОДЕЉЕЊЕ ЗА ПРОМОЦИЈУ И УНАПРЕЂЕЊЕ ПРАВА ДЕТЕТА	31
4.2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА	34
4.3. ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ПРАВА СТАРИЈИХ	40
4.3.1. НЕЗАВИСНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРАЂЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА КОНВЕНЦИЈЕ О ПРАВИМА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА	45
4.4. ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА	51
4.5. ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ	54
4.5.1. НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ	61
4.6. НАЦИОНАЛНИ ИЗВЕСТИЛАЦ У ОБЛАСТИ ТРГОВИНЕ ЉУДИМА	68
5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА	73
5.1. ОБЛАСТ ГРАЂАНСКИХ И ПОЛИТИЧКИХ ПРАВА	73
5.2. ОБЛАСТ ЕКОНОМСКИХ, СОЦИЈАЛНИХ И ИМОВИНСКИХ ПРАВА	77
6. СЕКТОР ЗА ПРИЈЕМ ГРАЂАНА	102
7. ОДЕЉЕЊЕ ЗА ХИТНО ПОСТУПАЊЕ	106
8. САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА	112
8.1. САРАДЊА СА ДРЖАВНИМ ОРГАНИМА ЧИЈИ РАД ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА НЕ КОНТРОЛИШЕ	112
8.2. МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА	112
8.3. САРАДЊА СА ОРГАНИМА ЈАВНЕ ВЛАСТИ И ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА	115
8.4. ПРОЈЕКТИ	116
8.5. ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА	117
АНЕКС I – ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА	120
АНЕКС II - ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ	130
АНЕКС III - ЉУДСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ РЕСУРСИ	137

1. УВОД

1.1. УВОДНА РЕЧ

Поштовани народни посланици,

у складу са чланом 39. став 1. Закона о Заштитнику грађана достављам вам на разматрање Редован годишњи извештај Заштитника грађана за 2024. годину.

Заштитник грађана је у извештајној години наставио да спроводи нове надлежности предвиђене Законом о Заштитнику грађана¹ који је усвојен 2021. године. Први извештај Националног известиоца у области трговине људима објављен је у јулу 2024. године и даје преглед активности свих релевантних актера у области трговине људима и садржи и препоруке које су усмерене на јачање капацитета и унапређење праксе и поступања надлежних органа ради ефикасније заштите жртава трговине људима, подизање свести опште и стручне јавности о озбиљности проблема трговине људима, информисање жртава трговине људима о њиховим правима, доступним механизмима заштите и услугама као и јачања координације и сарадње између различитих актера у области трговине људима. Обављајући надлежност Независног механизма за праћење спровођења Конвенције за права особа са инвалидитетом Уједињених нација, Заштитник грађана је израдио предлог методологије рада овог механизма, осмислио је индикаторе за праћење спровођења Конвенције и сачинио упитнике за прикупљање података у складу са седам чланова Конвенције.

Контролишући рад надлежних државних органа, Заштитник грађана је наилазио на различите изазове у заштити људских права грађана² Републике Србије, али и права страних држављана који у њој бораве. Дугогодишње искуство на заштити људских права омогућило је Заштитнику грађана да и у 2024. години адекватно одговори на изазове и да путем поступака контроле и кроз сарадњу са органима управе допринесе унапређењу њиховог рада.

У 2024. години Заштитнику грађана се обратило укупно 12.333 грађана, од чега је телефонски контакт остварен са 6.888 грађана, на разговор је примљено 1.470 грађана, а број примљених предмета износи 3.975 од чега је било 3.917 притужби и 58 предмета покренутих по сопственој иницијативи. У току извештајне године Заштитник грађана је упутио укупно 827 препорука органима управе у испитном и скраћеном поступку, као и 21 мишљење органима јавне власти. У обављању послова Националног механизма за превенцију тортуре Заштитник грађана је упутио 193 препоруке.

И у овој извештајној години Заштитник грађана је одржао висок проценат ефикасности у поступању по примљеним предметима (91,14%). Осим тога, бележи се и висок проценат поступања органа јавне власти по препорукама Заштитника грађана (89,71%) што је резултат рада како интерног механизма за праћење поступања по препорукама тако и институционалног ауторитета овог независног државног органа.

Као и у претходном извештајном периоду, највећи број предмета које је Заштитник грађана разматрао у 2024. години односи се на повреде економских, имовинских и социјалних права од којих су најзаступљеније оне које се односе на повреде права из ресора локалне самоуправе, имовинско-правних односа и права на здравље које чине скоро трећину свих примљених притужби.

¹ „Службени гласник РС“, број 105/21.

² Сви термини који су у тексту изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни мушки и женски род лица на које се односи.

Неповољан економско-социјални положај посебно је уочљив код припадника осетљивих друштвених група те је Заштитник грађана посебну пажњу посветио заштити права деце и младих, породиља, жртава акушерског насиља, жртава насиља у породици и партнерским односима, припадника ЛГБТИ популације, припадника националних мањина, миграната и тражилаца азила на државним границама као и жртава трговине људима. Заштитник грађана је и у 2024. години спроводио активности надзора над поступцима принудних удаљења странаца из Републике Србије.

У области заштите права детета, након трагичног догађаја 1. новембра 2024. године у којем је након урушавања надстрешнице на згради Железничке станице у Новом Саду настрадало 15 особа, започети су студентски протести којима су се придружили ученици основних и средњих школа и један број просветних радника, због чега се велики број школа нашао у блокади. Заштитник грађана сматра да су непотпуно спровођење планираних и најављених мера у систему образовања и неадекватан приступ решавању нагомиланих проблема годинама уназад довели до општег незадовољства свих актера – од запослених, преко деце до родитеља. Због свега наведеног, постоји потреба за унапређењем сарадње између надлежних органа и запослених у просвети и родитеља у вези са реализацијом васпитно-образовног процеса, заштитом безбедности деце и њиховом заштитом од насиља.

По питању родне равноправности, у складу са препорукама Заштитника грађана, у извештајном периоду је усвојен нови Општи протокол о поступању и мултисекторској сарадњи у ситуацијама родно заснованог насиља према женама и насиља у породици, усклађен са Законом о спречавању насиља у породици.³

У области заштите особа са инвалидитетом, најизразитији проблем који се у овом извештајном периоду уочава као препрека за ефикасно остваривање људских права и слобода особа са инвалидитетом је недовољно развијен систем услуга социјалне заштите на нивоу јединица локалне самоуправе. Такође, Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити⁴, који је ступио на снагу 31. децембра 2021. године, не примењује се у пуној мери.

Током извештајне године, старије особе су се и даље суочавале са изолацијом, маргинализацијом, сиромаштвом, дискриминацијом и насиљем, а посебан проблем представља недостатак посебних услуга и система подршке, нарочито услуге помоћи у кући. Занемаривање и насиље над старијим особама се још увек не пријављују у довољној мери углавном због тога што старије особе нису у могућности, немају подршку или не желе да пријављују насиље које трпе од стране најближих чланова породице, најчешће деце.

ЛГБТИ особе су и даље често изложене дискриминацији, насиљу, предрасудама и стереотипима услед чега се веома често суочавају са нападима, претњама, говором мржње и другим тешким кршењима права у различитим сферама живота, на шта указују и поступци које је Заштитник грађана водио у извештајном периоду.

У области остваривања права припадника националних мањина, притужбе припадника националних мањина упућене Заштитнику грађана у извештајном периоду указују на то да и даље постоје одређени проблеми у примени Закона о службеној употреби језика и писама⁵, као и у остваривању права на упис личног имена на језику и писму националне мањине.

³ „Службени гласник РС“, бр. 94/16 и 10/23 - др. закон.

⁴ „Службени гласник РС“, број 126/21.

⁵ „Службени гласник РС“, бр. 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 - др. закон, 30/10, 47/18 и 48/18 - испр.

Иако у Републици Србији не постоји тортура као организована појава подстицана од стране државних органа и у овом извештајном периоду су уочени појединачни случајеви тортуре или злостављања, због чега Заштитник грађана напомиње да је забрана тортуре апсолутна, те да ниједна околност, ситуација, подстицај и сл. исту не могу оправдати. Заштитник грађана поново указује на потребу да се унапреди поступање у погледу стварања услова за ефикасно и одрживо функционисање система деинституционализације који, осим здравственог, подразумева и социјални аспект.

У извештајном периоду је настављено са предузимањем активности на унапређењу заштите права лица лишених слободе и превенцији тортуре и других облика злостављања. Установе за извршење кривичних санкција унапређују начин на који се документују повреде и извештава о њима, у психијатријским установама су предузете активности на унапређењу материјалних услова смештаја, а у социјалним установама се напушта примена рестриктивних поступака према корисницима. Потребно је уложити додатне напоре ради унапређења поступања према лицима лишеним слободе и услова у којима бораве.

По питању заштите економских, социјалних и имовинских права, у области заштите животне средине донета су три важна нова закона у децембру 2024. године, који имају за циљ што већу усаглашеност са директивама Европске уније, побољшање квалитета самих поступака, те учешће и обавештавање јавности. Поред ове области, поступање органа локалне самоуправе из области изворне надлежности чини значајан део обраћања грађана, којима се претежно указује на комуналне и проблеме у функционисању стамбених заједница и неизвршавање решења комуналних инспектора.

У области имовинских права, грађани су се највише притуживали на неодлучивање у законским роковима или жалбама од стране органа управе у областима катастра непокретности, органа надлежних за издавање грађевинских дозвола, легализацију објеката, као и извршења решења којима је наложено уклањање нелегалних објеката. Нелегална градња представља један од најзаступљенијих облика повреде права на мирно уживање имовине.

Када је у питању остваривање права из области рада и радних односа, грађани су се најчешће притуживали на непоступање, односно неблаговремено поступање инспекције рада, управне инспекције и просветне инспекције по пријавама на рад послодаваца због кршења права по основу рада. У притужбама на рад приватних послодаваца најчешће се указује на злостављање на раду, неуплаћивање доприноса за социјално осигурање и неисплаћивање, односно нередовно исплаћивање зарада.

Када је реч о остваривању права на пензијско и инвалидско осигурање, највећи број притужби се односио на неблаговремено поступање приликом одлучивања о захтевима за остваривање права на пензију, затим на немогућност остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања, као и услед неуплаћених доприноса од стране послодаваца и недостављања потребних образаца и у ситуацијама када су доприноси уплаћени.

Успешност рада Заштитника грађана у извештајној години огледа се и непрекидном интересовању медија за извештавање о активностима ове независне државне институције за заштиту људских права. Електронски, штампани и интернет медији су о активностима Заштитника грађана током извештајне године објавили 3.479 извештаја, а највећи број тих објава (2.778) имао је афирмативни карактер. Извештавање медија о људским правима и раду Заштитника грађана је значајно јер доприноси бољој

информисаности грађана о надлежностима Заштитника грађана и препознавању ситуација у којима могу да му се обрате за заштиту права.

По питању људских права, у извештајном периоду медији су најчешће извештавали о остваривању политичких права, заштити права детета и борби против вршњачког насиља, борби против насиља над женама у породичним и партнерским односима, заштити животне средине, као и о проблемима са којима се у свакодневном животу суочавају особе са инвалидитетом и старији.

Заштитник грађана и у Годишњем извештају за 2024. годину указује на неопходност унапређења рада свих надлежних органа у циљу остваривања права грађана, нарочито оних који припадају посебно осетљивим категоријама становништва. Институција Заштитника грађана наставиће да, кроз постављање постулата заштите људских права на виши ниво, ради на унапређењу своје независности и ефикасности и да помаже надлежним органима да буду проактивнији и ефикаснији.

Заштитник грађана Републике Србије остаје посвећен заштити и унапређењу људских права и слобода пре свега кроз реаговање на све пропuste надлежних органа и подношење препорука органима ради отклањања уочених пропуста, а затим и кроз проактивно деловање.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА


мр Зоран Пашалић

2. ОПШТА ОЦЕНА ПОШТОВАЊА ПРАВА ГРАЂАНА У 2024. ГОДИНИ

Заштитник грађана је током 2024. године примио близу 4.000 притужби и одржао је високу ефикасност у поступању по примљеним предметима па тај проценат износи 91.14%. Бележи се и висок проценат поступања органа јавне власти по препорукама Заштитника грађана (89,71%) што је резултат рада како интерног механизма за праћење поступања по препорукама тако и институционалног ауторитета овог независног државног органа.

Скоро две трећине притужби – 61% - које је Заштитник грађана примио током 2024. године односе се на повреде економских, имовинских и социјалних права од којих су најзаступљеније повреде из ресора локалне самоуправе и катастра непокретности које чине једну трећину свих притужби у овој области. Поред ових повреда у великој мери су заступљене и повреде принципа добре управе, пре свега права на ефикасно поступање органа и права на добијање одлуке у законском року.

Заштитник грађана је посебну пажњу у извештајном периоду посветио унапређивању положаја осетљивих група спровођењем бројних контролних, промотивних, превентивних, едукативних и нормативних активности будући да се око 20% примљених притужби односи на овај део популације. Посебно су била угрожена права на поштовање најбољих интереса детета, права трудница и породилја, права на инвалидску пензију и права старијих у установама социјалне и здравствене заштите. Заштитник грађана је поступао и у предметима који су се односили на насиље у породици и партнерским односима. С тим у вези, указао је на потребу унапређења нормативног оквира посебно у областима заштите права детета, принципа родне равноправности, права ЛГБТИ особа, права особа са инвалидитетом, права припадника националних мањина, али и жртава трговине људима што би допринело унапређењу правној заштити и побољшању економског и социјалног положаја ових осетљивих друштвених група.

Посебно забрињавају случајеви тортуре над лицима лишеним слободе који су резултирали смртним исходом у којима је Заштитник грађана такође поступао. Највећи број примљених притужби лица лишених слободе односио се на права лица која се налазе у установама за извршење кривичних санкција.

ПРАВА ДЕТЕТА

Иако је претходни истекао пре скоро десет година још увек није усвојен нови Национални план акције за децу. Овај кључни стратешки документ, којим се дефинишу јединствене политике заштите права деце и побољшање њихових животних услова, омогућио би унапређење положаја деце у Републици Србији. Надлежна министарства, осим Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, нису ускладила своја поступања и процедуре у посебним протоколима заштите деце од насиља у складу са Општим протоколом за заштиту деце од насиља, који је Влада Србије усвојила 2022. године. Такође, није дошло до измена и допуна Породичног закона⁶ које су неопходне за унапређење положаја деце у области кривично-правне и породичне заштите и спречавање дејих бракова.

Након трагичног догађаја 1. новембра 2024. године, у којем је након урушавања надстрешнице на згради Железничке станице у Новом Саду настрадало 15 особа,

⁶ „Службени гласник РС“, бр. 18/05, 72/11 - др. закон и 6/15.

започети су студентски протести, којима су се придружили и средњошколци и један број просветних радника, због чега се велики број факултета и средњих школа нашао у блокади. Заштитник грађана сматра да су непотпуно спровођење планираних и најављених мера у систему образовања и неадекватан приступ решавању нагомиланих проблема годинама уназад довели до општег незадовољства свих актера – од запослених, преко деце и ученика до родитеља. Због свега наведеног, постоји потреба за унапређењем сарадње између надлежних органа и запослених у просвети и родитеља у вези са реализацијом васпитно-образовног процеса, заштитом безбедности деце и ученика и њиховом заштитом од насиља.

Заштитник грађана, такође, више година уназад указује на то да је повећање броја стручних сарадника у васпитно-образовним установама неопходан предуслов за ефикасно спровођење инклузивног образовања и превенцију насиља и дискриминације.

И поред подзаконских аката којима се ближе уређују поступања надлежних органа у систему образовања у превенцији и заштити од насиља, њихова примена у пракси је непотпуна и недоследна и покреће изнова одређена питања, а изостаје и делотворно праћење извештаја о инцидентима из школа, док је Национална платформа „Чувам те“, чија је сврха, између осталог, и директно пријављивање насиља, показала техничке недостатке⁷. У реализацији инклузивног образовања највећи проблем и даље представља недоступност услуга и мера додатне подршке за свако дете код којег је утврђена потреба за тим, нарочито оних чије је обезбеђивање у надлежности јединица локалних самоуправа, што децу са сметњама у развоју и инвалидитетом задржава у неједнаком положају и значајном броју ове деце ускраћује неопходну подршку њиховом образовању, развоју и интеграцији.

Услед недовољног броја стручних радника у центрима за социјални рад, неадекватних услова и лоше организације њиховог рада, као и одлагања успостављања свих установа и услуга за децу предвиђених прописима, угрожава се ефикасност система социјалне заштите и умањују капацитети и могућности да се на адекватан начин пружи заштита права и побољшање положаја најосетљивијих група, укључујући децу. Оваква ситуација у центрима за социјални рад умногоме доприноси непримерено дугом трајању судских поступака у којима се одлучује о правима детета, пре свега поступака у којима се одлучује о поверавању деце и одржавању личних контаката детета са родитељем са којим не живи. Последице и штету, које је овакво стање у социјалној заштити и функционисању органа старатељства имало по развој и добробит деце, констатовао је и Заштитник грађана у више случајева поводом којих је упутио препоруке.

Заштитник грађана и даље прима притужбе због неефикасности надлежних органа за извршавање и спровођење правноснажних пресуда о самосталном вршењу родитељског права, одржавању личних односа детета са родитељем са којим не живи, отмици и предаји детета и заштити детета од насиља, чиме је омогућено продужено кршење права детета, занемаривање, злостављање и родитељска злоупотреба деце.

РОДНА РАВНОПРАВНОСТ

Иако је Стратегија за спречавање и борбу против родно заснованог насиља према женама и насиља у породици за период од 2021. до 2025. године⁸ усвојена 2021. године,

⁷ Извештај ECRI-ја о Србији, шести циклус.

⁸ Доступно на: <https://www.srbija.gov.rs/dokument/45678/strategije-programi-planovi.php>.

још увек није усвојен Акциони план за њену примену, иако је прописани рок за његово усвајање одавно истекао⁹.

У складу са препорукама Заштитника грађана, у извештајном периоду је усвојен нови Општи протокол о поступању и мултисекторској сарадњи у ситуацијама родно заснованог насиља према женама и насиља у породици, усклађен са Законом о спречавању насиља у породици.¹⁰ Општим протоколом је прописано да ће сва министарства која учествују у његовом спровођењу донети посебне протоколе у року од годину дана од дана усвајања Општег протокола.

Кривични законик¹¹ још увек није у потпуности усклађен са Конвенцијом Савета Европе о спречавању и сузбијању насиља над женама и насиља у породици (Истанбулском конвенцијом), посебно у начину на који су дефинисана кривична дела против полне слободе, а што би било у складу са препорукама Заштитника грађана¹² и Експертске групе за борбу против насиља над женама и насиља у породици (ГРЕВИО), али је започет рад на изменама Кривичног законика¹³.

Неопходне су измене и допуне Породичног закона које би требало да допринесу бољој заштити жртава насиља у породици и усклађивању са Истанбулском конвенцијом, као и спровођењу неких од препорука Експертске групе за борбу против насиља над женама и насиља у породици из извештаја за Републику Србију, укључујући измену дефиниције насиља у породици, прописивање нових мера заштите жртава насиља у породици (издавање налога за укључивање у психосоцијални третман или специјализовани програм починиоца насиља у породици и издавање налога за лечење од алкохолизма и наркоманије), као и да се мирење и нагодба у брачном спору не спроводе у случају насиља у породици.

Надлежни органи у систему спречавања насиља, као и заштите и подршке жртвама насиља у породици и партнерским односима, треба да интензивирају активности посвећене оснаживању и охрабривању жртава да насиље пријаве, имајући у виду да је у једном броју случајева родно заснованог убиства жена Заштитник грађана утврдио да жртве нису пријављивале породично и родно засновано насиље. Такође, потребне су измене и допуне релевантних прописа или нови прописи којима ће прецизније бити дефинисани стандарди квалитета рада прихватилишта за жртве насиља у породици, сигурних кућа на начин да се обезбеди једнообразно пружање услуге прихватилишта и одговори на индивидуалне потребе жртава насиља у породици, укључујући и жртве из осетљивих друштвених група. Још увек нису усвојене потребне измене и допуне Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите¹⁴.

Још увек нису усвојене измене Закона о здравственом осигурању¹⁵, којима би био створен правни основ за обезбеђивање остваривања права на здравствено осигурање по основу неплаћеног рада у кући (вођења домаћинства, старања о подизању деце,

⁹ Прописани рок за усвајање првог Акционог плана за спровођење Стратегије за период од 2021. до 2023. године је 90 дана од дана усвајања овог стратешког документа.

¹⁰ „Службени гласник РС”, бр. 94/16 и 10/23 - др. закон.

¹¹ „Службени гласник РС”, бр. 85/05, 88/05 - испр., 107/05 - испр., 72/09, 111/09, 121/12, 104/13, 108/14, 94/16 35/19 и 94/24.

¹² Заштитник грађана је још 2011. године упутио Министарству правде Иницијативу за измене и допуне Кривичног законика.

¹³ Доступно на: <https://www.mpravde.gov.rs/sr/vest/44912/nastavak-javne-rasprave-o-izmenama-i-dopunama-kz-a-i-zkp-a.php>.

¹⁴ „Службени гласник РС”, бр. 42/13, 89/18 и 73/19.

¹⁵ „Службени гласник РС”, бр. 25/19 и 92/23.

старања о осталим члановима породице, као и рада на пољопривредном имању) незапосленим особама које нису здравствено осигуране по било ком другом основу, а у складу са Законом о родној равноправности¹⁶. Чињеница да ово још увек није учињено нарочито погађа старије жене које живе у сеоским срединама.

ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА

ЛГБТИ особе су и даље често изложене дискриминацији, насиљу, предрасудама и стереотипима, услед чега се веома често суочавају са нападима, претњама, говором мржње и другим тешким кршењима права у различитим сферама живота, на шта указују и поступци које је Заштитник грађана водио у извештајном периоду.

Још увек није усвојен закон којим се уређују истополне заједнице, као ни закон којим се уређују правне последице прилагођавања (промене) пола родном идентитету, којим би се уредила права и положај транс и интерсекс особа, и поред више пута упућених препорука из редовних годишњих извештаја и мишљења Заштитника грађана.¹⁷ Потребне су измене и допуне Кривичног законика, којима би се у свим кривичним делима чији је циљ кажњавање и спречавање расизма и нетолеранције, инкриминисала радња извршења ових кривичних дела и на основу сексуалне оријентације и родног идентитета, као и Закона о полицији¹⁸, којима би била експлицитно прописана забрана дискриминације на основу сексуалне оријентације.

Парада поноса је одржана је 7. септембра 2024. године у Београду десети пут заредом, без инцидената, уз значајно ангажовање полицијских снага које су обезбеђивале централне београдске улице и пунктове на којима се налазио скуп. Масовнијих окупљања противника одржавања Параде није било, а полицијски кордони стајали су између њих и учесника скупа. На догађају су представљени захтеви заједнице који су исти као и претходних година, уз поруку да ЛГБТИ особе муче исти проблеми као и остале грађане, али уз додатне изазове узроковане хомофобијом и трансфобијом.

„Прајд инфо центар“, који је годинама представљао место окупљања ЛГБТИ особа у центру Београда, затворен је 28. септембра, јер, према наводима организатора, његова одрживост више није била могућа, услед недостатка финансијске, али и институционалне подршке.

ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити¹⁹, који је ступио на снагу 31. децембра 2021. године, не примењује се у пуној мери. Није усвојен подзаконски акт за примену Закона, иако је истекао прописани рок за његово усвајање.

Најизразитији проблем који се у овом извештајном периоду уочава, као препрека за ефикасно остваривање људских права и слобода особа са инвалидитетом и њиховој пуној социјалној укључености, је недовољно развијен систем услуга социјалне заштите на нивоу јединица локалне самоуправе. И даље је присутан проблем недовољне архитектонске приступачности објеката јавне намене и објеката за колективно становање, као и информационо-комуникацијске и когнитивне приступачности.

Потпуно лишење пословне способности и даље је законита пракса у Републици Србији, која представља битну препреку за самостално одлучивање и уживање грађанских

¹⁶ „Службени гласник РС“, број 52/21.

¹⁷ Доступно на: <https://ombudsman.rs/attachments/article/6882/Misljenje.doc>.

¹⁸ „Службени гласник РС“, бр. 6/16, 24/18 и 87/18.

¹⁹ „Службени гласник РС“, број 126/21.

права особа са инвалидитетом. Програми подршке запошљавању особа са инвалидитетом на слободном тржишту рада нису у довољној мери развијени. Услед ограниченог приступа образовању, тржишту рада и услугама, особе са инвалидитетом се и даље налазе под израженим ризиком од сиромаштва.

ПРАВА СТАРИЈИХ ОСОБА

Старије особе се и даље суочавају са изолацијом, маргинализацијом, сиромаштвом, дискриминацијом и насиљем, а посебан проблем представља недостатак посебних услуга и система подршке, нарочито услуге помоћи у кући. Занемаривање и насиље над старијим особама се још увек не пријављују у довољној мери, како због тога што старије особе нису у могућности, немају подршку или не желе да пријављују насиље које трпе од стране најближих чланова породице, најчешће деце, тако и због недовољног препознавања емоционалног, социјалног и економског насиља.

Због тога је важно створити инклузивно окружење које укључује старије особе у друштвене активности, омогућава им да буду активни чланови заједнице и које јача међугенерациске везе. Оснаживање старијих особа кроз приступ здравственим услугама, социјалној заштити и укључености, као и менталном здрављу, од суштинског је значаја за њихову пуну инклузију.

ПРАВА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Надлежни органи треба што пре да усвоје Акциони план за остваривање права припадника националних мањина, што је и једна од обавеза предвиђених Реформском агендом Републике Србије која је усвојена у октобру 2024. године²⁰. Усвајање овог документа од значаја је за даље унапређење положаја припадника националних мањина у складу са европским стандардима и побољшање услова за доследнију примену прописа, што ће допринети делотворнијем учешћу припадника националних мањина у јавном животу и већој одрживости механизма и системских гаранција, нарочито у областима које се тичу њих самих.

Притужбе припадника националних мањина упућене Заштитнику грађана у извештајном периоду указују на то да и даље постоје одређени проблеми у примени Закона о службеној употреби језика и писама²¹, као и у остваривању права на упис личног имена на језику и писму националне мањине. Такође, не примењују се доследно одредбе Закона о путним исправама²², приликом издавања путних исправа припадницима националних мањина.

Постоји потреба и за унапређењем остваривања права на становање за сва лица која се налазе у стању стамбене потребе, а нарочито за унапређењем услова становања у ромским насељима.

ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

Иако у Републици Србији не постоји тортура као организована појава подстицана од стране државних органа и у овом извештајном периоду су уочени појединачни случајеви тортуре или злостављања, због чега Заштитник грађана напомиње да је забрана тортуре апсолутна, те да ниједна околност, ситуација, подстицај и сл. исту не могу оправдати. С тим у вези, неопходно је да надлежни органи уложе додатни напор

²⁰ Доступно на: <https://www.mei.gov.rs/srl/vesti/3115/detaljnije/w/0/usvojena-reformska-agenda-srbije/>.

²¹ „Службени гласник РС”, бр. 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 - др. закон, 30/10, 47/18 и 48/18 - испр.

²² „Службени гласник РС”, бр. 90/07, 116/08, 104/09, 76/10, 62/14 и 81/19.

како би испунили своју улогу у борби против некажњивости за тортуру и друге облике злостављања и незаконитог поступања и допринели да за сваки појединачни случај злостављања буде утврђена индивидуална одговорност у законом прописаном поступку, а одговорни службеници одговарајуће санкционисани и жртве обештећене. Неопходно је развити и систем континуираних обука о људским правима за све који поступају према лицима лишеним слободе, како поједини поступци не би прерасли у понижавајуће или нечовечно поступање. Држава је у обавези да гарантује сигурност свих лица лишених слободе, а посебна пажња треба да буде усмерена на превенцију и отклањање узрока који могу довести до насиља и било ког вида злостављања.

Имајући у виду предлоге домаће стручне јавности за продужетак јавне расправе о Нацрту закона о изменама и допунама Кривичног законика и Нацрту закона о изменама и допунама Законика о кривичном поступку, јавна расправа о овим законима ће бити настављена и током 2025. године. Ни у овом извештајном периоду није израђен подзаконски акт којим се уређује поступање установа социјалне заштите у инцидентним ситуацијама, у складу са Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити. Такође, Акциони план за спровођење Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022-2026. године није донет ни током 2024. године, али је током рада на изради овог извештаја била у току јавна расправа о Предлогу Акционог плана за период 2025-2026. године за спровођење Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022-2026. године.²³

С обзиром на то да ни у овом извештајном периоду није уочен значајнији напредак на пољу деинституционализације, Заштитник грађана поново указује на потребу да се унапреди поступање у погледу стварања услова за ефикасно и одрживо функционисање система деинституционализације који, осим здравственог, подразумева и социјални аспект. Посебан проблем представља то што не постоји јасан стратешки правац деинституционализације одраслих особа са интелектуалним и менталним тешкоћама. Законом предвиђена могућност оснивања социјално-здравствених установа или организационих јединица за кориснике којима је потребно и социјално збрињавање и стална здравствена заштита и надзор, у пракси није развијена.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ (НПМ)

У извештајном периоду је настављено са предузимањем активности на унапређењу заштите права лица лишених слободе и превенцији тортуре и других облика злостављања. У полицијским станицама је унапређено остваривање основних права задржаних лица, која су у исто време заштитне мере од злостављања. Установе за извршење кривичних санкција унапређују начин на који се документују повреде и извештава о њима и постоји значајнији помак у организовању сврсисходних активности за осуђена лица. У психијатријским установама су предузете активности на унапређењу материјалних услова смештаја, а у социјалним установама се напушта примена рестриктивних поступака према корисницима.

Бројна су и сведочења интервјуисаних лица лишених слободе да нису били жртве тортуре. Међутим, то не значи да тортуре или других облика злостављања у Републици Србији уопште нема. Појединачни случајеви су увек могући, јер је тортура, као и свако

²³ Доступно на: <https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2025-01/Predlog%20APDL.docx>.

друго злостављање, често условљена или подстакнута околностима конкретне ситуације и догађаја, али никада оправдана.

Потребно је уложити додатне напоре ради унапређења поступања према лицима лишеним слободе и услова у којима бораве. Потребно је обратити пажњу на то да се лица на одговарајући начин обавештавају о својим правима и обезбедити услове за више сврсисходних активности у свим типовима установа. Службеницима би требало редовно указивати и подсећати их, укључујући и кроз одговарајуће програме обуке, да у поступању према лицима лишеним слободе не смеју користити више силе него што је неопходно и да, када се она ставе под контролу, не може бити оправдања за даљу употребу силе. Посебно, постоји потреба за обукама запослених које се односе на питања сексуалног и родно заснованог насиља и на принципе равноправности и недискриминације у односу на сексуалну оријентацију и родни идентитет, као и на то како на одговарајући начин, ефикасно и професионално комуницирати са ЛГБТИ+ лицима лишеним слободе.

Даље напоре је потребно усмерити и на наставак адаптације постојећих и изградње нових капацитета за смештај. Хроничан је и недостатак запослених у више служби у скоро свим местима лишења слободе. Даље, индивидуалне планове поступања и евиденције би требало редовно евалуирати и мењати у складу са потребама и потенцијалима за развој. Потребно је унапредити начин на који се спроводи мера фиксације, а постоје и недостаци у погледу пристанка пацијента на смештај и болничко лечење, као и информисане сагласности пацијента на медицинску меру. Показало се да досадашњи напори ка деинституционализацији нису дали очекиваног ефекта. Напоследку, странцима за које не постоји довољно изгледа да могу бити принудно удаљени из земље не би требало одређивати боравак у прихватилиштима. У погледу поштовања забране удаљења, недостаци у поступку који могу довести до повреде Конвенције против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака још увек нису отклоњени и поред досадашњих указивања на овај проблем и упућених препорука.

ГРАЂАНСКА И ПОЛИТИЧКА ПРАВА

И у овом извештајном периоду Заштитник грађана је примио значајан број притужби из области грађанских и политичких права. Наплата пореза од стране Пореске управе Министарства финансија и локалних пореских администрација и притужбе у којима грађани исказују незадовољство због тога што нису били благовремено упознати са обавезом наплате пореза или су били уверени да су обавезе по конкретном основу престале због наступања застарелости утврђивања и наплате, чиниле су већину из области финансија. Министарство финансија остварило је адекватну и задовољавајућу сарадњу са Заштитником грађана у испитним поступцима, уз постојање простора да се иста у будућем периоду додатно унапреди.

Ширина делокруга рада Министарства унутрашњих послова, односно управни послови које овај орган обавља и велики број разноврсних поступака које у вези с тим спроводи, један је од главних разлога значајног броја притужби на рад овог органа. Поступци за утврђивање права на држављанство, дозволе за привремени боравак и рад, брисање података о поднетим кривичним пријавама из евиденције Министарства унутрашњих послова, (не)одлучивање о захтеву за добијање личне карте, путне исправе, регистрацију возила, издавање возачких дозвола и слично, спадају у најчешће разлоге за обраћање Заштитнику грађана. У већини случајева, Министарство унутрашњих послова је отклањало пропусте на које је притужбама указивано и

Заштитник грађана је испитне поступке обустављао, а грађани су успевали да остваре своја права.

ЕКОНОМСКА, СОЦИЈАЛНА И ИМОВИНСКА ПРАВА

У области заштите животне средине донета су три важна нова закона у децембру 2024. године. Нови Закон о стратешкој процени утицаја на животну средину²⁴ и Закон о процени утицаја на животну средину²⁵ имају за циљ што већу усаглашеност са директивама Европске уније и појединим домаћим општим прописима из области заштите животне средине, као и побољшање квалитета самих поступака, те учешће и обавештавање јавности. Сврха доношења Закона о процени утицаја на животну средину је да се боље уреде решења која су изазивала недоумице у пракси, а тичала су се тзв. „цепања“ пројеката на више мањих, како би се избегла примена Закона о процени утицаја на животну средину, као и уређење питања кумулативног дејства пројекта са другим пројектима који се планирају. Такође, у оквиру транспозиције правних аката Европске уније, у истом сету је усвојен и Закон о контроли опасности од великих удеса који укључују опасне супстанце²⁶, а којим се у правни систем Републике Србије преноси Seveso III директива о контроли опасности од великог удеса који укључују опасне супстанце²⁷.

Грађани су у овом извештајном периоду Заштитнику грађана највише указивали на проблем буке, која долази како из угоститељских објеката тако и буке са градилишта, од истоваривања отпада, као и буке са ауто-пута. Није занемарљив ни број притужби које су се односиле на непријатне мирисе и депоније. И поред нових овлашћења Комуналне милиције, бука из угоститељских објеката и даље представља камен спотицања инспекцијских органа, при чему јединице локалне самоуправе не користе сва дата овлашћења и могућности, у складу са Законом о заштити од буке у животној средини²⁸, како би прописале ближе услове за обављање те делатности, нарочито у стамбеним зградама, и обезбедиле да мерење буке врше и комунални милиционари.

Испитни поступци који су вођени још једном су подвукли важност превентивног деловања инспекције за заштиту животне средине, те потребу сагледавања свих аспеката заштите животне средине, а како би се потенцијални негативни ефекти различитих пројеката у што већој мери ублажили. Такође је уочено да је неопходно да локалне инспекције за заштиту животне средине више воде рачуна о свеобухватности и делотворности инспекцијског надзора, те да благовремено и потпуно сагледавају све наводе из примљених представки, и да кроз прецизно и тачно утврђено чињенично стање остваре циљ поступка инспекцијског надзора. Ово се нарочито показало важним, како код сложених инспекцијских надзора који треба да обухватају заједнички инспекцијски надзор више инспекција, тако и код спровођења донетих решења инспекције за заштиту животне средине у циљу обезбеђења законитости и безбедности пословања и поступања надзираног субјекта.

Поред области заштите животне средине, поступање органа локалне самоуправе из области изворне надлежности чини значајан део обраћања грађана, којима се претежно указује на комуналне проблеме (уређење улица, паркова, паркинга и слично), проблеме

²⁴ „Службени гласник РС“, број 94/24.

²⁵ „Службени гласник РС“, број 94/24.

²⁶ „Службени гласник РС“, број 94/24.

²⁷ Директива 2012/18/ЕУ Европског парламента и Савета од 4. јула 2012. године о контроли опасности од великог удеса који укључује опасне супстанце, о измени и накнадном стављању ван снаге Директиве Савета 96/82/ЕЗ. Доступно на: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2012/18/oj/eng>.

²⁸ „Службени гласник РС“, број 96/21.

у функционисању стамбених заједница и неизвршавање решења комуналних инспектора.

Највећи број притужби из области енергетике односи се на немогућност остваривања права потрошача на уредно снабдевање, обрачун утрошене електричне енергије, као и принудну наплату дуговања од стране јавних извршитеља.

У области имовинских права, грађани су се највише притуживали на неодлучивање у законским роковима о њиховим захтевима или жалбама од стране органа управе у областима катастра непокретности, органа надлежних за издавање грађевинских дозвола, легализацију објеката, као и извршења решења којима је наложено уклањање нелегалних објеката. Нелегална градња представља један од најзаступљенијих облика повреде права на мирно уживање имовине. Поред проблема обезбеђивања комуналне инфраструктуре за незаконито изграђене објекте, доступни подаци из притужби показују да игнорисање прописа приликом грађења за последицу неретко има угрожавање стабилности и сигурности постојећих суседних објеката.

Када је у питању остваривање права из области рада и радних односа, грађани су се најчешће притуживали на непоступање, односно неблаговремено поступање инспекције рада, управне инспекције и просветне инспекције по пријавама на рад послодаваца због кршења права по основу рада. У притужбама на рад приватних послодаваца, најчешће се указује на злостављање на раду, неуплаћивање доприноса за социјално осигурање и неисплаћивање, односно нередовно исплаћивање зарада. У притужбама запослених у просвети, најчешће се указује на кршење права приликом заснивања радног односа, односно преузимања запослених приликом избора у звање на високошколским установама, док се највећи број притужби запослених у локалним самоуправама односи на ускраћивање права на одређена примања, као што су јубиларна награда, солидарна помоћ, отпремнина, итд.

Грађани се и даље суочавају са проблемом неуплаћивања доприноса за социјално осигурање и недостављања одговарајућих образаца од стране послодаваца. Грађани дођу до сазнања за наведени проблем тек приликом испуњавања услова за пензију, што умногоме отежава решавање наведеног проблема, посебно имајући у виду да је велики број послодаваца у међувремену престао да постоји, односно да је у поступку стечаја и ликвидације остао без средстава.

Током извештајног периода, у области социјалне заштите уочено је неефикасно поступање установа социјалне заштите приликом одлучивања о правима из ове области, као и другостепених органа приликом одлучивања о жалбама на првостепена решења. Такође, одлуке које доносе установе социјалне заштите о захтевима за остваривање одређених врста материјалне помоћи су у одређеном броју случајева нејасне и необразложене.

Када је реч о остваривању права на пензијско и инвалидско осигурање, највећи број притужби се односио на неблаговремено поступање приликом одлучивања о захтевима за остваривање права на пензију, као и о жалбама на првостепена решења, затим на немогућност остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања услед непостојања података у матичној евиденцији Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, као и услед неуплаћених доприноса од стране послодаваца и недостављања потребних образаца и у ситуацијама када су доприноси уплаћени.

Обавезивање грађана на повраћај износа пензије и других давања која су примили по правоснажним и извршним решењима Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и даље се јавља као проблем који погађа одређени број корисника којима је

на овај начин угрожена материјална сигурност, посебно имајући у виду да од настанка пропуста до дана сазнања за исти прође и по неколико година током којих се нагомила износ који корисници морају да врате.

КОСОВО И МЕТОХИЈА

Заштитник грађана и даље није у могућности да остварује своје надлежности на територији Аутономне покрајине Косово и Метохија, на начин прописан Уставом и законом.

СЛОБОДА ИЗРАЖАВАЊА

Слобода изражавања у Републици Србији у извештајној години била је репрезентована кроз плурализам медија, бројне интернет портале, подкасте и друштвене мреже. Истовремено, као и годину дана раније, новинари су поново били жртве вербалних и физичких напада.

Према подацима Удружења новинара Србије²⁹, током 2024. године је смањен број случајева угрожавања новинара, пре свега број притисака и увреда, али и број физичких напада. Удружење новинара Србије је током извештајне године забележило 111 случајева угрожавања новинара и медијских радника, што је за 20 мање у односу на годину пре. Истовремено, забележен је повећан број претњи у односу на 2023. годину, па су у бази овог удружења евидентирани 33 претње у односу на 32 из претходне године, као и смањен број притисака и увреда - 29, у односу на прошлогодишњих 52. По питању физичких напада, Удружење новинара Србије је евидентирало три физичка напада мање него лане, када их је било 16, али изражава забринутост што је у последња два месеца 2024. године забележено више физичких напада него у првих 10 месеци те године.

Независно удружење новинара Србије³⁰ указује на забрињавајућу ситуацију поводом слободе медија у земљи. Наиме, у првој половини 2024. године платформа за мапирање медијских слобода забележила је 34 случаја кршења слободе медија и штампе против 46 новинара, укључујући и 22 случаја вербалних напада, пет правних инцидената, два случаја цензуре и четири напада на имовину. На основу ових података, Независно удружење новинара Србије наводи да се види да новинари раде свој посао у доста непријатељском окружењу, у контексту снажног политичког притиска, заробљавања медија, директних напада и недостатка заштите, а све то постоји и у другим земљама у региону, као и у државама чланицама Европске уније, али у другачијем облику.

За слободу изражавања у извештајном периоду значајно је било и расписивање Јавног позива³¹ за предлагање кандидата за избор чланова Савета Регулаторног тела за

²⁹ Доступно на: <https://www.uns.org.rs/desk/UNS-news/167610/medijska-2024-godina--godina-oslobadjajuce-presude-za-ubistvo-slavka-curuvije-napada-na-novinare-smanjenih-budzeta-za-medije-i-zabrinjavajucih-odluka-saveta-rem-a.html>.

³⁰ Доступно на: <https://nuns.rs/media/2024/07/Vladavina-prava-i-sloboda-medija-u-Srbiji-izvestaj-iz-senke.pdf>.

³¹ Доступно на:

<http://www.parlament.gov.rs/%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8/%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0-%D1%81%D0%BA%D1%83%D0%BF%D1%88%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B0/%D1%98%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%B7%D0%B8%D0%B2/%D1%98%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%B7%D0%B8%D0%B2-%D0%B7%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BB%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D1%9A%D0%B5->

електронске медије у новембру 2024. године, али тај процес није окончан, јер је више кандидата повукло кандидатуре и затражило од Одбора за културу и информисање Народне скупштине Републике Србије да поништи процес избора за чланове Савета овог тела³².

Стална радна група за безбедност новинара³³, коју чине представници Републичког јавног тужилаштва, Министарства унутрашњих послова и шест новинарских удружења и асоцијација, у кварталном извештају објављеном у септембру 2024. године наводи да је од почетка године у свим тужилаштвима у Србији укупно формирано 34 предмета и да је до краја јуна првостепена или коначна одлука донета у четири предмета.

ЉУДСКА ПРАВА У МЕДИЈИМА

По питању људских права, у извештајном периоду медији су најчешће извештавали о остваривању политичких права, заштити права детета и борби против вршњачког насиља, борби против насиља над женама у породичним и партнерским односима, заштити животне средине, као и о проблемима са којима се у свакодневном животу суочавају особе са инвалидитетом и старији.

Медији су опширно извештавали о пропустима у раду Градског центра за социјални рад у Београду – одељења Звездара и Палилула, које је утврдио Заштитник грађана у случају детета које је отац држао у изолацији у стану у лошим хигијенским условима у београдском насељу Миријево, као и о системским недостацима у Закону о основама система образовања и васпитања чије је измене Заштитник грађана затражио.

Све тежи облици насиља међу децом упозоравају на то да мере и активности које друштво и држава улажу у борбу против те појаве нису довољне, а вршњачко насиље представља „веома озбиљан социјални и психолошки проблем данашњице“, упозорио је Заштитник грађана мр Зоран Пашалић поводом Међународног дана борбе против вршњачког насиља³⁴.

С обзиром на то да су локални избори одржани у извештајном периоду, остваривање политичких права грађана је била једна од тема којом су се медији са посебном пажњом бавили.

Медији су детаљно извештавали о еколошким проблемима у Републици Србији, посебно о повећаном загађењу ваздуха у Ваљеву и проблемима са главном градском депонијом у Ужицу.

Као и неколико година уназад, међу најинтересантнијим темама медијима била су и остваривања економско-имовинских и социјалних права грађана.

%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B8%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%B8%D0%B7%D0%B1%D0%BE%D1%80-%D1%87%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0-%D1%81%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%B0-%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B3-%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B5-%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%98%D0%B5.5030.html.

³² Доступно на: <https://n1info.rs/vesti/izbor-clanova-rem-a-povucene-kandidature/>.

³³ Доступно на: <https://bezbedni-novinari.mpanel.app/storage/files/documents/srg-newsletter-april-jun-2024.pdf>.

³⁴ Доступно на: <https://ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/7956-n-silj-n-s-d-p-s-n-d-l-p-n-sh-nj>.

СЛУЖБЕНА УПОТРЕБА СРПСКОГ ЈЕЗИКА И ЋИРИЛИЧКОГ ПИСМА

Заштитник грађана је поступио и по притужби која се иницијално односила на заштиту српског језика и ћириличног писма, а потом на необавештавање притужиоца о исходу обављеног инспекцијског надзора по пријави притужиоца. Након покретања испитног поступка, Министарство културе је обавестило Заштитника грађана да су надзираном субјекту, предузећу „Телеком Србија“ а.д, наложене мере за отклањање неправилности у року од 12 месеци, о чему је Министарство обавестило и притужиоца, након чега је обустављен испитни поступак против Министарства културе.

Осим ове, Заштитник грађана је у извештајном периоду примио још неколико притужби које су се односиле на заштиту ћириличног писма, али по њима није поступао, јер су се тицале рада оних субјеката који, према Закону о службеној употреби језика и писама, нису у обавези да у службеној употреби користе ћирилично писмо.

3. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД

3.1. УКУПАН БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ

У 2024. години Заштитнику грађана се обратило укупно 12.333 грађана, од чега је телефонски контакт остварен са 6.888 грађана, на разговор је примљено 1.470 грађана, а број примљених предмета износи 3.975 од чега је било 3.917 притужби и 58 предмета покренутих по сопственој иницијативи.

Табела 1 –Приказ обраћања грађана у 2024. години

	2024.	
Врста обраћања	Број	%
Телефонски контакти са грађанима	6.888	55.85%
Притужбе	3.975	32.23 %
Примљено грађана на разговор	1.470	11.92%
Укупно	12.333	100%

Табела 2 – Приказ разматраних предмета из 2024. године

Број предмета у 2024. години	3.975	%
Број окончаних предмета из 2024. године	3.623	91.14%
Број предмета у раду из 2024. године	352	8.86%

Табела 3 – Приказ поступања по свим предметима у 2024. години

	2024.	Из ранијих година	Укупно
Број предмета	3.975	1.393	5.368
Број окончаних предмета	3.623	1.013	4.636 (86.36%)
Број предмета у раду	352	380	732

Табела 4 - Број предмета³⁵ у 2024. разврстаних по областима и ресорима

Области и ресори рада Заштитника грађана	број	проценат
1. Област економских, социјалних и имовинских права	2.433	61,21%
1.1. Локална самоуправа	457	18,78%
1.2. Катастар непокретности	440	18,08%
1.3. Здравље	201	8,26%
1.4. Финансије	197	8,10%
1.5. Заштита потрошача	166	6,82%
1.6. Рад и радни односи	157	6,45%
1.7. Енергетика и рударство	143	5,88%
1.8. Пензијско осигурање	136	5,59%

³⁵ Исто.

1.9. образовање, просвета и наука	114	4,69%
1.10. Социјална заштита	107	4,40%
1.11. Грађевинарство и инфраструктура	86	3,53%
1.12. Заштита животне средине	61	2,51%
1.13. Пољопривреда	31	1,27%
1.14. Државна управа	28	1,15%
1.15. Реституција	36	1,48%
1.16. Саобраћај и саобраћајна инфраструктура	22	0,90%
1.17. Привреда	13	0,53%
1.18. Елементарне непогоде	10	0,41%
1.19. Култура	9	0,37%
1.20. Експропријација	8	0,33%
1.21. Српски језик и ћирилица	6	0,25%
1.22. Омладина и спорт	5	0,21%
2. Област грађанских и политичких права	502	12,63%
2.1. МУП - Полицијски послови	191	38,05%
2.2. Правда и правосуђе	129	25,70%
2.3. Правосудне професије	77	15,34%
2.4. МУП - Управни послови	39	7,77%
2.5. Одбрана	31	6,18%
2.6. МУП – Радни односи	26	5,18%
2.7. Спољни послови и дијаспора	2	0,40%
2.8. Избегла и расељена лица	7	1,39%
3. Права детета	358	9,01%
4. Права лица лишених слободе	201	5,06%
5. Права особа са инвалидитетом и старијих	151	3,80%
6. Родна равноправност и права ЛГБТИ особа	78	1,96%
7. Права припадника националних мањина	25	0,63%
8. Остало	227	5,71%
8.1. Независни органи и тела	30	13,22%
8.2. Послови безбедности	3	1,32%
8.3. Заштита узбуњивача	1	0,44%
8.4. Остало	193	85,02%
Укупно	3.975	100,00%

Табела 5 - Исход поступања по окончаним предметима³⁶ из 2024. године

Исход	Број	%
1. Одбачене притужбе	2.143	59,15%
1.1. Неискоришћена правна средства	803	37,47%
1.2. Ненадлежност	738	34,44%
1.3. Неуредна притужба	441	20,58%

³⁶ Под предметом се подразумевају предмети произашли из поступања по притужбама и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору.

1.4. О основаности је већ одлучивано	65	3.03%
1.5. Анонимна притужба	40	1.87%
1.6. Неблаговременост	30	1.40%
1.7. Неовлашћени подносилац	26	1.21%
2. Неосноване притужбе	445	12.28%
3. Предмети обухваћени препорукама проистеклим из скраћеног поступка	351	9.69%
4. Информисан и посаветован притужилац	493	13.61%
5. Предмети обухваћени препорукама проистеклим из испитног поступка	140	3.86%
6. Повлачење притужбе услед одустанка	32	0.88%
7. Мишљење	18	0.50%
8. Смрт подносиоца притужбе	1	0.03%
Укупно	3.623	100%

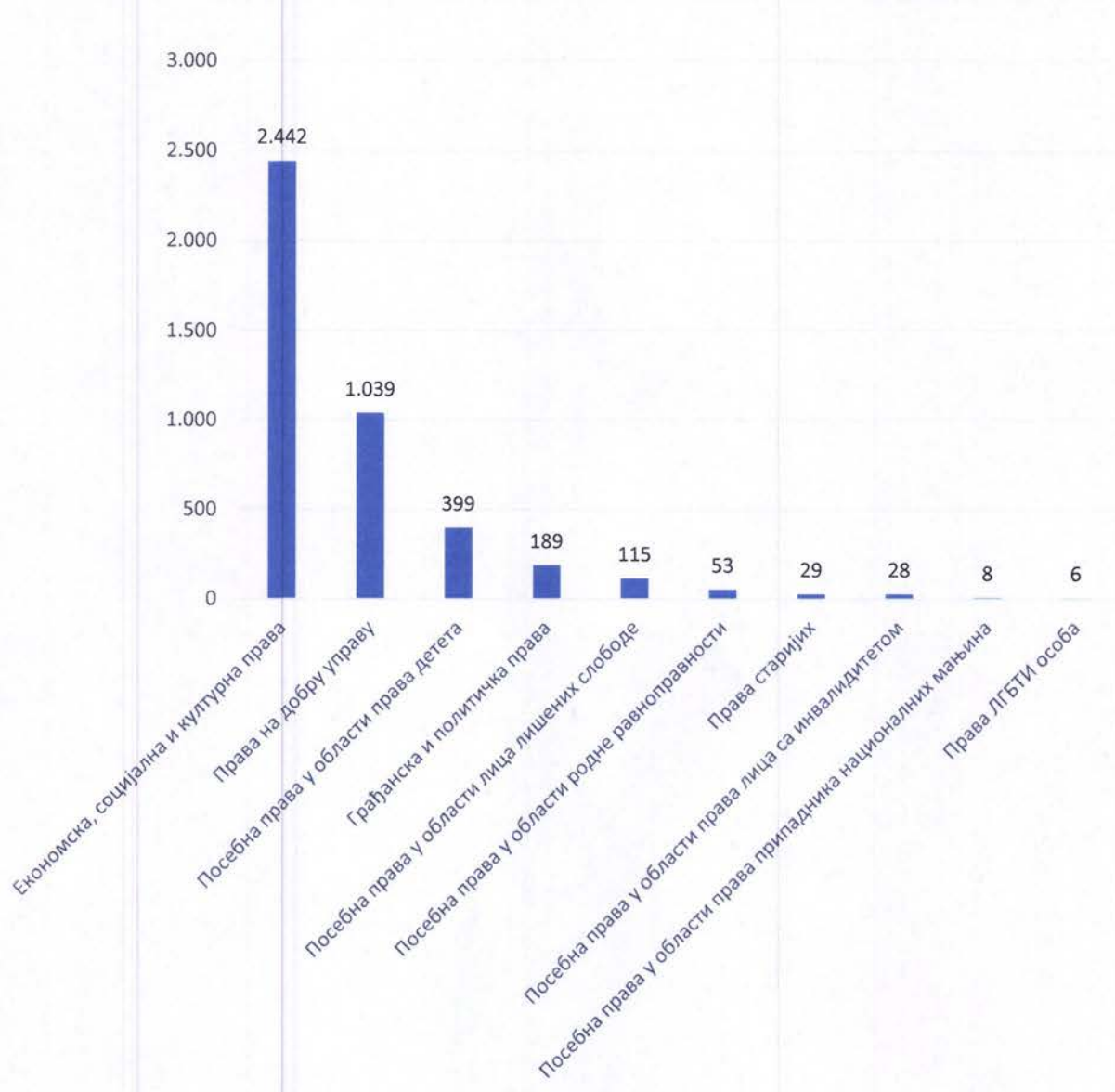
Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, преурањености, анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано.

Веома значајан сегмент поступања Заштитника грађана по притужбама чини саветодавно-правна помоћ коју Заштитник грађана пружа и онда када притужбу одбаци због ненадлежности или преурањености. Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у 71,90% одбачених предмета (1.541). У овим случајевима Заштитник грађана упућује притужиоца упућује на надлежни орган или га посаветује о расположивим правним средствима.

КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ПОВРЕЂЕНИМ ПРАВИМА

Разматрањем 3.975 предмета у току 2024. године утврђено је укупно 4.308 повреде права, од чега највећи број чине повреде економских, социјалних и културних права, принципа добре управе и права детета. То потврђује чињеницу да се принципи добре управе крше у свим органима управе пред којима грађани, а међу њима и они који припадају осетљивим групама, остварују своја права, што проблем повреде овог права чини још осетљивијим и тежим.

Графикон 1 – Број и класификација притужби према поврећеним правима



3.2. ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА И ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

ПРЕПОРУКЕ

У току 2024. године Заштитник грађана је упутио укупно 827 препорука органима управе у испитном и скраћеном поступку. У функцији Националног механизма за превенцију тортуре Заштитник грађана је упутио 193 препоруке.

Табела 6 – Приказ броја упућених препорука у 2024. години

	2024.
Препоруке Заштитника грађана	827
Препоруке из превентивне функције (НПМ)	193

Табела 7– Упоредни приказ поступања по препорукама у 2024. и 2023. години

	2024.	2023.
Препоруке Заштитника грађана	89.71%	78,20%
Препоруке из превентивне функције (НПМ)	93%	93,42%

У 2024. години приметно је повећање процента поступања по препорукама Заштитника грађана за више од 12%. Такође, одржан је и високи проценат поступања по препорукама које је Заштитник грађана упутио у функцији Националног механизма за превенцију тортуре, односно надлежни органи су поступили по великој већини препорука НПМ-а у извештајном периоду.

МИШЉЕЊА

Заштитник грађана је током 2024. године упутио органима јавне власти 21 мишљење и то:

Седамнаест (17) мишљења, користећи законску одредбу да давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности, делује превентивно, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских слобода и права:

- Мишљење упућено Јавном водопривредном предузећу Србијаводе и Републичкој дирекцији за воде Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде да се предузму све расположиве мере и радови у циљу уређења водотока и заштите од штетног дејства вода на датој деоници реке Лим, као и да се настави редован надзор предметне деонице;
- Мишљење упућено Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања ради израде нацрта измене и допуне релевантних прописа или израде нацрта новог прописа којима ће бити прецизно дефинисани стандарди квалитета рада прихватилишта за жртве насиља у породици – сигурних кућа;
- Мишљење упућено Служби за катастар непокретности Нови Сад 2 да о захтеву подносиоце одлучи доношењем решења;
- Мишљење упућено Министарству просвете и Општини Прешево да обезбеде додатни простор у којем ће бити организована настава за ученике Основне школе „Ибрахим Кељменди“ и Министарству за јавна улагања да оконча реконструкцију школе у што краћем року;
- Мишљење упућено Општинској управи општине Кладово поводом бесправног заузећа дела катастарске парцеле;
- Мишљење упућено Министарству просвете и Министарству државне управе и локалне самоуправе ради усклађивања назива радних места запослених у Уредби о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама са одговарајућим нивоом квалификација који је прописан Законом о националном оквиру квалификација;
- Мишљење упућено Општинској управи општине Кула да, преко надлежних служби, утврди да ли намена коришћења објекта у којем је смештена фарма свиња, по свим критеријумима одговара Плану генералне регулације насеља Сивац;

- Мишљење упућено Групи за координацију и сарадњу при Првом основном тужилаштву у Београду ради унапређења њеног рада;
- Мишљење упућено установама из области спорта и културе чији је оснивач град Ниш ради унапређења права особа са инвалидитетом;
- Мишљење упућено Републичком геодетском заводу и Служби за катастар непокретности Вождовац да, сходно начелима управног поступка и принципима добре управе, нарочито у предметима формираним раније по захтевима у форми папирног документа, обезбеде приступачнију комуникацију са грађанима;
- Мишљење упућено Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и Инжењерској комори Србије да доставе стручним комисијама за полагање стручног испита и издавање лиценци мишљење Министарства просвете које је прибављено у испитном поступку који је покренуо Заштитник грађана;
- Мишљење упућено „Електродистрибуцији Србије“ д.о.о. Београд да у свом будућем раду предузима све неопходне мере на дистрибутивној електроенергетској мрежи о свом трошку и до места разграничења, као и да по потреби предвиди посебне оперативне поступке решавања проблема прекида испоруке електричне енергије без кривице купаца;
- Мишљење упућено Градској управи града Новог Сада у циљу решавања проблема мерења буке и оспособљавања комуналне милиције за примену овлашћења датих новим Законом о заштити од буке у животној средини;
- Мишљење упућено Министарству привреде ради обезбеђивања остваривања најбољих интереса детета кроз доношење нових и измену постојећих прописа и сарадњу више ресорних министарстава и јединица локалне самоуправе;
- Мишљење упућено Министарству здравља ради предузимања свих неопходних активности ради измене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите и о провери рада;
- Мишљење упућено Групи за координацију и сарадњу при Основном јавном тужилаштву у Младеновцу ради разматрања конкретног случаја и других случајева насиља у породици који нису окончани правоснажном судском одлуком у грађанском или кривичном поступку;
- Мишљење упућено Министарству унутрашњих послова у циљу измене и допуне Закона о полицији како би се прописала одредба о изричитој забрани дискриминације на основу сексуалне оријентације.

Три (3) мишљења на основу законске одредбе да у поступку припреме прописа даје мишљење Влади и Народној скупштини на предлоге закона и других прописа, ако се њима уређују питања која су од значаја за заштиту права грађана:

- Мишљење на Предлог програма за борбу против трговине људима у Републици Србији за период од 2024. до 2029. године, са Предлогом акционог плана за спровођење Програма за борбу против трговине људима у Републици Србији за период од 2024. до 2026. године;
- Мишљење на Нацрт закона о изменама и допунама Закона о финансијској подршци породици са децом;
- Мишљење упућено Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања на Предлог стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у

Републици Србији за период од 2025. до 2030. године и Предлог акционог плана за спровођење Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2025. до 2030. године, у периоду од 2025. до 2027. године.

Заштитник грађана је током 2024. године у обављању послова Националног механизма за превенцију тортуре упутио једно мишљење (1) у складу са чланом 19. став 1. тачка (ц) Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака:

- Мишљење упућено Управи за извршење кривичних санкција о потреби унапређења Правилника о третману, програму поступања, разврставања и накнадном разврставању осуђених лица.

ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ

Своје право законодавне иницијативе Заштитник грађана користи под два кумулативно испуњена услова:

- Када је то неопходно да се текст закона или предлога закона измени или допуни како би се осигурало потпуно и неометано остваривање права грађана гарантованих Уставом и другим законима, прописима и општим актима, као и ратификованим међународним уговорима и општеприхваћеним правилима међународног права;
- Када други овлашћени предлагач, надлежан за конкретну област (најчешће Влада), не користи своју законодавну иницијативу на начин на који се обезбеђује поштовање, остваривање, заштита и унапређење права грађана, а прети штета од одлагања.

Предлагање амандмана и закона Народној скупштини последњи је корак који Заштитник грађана предузима, по правилу, тек када оцени да овлашћени предлагач „првог реда“ неће на основу иницијативе, препоруке или другог предлога Заштитника грађана предузети потребне кораке у корист права грађана.

Због тога се законодавна активност Заштитника грађана најчешће огледа у упућивању садржајних иницијатива органима државне управе, чији рад Заштитник грађана контролише, да припреме и предложе нормативне измене. Тек изузетно, Заштитник грађана се законодавним предлозима обраћа непосредно самој Народној скупштини.

Табела 8 - Врсте упућених законодавних иницијатива у 2024. години

Врста законодавне иницијативе	број
Упућивање амандмана надлежном одбору Народне скупштине као предлагачу ³⁷	/
Подношење амандмана Народној скупштини на предлог закона ³⁸	/
Предлагање закона Народној скупштини ³⁹	/

³⁷ Члан 157. став 6. Пословника Народне скупштине.

³⁸ Члан 161. и 162. Пословника Народне скупштине.

³⁹ Члан 150. ст. 2. Пословника Народне скупштине.

Иницијативе за доношење или измену закона и других прописа упућене Влади, Народној скупштини или ресорним министарствима	2
Предлог Уставном суду за оцену уставности и законитости	1
Укупно	3

Табела 9 – Исход поступања по законодавним иницијативама

	број
Прихваћене законодавне иницијативе	/
Неприхваћене законодавне иницијативе	/
Иницијативе и даље у процедури	3
Укупно	3

4. ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОСЕБНО УГРОЖЕНИХ ГРУПА

4.1. ПРАВА ДЕТЕТА

СТАТИСТИКА

У области права детета, Заштитник грађана је у 2024. години разматрао 358 предмета⁴⁰, од чега је било 340 притужби грађана и 18 поступака по сопственој иницијативи. Предмети из ове области чине 9,01% укупно разматраних предмета у 2024. години. Од разматраних 358 предмета, Заштитник грађана је окончао рад на 296 предмета (82,69%). У 2024. години окончан је рад и на 187 предмета из ранијих година.

Заштитник грађана упутио је 54 препоруке органима управе, од чега је 26 доспело на извршење у извештајном периоду. Од тог броја, органи управе су поступили по 19 препорука односно 73,08%. Предмети разматрани у извештајном периоду, исход поступања по окончаним предметима и исход поступања по препорукама приказани су у табелама испод.

Табела 10 – Приказ разматраних предмета из 2024. године

Број предмета у 2024. години	358	%
Број окончаних предмета из 2024. године	296	82.69%
Број предмета у раду из 2024. године	62	17.31%

Табела 11 – Исход поступања по препорукама

Број упућених препорука	Број доспелих препорука	Број препорука по којима је поступљено	% поступања
54	26	19	73,08%

Табела 12 – Исход поступања по окончаним предметима из 2024. године

	број	проценат
1. Одбачене притужбе	173	58,45%
1.1. Неискоришћена правна средства	97	56,07%
1.2. Ненадлежност	36	20,81%
1.3. Неуредна притужба	23	13,29%
1.4. Неовлашћени подносилац	12	6,94%
1.5. Анонимна притужба	3	1,73%
1.6. Неблаговременост	2	1,16%
2. Неосноване притужбе	49	16,55%
3. Информисан и посаветован притужилац	47	15,88%
4. Предмети окончани препорукама из испитног поступка	12	4,05%
5. Предмети окончани препорукама из скраћеног поступка	8	2,70%

⁴⁰ Под предметом се подразумевају поступци вођени по притужбама грађана и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору.

6. Одустанак притужбоца	4	1,35%
7. Мишљење Заштитника грађана	3	1,01%
Укупно	296	100%

Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци, због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе), анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано.

Веома значајан сегмент поступања Заштитника грађана по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју Заштитник грађана пружа и онда када одбаци притужбу због надлежности или преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе). Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у 76,88% одбачених предмета (133) у овој области. Заштитник грађана у овим случајевима притужбоца упућује на надлежни орган или га посаветује о расположивим правним средствима.

Највећи број притужби у овој области односи се на право на поштовање најбољих интереса детета, право на заштиту од злостављања и занемаривања, као и на помоћ породици у остваривању права детета на одговарајући животни стандард.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

На основу сазнања из медија да је 8. маја 2024. године једно дете тешко повређено, а 12 задобило лакше повреде у несрећи која се догодила када се на вашару у Куршумлији откачио један рингишпил, Заштитник грађана је покренуо поступак по сопственој иницијативи против Министарства привреде и Министарства државне управе и локалне самоуправе. Након спроведеног испитног поступка законитости и правилности рада, а имајући у виду учесталост оваквих и сличних догађаја у протеклом периоду, Заштитник грађана је упутио Мишљење⁴¹ Министарству привреде и Министарству државне управе и локалне самоуправе, оценивши да је за остваривање и заштиту права детета у конкретном случају неопходан системски приступ и сарадња између републичких органа и јединица локалне самоуправе. Надлежним органима је указано на неопходност измене и допуне прописа, како би се пре свега утврдили технички услови за стављање у промет опреме која се користи у забавним парковима (рингишпили, разне врсте вртешки, прилагођена возила, шине, жичаре и сл.), обавеза периодичног прегледа и провере ове опреме у току употребе, као и обезбеђивање и начин издавања одговарајућег доказа да уређаји, укључујући возила која се користе у забавним парковима, задовољавају прописане стандарде и да су безбедни за коришћење од стране деце и одраслих грађана који користе услуге у забавним парковима.

Поступајући по сопственој иницијативи, након сазнања из медија да је у Нишкој Бањи малолетник убио свог вршњака и да су обојица ученици истог одељења основне школе, Заштитник грађана је у испитном поступку утврдио вишегодишње континуирано нечињење и неправилно поступање школе у случајевима сумњи и појаве вршњачког насиља у вези са овим ученицима, као и занемаривање сазнања о развојним проблемима ученика који су се манифестовали у његовом понашању, адаптацији и социјализацији. Како су пропусти у раду школе неотклоњиви, а штета нанета правима

⁴¹ Број предмета 321-230/24.

двојице ученика непоправљива, у циљу спречавања сличних пропуста у будућности, Заштитник грађана је упутио препоруке Министарству просвете да запосленима у тој школи одржи обуку о примени Правилника о Протоколу поступања у установи у одговору на насиље, злостављање и занемаривање⁴²; да им обезбеди специјалистичке обуке о препознавању индикатора и раних ризика за појаву насиља, злостављања и занемаривања детета/ученика; да изврши надзор у школи и упути мере за отклањање неправилности у њеном раду у овом случају, као и због одбијања законом прописане сарадње са Заштитником грађана.⁴³ Министарство је поступило по препорукама Заштитника грађана.

На основу информација из медија да је једанаестогодишња ученица Основне школе „Ђура Јакшић“ из села Топоница код Малог Црнића, од почетка школске 2023/2024. године трпела вршњачко насиље, као и да школа није предузела активности како би се насиље зауставило, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства просвете, Министарства унутрашњих послова, Основне школе „Ђура Јакшић“ из села Топоница код Малог Црнића и Центра за социјални рад Мало Црниће. На основу извештаја свих контролисаних органа, могло се закључити да међусекторска сарадња у овом случају није била адекватна у свим фазама поступања. У упућеном Извештају о случају с препорукама⁴⁴, Заштитник грађана је указао на неопходност међусекторске сарадње, благовременог обавештавања и заједничког плана и предузимања активности које ће имати свој рок и евалуацију. Такође, препоруке надлежним органима су имале за циљ да осигурају адекватну заштиту деце и ученика од насиља, злостављања и занемаривања, благовремен и ефикасан рад од тренутка када се пријави насиље, правовремену реакцију и санкционисање извршилаца насиља, како се исто не би поновило, а надаље планирање заштите за све учеснике, било да су у питању жртве, било починиоци насиља, као и да се утврде разлози и отклоне узроци пропуста у раду надлежних органа, чиме ће се спречити постојање сличних пропуста у будућем раду. По препорукама је поступљено у року.

У поступку покренутом по притужби родитеља, Заштитник грађана је утврдио да Центар за социјални рад и Градска управа града Смедерева не доносе одлуке о праву детета на услугу личног пратиоца у складу са прописима, што је довело до ускраћивања ове услуге за најмање 30 деце са територије овог града. Заштитник грађана је упутио Извештај о случају с препорукама⁴⁵ надлежном органу старатељства и јединици локалне самоуправе да се без одлагања и ургентно обезбеди услуга личног пратиоца, као и други облици додатне подршке и помоћи сваком детету са територије тог града код којег је утврђена потреба за пружањем такве подршке, без разлике, као и да се планирање и доношење одлука, стратешких докумената и распоређивање буџетских средстава за обезбеђивање услуга социјалне заштите и додатне подршке и помоћи деци са сметњама у развоју и инвалидитетом заснива на потребама које је код ове деце као приоритетним утврдила надлежна Интерресорна комисија. По препорукама Заштитника грађана није поступљено.

⁴² „Службени гласник РС“, број 11/24.

⁴³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8094-z-sh-i-ni-gr-d-n-u-vr-di-pr-pus-u-r-du-sh-l-u-nish-b-nji>.

⁴⁴ Број предмета 321-232/24.

⁴⁵ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8079-gr-d-s-d-r-v-hi-n-d-b-zb-di-uslugu-d-d-n-p-drsh-i-p-ci-z-svu-d-cu-uslug-p-r-bn>.

Поступајући по притужби више родитеља који су изразили незадовољство квалитетом и обимом обезбеђене услуге личног пратиоца за њихово дете, Заштитник грађана је упутио Извештај о случају с препорукама⁴⁶ органима локалне самоуправе ради отклањања утврђених пропуста. Заштитник грађана сматра да се приликом одлучивања о ангажовању личног пратиоца мора узети у обзир индивидуални приступ потребама сваког детета и на основу те процене утврдити потребан број сати ангажовања личног пратиоца за свако дете. Заштитник грађана је нагласио да дете са сметњама у развоју и инвалидитетом има право на образовање и васпитање које уважава његове образовне и васпитне потребе у систему образовања и васпитања, уз појединачну односно групну подршку у настави и учењу у складу са законом.

Након спроведеног испитног поступка законитости и правилности рада Центра за социјални рад у Кули због сумње да родитељ детету ускраћује право на образовање, Заштитник грађана је упутио Извештај о случају с препорукама⁴⁷ Центру за социјални рад Кула да неодложно обезбеди заштиту права и најбољих интереса детета, тако што ће размотрити да ли су се у конкретном случају стекли услови за предузимање мера из надлежности органа старатељства, у смислу одредби члана 80. и 81. Породичног закона. Изрицањем корективног надзора, покретањем поступка за лишење родитељског права или упућивањем другог родитеља да овај поступак може да покрене, испуњава се не само законска обавеза Центра, већ се, што је такође важно, родитељу који на овај начин крши права своје деце ставља до знања да ће надлежни органи предузети све како би се благовремено спречило занемаривање деце кроз кршење њихових права.

У испитном поступку законитости и правилности рада Министарства за бригу о породици и демографију, Заштитник грађана је утврдио да у конкретном случају овај орган није испунио у потпуности своју улогу контролора рада органа старатељства. Једна од значајних улога Министарства за бригу о породици и демографију, као органа надлежног за контролу рада органа старатељства, је да изврши надзор над стручним радом и да изда налоге органу старатељства у случајевима када утврди пропусте у њиховом раду. Међутим, губи се значај који Министарство има у овој области уколико се олако пређе преко непредузимања активности органа старатељства по налозима Министарства, обесмишљава се њихов рад и губи смисао датих налога, а који су дати управо да би се обезбедило на прописима засновано поступање свих државних органа који поступају у заштити права и најбољих интереса деце. Заштитник грађана је упутио Министарству за бригу о породици и демографију Извештај о случају с препорукама⁴⁸ да осигура поступање органа старатељства по налозима на тај начин што ће утврдити разлоге пролонгирања поступања центра за социјални рад и предузети активности из своје надлежности у циљу отклањања узрока њиховог неблаговременог рада. По препорукама је делимично поступљено по истеку рока.

Заштитник грађана је примио је притужбу у којој је наведено да је дошло до кршења права детета на поверљивост личних података у Општој болници у Врбасу. Након спроведеног испитног поступка законитости и правилности рада ове здравствене установе, Заштитник грађана је упутио Извештај о случају с препорукама⁴⁹ да директор убудуће, у случају сумње на неовлашћени приступ подацима из медицинске документације пацијената, у сваком конкретном случају предузме мере у најкраћем року, како би утврдио да ли је запослени својом кривицом извршио повреду радне

⁴⁶ Бројеви предмета 321-538/23 и 321-381/24.

⁴⁷ Број предмета 321-268/24.

⁴⁸ Број предмета 321-16/24.

⁴⁹ Број предмета 321-329/23.

обавезе из разлога предвиђених Законом о раду⁵⁰ или општим актом послодавца и предузме даље мере против оних запослених који су прекршили право пацијената на поверљивост личних података, уколико је до повреде дошло. По препорукама није поступљено.

Заштитнику грађана се обратила Служба за заштиту деце и омладине Одељења Чукарица Градског центра за социјални рад у Београду, указујући на забрињавајућу ситуацију у Служби због недовољног броја запослених. Заштитник грађана је организовао више састанака на које су позвани представници Министарства за бригу о породици и демографију, Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Републичког завода за социјалну заштиту, Градског центра за социјални рад и Одељења Чукарица Градског центра за социјални рад у Београду. Након спроведеног испитног поступка законитости и правилности рада, Заштитник грађана је упутио препоруке⁵¹ надлежним органима да предузму неопходне мере и радње како би број стручних радника у органима старатељства омогућио пуну примену стандарда стручног рада и адекватно поступање центара за социјални рад. Такође, Заштитник грађана је констатовао да је неопходно да Министарство за бригу о породици и демографију и Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања предузму активности у циљу измене Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад⁵² како би се, у складу са потребама корисника у систему социјалне заштите, обезбедило у пуном обиму поштовање прописа и стандарда стручног рада, као и да предузму заједничке активности како би упознали јавност са пословима центра за социјални рад, у циљу представљања широј јавности стварне слике коју социјална заштита треба да има у медијима.

Заштитник грађана је покренуо поступак по притужби детета, у којој је указано на некоректно понашање припадника Полицијске управе Нови Пазар у вршењу службене дужности, као и на неправилан рад Комисије за решавање притужби, која није у потпуности поступила у складу са одредбама релевантних прописа решавајући по жалби притужиоца на поступање полицијских службеника. Након што је утврдио пропусте у раду органа, Заштитник грађана је упутио Комисији за решавање притужби Полицијске управе Нови Пазар Извештај о случају с препорукама⁵³ да поступи у складу са одредбом члана 30. став 2. Правилника о притужбеном поступку у Министарству унутрашњих послова⁵⁴ и притужиоцу упути одговор који ће садржати осврт на све наводе његове притужбе. По препорукама је поступљено.

Заштитнику грађана су се обратили родитељи ученице примедбама на поступање Математичке гимназије у Београду која је одбила захтев ученице за прелазак у ту школу из Гимназије „Јован Јовановић Змај“ из Новог Сада, иако је ученица претходно положила пријемни испит за упис у Математичку гимназију, али није остварила довољан број бодова да би се нашла међу 100 ученика који су уписали први разред ове школе по одлуци Министарства просвете. Након спроведеног испитног поступка, Заштитник грађана је упутио Математичкој гимназији у Београду Извештај о случају с препорукама⁵⁵ за отклањање утврђених пропуста у раду, односно да о захтеву

⁵⁰ „Службени гласник РС“, бр. 24/05, 61/05, 54/09, 32/13, 75/14, 13/17 - одлука УС, 113/17 и 95/18 - аутентично тумачење.

⁵¹ Број предмета 321-190/23.

⁵² „Службени гласник РС“, бр. 59/08, 37/10, 39/11 - др. правилник, 1/12 - др. правилник, 51/19, 12/20, 83/22 и 10/25.

⁵³ Број предмета 321-425/24.

⁵⁴ „Службени гласник РС“, број 90/19.

⁵⁵ Број предмета 321-354/24.

притужилаца одлучи у форми управног акта, дајући за своју одлуку јасне и образложене разлоге и руководећи се приликом одлучивања најбољим интересом детета/ученика.

Посебан извештај Заштитника грађана и Панела младих саветника о инклузивном образовању⁵⁶, објављен у априлу 2024. године, садржи налазе и закључке истраживања које су чланови Панела младих саветника Заштитника грађана спровели током 2023. године у својим основним и средњим школама о перцепцијама спровођења инклузије у образовању деце са сметњама у развоју, деце са сметњама у учењу и талентоване деце.

⁵⁶ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/izvestaji/posebnii-izvestaji/7992-p-s-b-n-izv-sh-z-sh-i-ni-gr-d-n-in-luzivn-br-z-v-nju>.

4.1.1. ОДЕЉЕЊЕ ЗА ПРОМОЦИЈУ И УНАПРЕЂЕЊЕ ПРАВА ДЕТЕТА

Закон о Заштитнику грађана из 2021. године⁵⁷ прописује у члану 2. став 4. да овај орган има положај посебног тела које штити, промовише и унапређује права детета. Поступајући у складу са Законом ради обављања ових послова, Заштитник грађана је Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Стручној служби Заштитника грађана, који је усвојен 30. априла 2024. године⁵⁸, формирао Одељење за промоцију и унапређење права детета, које је до краја 2024. године спровело низ активности.

Желећи да широј јавности укаже на значај инклузивног приступа у образовању, Заштитник грађана је снимио документарни филм „Пут до разумевања“⁵⁹, који је показао на који начин функционише инклузивно образовање у Србији. Чланови Панела младих саветника Заштитника грађана су били водитељи разговора са запосленима у школама, ученицима и њиховим родитељима. Филм је снимљен у шест основних и средњих школа у Београду, и то у Средњој занатској школи, Гимназији „Патријарх Павле“, Школи за ученике оштећеног вида „Вељко Рамадановић“, Основној школи „Сава Шумановић“, Основној школи „Михаило Петровић Алас“ и Основној школи „Горња варош“. Филм је премијерно приказан у Медија центру 2. октобра 2024. године на догађају којем су присуствовали сви актери овог филма, ученици, запослени у школама и родитељи деце и ученика са сметњама у развоју и инвалидитетом. Након приказивања филма, млади саветници су имали прилику да са окупљенима поделе своје утиске које су имали у току и након снимања овог значајног документарног филма. Филм је титлован и на енглески језик и објављен на интернет презентацији Заштитника грађана.

У новембру 2024. године упућен је Јавни позив ученицима основних школа са територије Републике Србије да се пријаве за чланство у Панелу младих саветника Заштитника грађана. Нови чланови су изабрани у децембру и учествовали су у раду Панела младих саветника на редовном састанку, који је одржан 10. децембра 2024. године у просторијама „Клуба 16“ у Београду. Тема овог састанка била је Конвенција о правима детета Уједињених нација, имајући у виду потребу да се велики број нових чланова Панела младих саветника упозна са најзначајнијим међународним документом у области права детета. Током састанка, старији панелисти су заједно са новим панелистима говорили о правима које уређује Конвенција, истичући све оно што је из њиховог угла значајно за свако појединачно право. У сарадњи са Мрежом организација за децу Србије, током састанка је одржана и радионица на којој су панелисти идентификовали приоритете у остваривању њихових права и током које су панелисти упознати са иницијативом Гаранције за децу на нивоу Европске Уније.

Током посета Нишу, Бујановцу, Лесковцу, Врању, Новом Пазару и Тутину, које су реализоване у новембру и децембру 2024. године, представница Заштитника грађана је одржала више састанака којима је присуствовало преко 70 просветних радника, директора и стручних сарадника у установама образовања, просветних инспектора и просветних саветника. На састанцима је било речи о изазовима са којима се у непосредном раду сусрећу запослени у систему образовања и областима које је потребно додатно унапредити у циљу остваривања права и најбољих интереса детета. Такође, разговарало се и о надлежностима и улози Заштитника грађана у заштити права и најбољих интереса детета и значају превенције у заштити права детета.

⁵⁷ „Службени гласник РС“, број 105/21.

⁵⁸ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/attachments/article/142/Pravilnik%20zg.pdf>.

⁵⁹ Доступан на: <https://www.youtube.com/watch?v=wH7CZ8R2MXU>.

Присутнима је указано и на то у којим ситуацијама могу да се обратe Заштитнику грађана.

ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ДЕТЕТА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

Иако по члану 19. став 2. Закона о Заштитнику грађана, Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад Народне скупштине и Владе, Заштитник грађана сматра да би било корисно да Влада, као и наведени органи размотре његове предлоге.

- **Влада** треба да сачини и усвоји нови Национални план акције за децу, како би Република Србија добила јединствену политику заштите и унапређења права и најбољих интереса детета;
- **Влада** треба да предложи измене и допуне Закона о спречавању насиља у породици, у циљу прописивања посебне одредбе о поступању у случају насиља према деци, укључујући и одредбе којима се прописује да је дете жртва насиља увек када је изложено породичном насиљу над чланом породице или блиском особом, као и успостављања јединствене евиденције о случајевима насиља над децом;
- **Влада** треба да предложи измене и допуне Закона о јавном реду и миру⁶⁰, којима би се обезбедило да деца у уличној ситуацији не буду третирана као извршиоци прекршаја, већ као жртве насиља, злостављања и занемаривања;
- **Влада** треба да предложи измене и допуне Породичног закона, Закона о спречавању насиља у породици и Кривичног законика, у циљу обезбеђивања адекватније грађанскоправне и кривичноправне заштите деце од децјих, раних и принудних бракова, као облика насиља над децом, чиме би се извршило усклађивање прописа са кључним међународним уговорима које је потврдила Република Србија у области права детета и превенције насиља, укључујући и сексуално и родно засновано насиље;
- **Влада** треба да предложи измене и допуне постојећих или доношење нових прописа, којима би се обезбедили нова права и мере и услуге подршке за родитеље тешко болесне деце и деце са сметњама у развоју и инвалидитетом којој је неопходна стална нега и помоћ;
- **Министарства** у чијем су делокругу рада области образовања и васпитања, омладине и спорта, здравља, правде, унутрашњих послова, културе, трговине, туризма и телекомуникација и саобраћаја, треба да посебним протоколима детаљније разраде поступке и процедуре за заштиту деце од насиља у оквиру својих надлежности, у складу са принципима и циљевима Општег протокола за заштиту деце од насиља, а у циљу остваривања ефикасне међусекторске и унутарсекторске сарадње;
- **Министарство просвете** треба да обезбеди одговарајуће обуке за запослене у установама образовања из области заштите од насиља, злостављања и занемаривања, ради бољег препознавања ризика и присуства насиља и правилне примене постојећих прописа у заштити од насиља;
- **Министарство просвете** треба да обезбеди да највећа пажња у свакој установи образовања буде усмерена на континуирано, свеобухватно и системско планирање

⁶⁰ „Службени гласник РС”, бр. 6/16 и 24/18.

превентивних активности које су кључне у сузбијању насиља и у које би укључило родитеље;

- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарство финансија** треба да обезбеде адекватан број запослених у центрима за социјални рад и центрима за породични смештај и усвојење, како би била омогућена пуна примена стандарда стручног рада и адекватно поступање центара у пуном обиму њихове надлежности у области социјалне заштите ради остваривања права детета;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарство за бригу о породици и демографију** треба да измене Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад, како би се, у складу са потребама корисника у систему социјалне заштите, обезбедило у пуном обиму поштовање прописа и стандарда стручног рада;
- **Министарство за бригу о породици и демографију** треба да осигура да центри за социјални рад предузимају све расположиве мере у односу на родитеља за кога постоји сумња да злоупотребљава родитељско право, у складу са најбољим интересом детета, а у циљу заштите од евентуалног насиља, злостављања и занемаривања детета;
- **Министарство привреде и Министарство државне управе и локалне самоуправе** треба да измене прописе, како би се осигурала безбедност деце у забавним парковима, прописивањем услова за коришћење и обавезе периодичног прегледа опреме и возила која се користе у забавним парковима;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, у сарадњи са Министарством државне управе и локалне самоуправе**, треба да осигура да јединице локалне самоуправе своје планирање и доношење одлука, стратешких докумената и распоређивање буџетских средстава за обезбеђивање услуга социјалне заштите и пружање додатне подршке и помоћи деци са сметњама у развоју и инвалидитетом заснивају на потребама које је код ове деце утврдила надлежна Интерресорна комисија као приоритетним;
- **Локалне самоуправе** треба да обезбеде услугу личног пратиоца уз индивидуализовани приступ и уважавање потреба сваког детета и ученика понаособ;
- **Надлежни органи** треба да успоставе координисану сарадњу, обезбеде свеобухватну и системску превенцију насиља, злостављања и занемаривања деце у коју би били укључени и родитељи, као и континуирану едукацију професионалаца о ефикасном препознавању и реаговању у свим случајевима када постоји сумња да је дете жртва насиља, злостављања и занемаривања.

4.2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА

СТАТИСТИКА

У области родне равноправности и права ЛГБТИ особа, Заштитник грађана је у 2024. години разматрао 78 предмета, од чега 62 притужбе грађана и 16 предмета по сопственој иницијативи. Предмети из ове области чине 1,96% укупно разматраних предмета у 2024. години. Од разматраних 78 предмета, Заштитник грађана је окончао рад на 75 предмета (96,15%). У 2024. години окончан је рад и на 19 предмета из ранијих година.

Заштитник грађана је упутио 19 препорука органима које су и даље у року за поступање. Предмети разматрани у извештајном периоду, исход поступања по окончаним предметима и исход поступања по препорукама приказани су у табелама испод.

Табела 13 – Приказ разматраних предмета из 2024. године

Број предмета у 2024. години	78	%
Број окончаних предмета из 2024. године	75	96,15%
Број предмета у раду из 2024. године	3	3,85%

Табела 14 – Исход поступања по препорукама

Број упућених препорука	Број доспелих препорука	Број препорука по којима је поступљено	% поступања
19	/	/	/

Табела 15 – Исход поступања по окончаним предметима из 2024. године

	број	проценат
1. Одбачене притужбе	38	50,67%
1.1. Неискоришћена правна средства	18	47,37%
1.2. Ненадлежност	11	28,95%
1.3. Неуредна притужба	9	23,68%
2. Неосноване притужбе	22	29,33%
3. Информисан и посаветован притужилац	8	10,67%
4. Мишљење	4	5,33%
5. Предмети окончани препорукама из скраћеног поступка	2	2,67%
6. Предмети окончани препоруком из испитног поступка	1	1,33%
Укупно	75	100%

Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци, због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе), анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано.

Веома значајан сегмент поступања Заштитника грађана по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју Заштитник грађана пружа и онда када одбаци притужбу због ненадлежности или преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе). Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у 76,31% одбачених предмета (29) у овој области. Заштитник грађана у овим случајевима притужиоца упућује на надлежни орган или га посаветује о расположивим правним средствима.

Највећи број притужби у овој области односи се на насиље у породици и партнерским односима, права трудница и породиља и право на накнаду зараде за време одсуства због трудничког боловања, породилског одсуства и неге детета, односно насиље над ЛГБТИ особама и правне последице прилагођавања пола.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Родна равноправност

Поступајући по сопственој иницијативи, Заштитник грађана је водио више испитних поступака у случајевима родно заснованих убистава жена, као и породичног и партнерског насиља, и упућивао надлежним органима препоруке ради даљег унапређења законодавног оквира, поступања надлежних органа и координације и сарадње надлежних органа у систему заштите и подршке жртвама насиља у породици: да надлежни органи у раду на заштити од насиља у породици, децу присутну породичном или партнерском насиљу над родитељем, сиблингом или блиским чланом породице, увек и без изузетка третирају као жртве насиља, злостављања или занемаривања; да су потребне измене Закона о спречавању насиља у породици, како би се обезбедила примена закона и на малолетне учиниоце насиља у породици; да се обезбеди пуна сарадња надлежних органа и међусобна размена информација; да би требало да Група за координацију и сарадњу, у складу са чланом 25. Закона о спречавању насиља у породици, разматра све случајеве насиља у породици који нису окончани правоснажном судском одлуком у грађанском или кривичном поступку, случајеве када треба да се пружи заштита и подршка жртвама насиља у породици и жртвама кривичних дела из овог закона, израђује индивидуални план заштите и подршке жртви и предлаже надлежном тужилаштву мере за окончање судских поступака.

Након спроведеног испитног поступка у случају насиља у породици, Заштитник грађана је упutio Групи за координацију и сарадњу при Првом основном јавном тужилаштву у Београду Мишљење са препорукама⁶¹ да омогући присуство жртве на састанку Групе уколико жртва то жели и уколико то дозвољава њено емотивно и физичко стање и, уколико је то могуће, омогући њено учешће у изради индивидуалног плана заштите и подршке, затим да обезбеди да сви чланови Групе остварују континуирану мултисекторску сарадњу и размену информација и да достављају записнике са састанака свим органима који учествују у њиховом раду, као и да редовно и ажурно обавештава представнике свих органа који учествују у раду групе о судским одлукама и мерама које су донете у заштити од породичног или партнерског насиља. Врховно јавно тужилаштво је у октобру 2024. године обавестило Заштитника грађана, између осталог, да је у вези са поменутиим Мишљењем увидом у списе предмета утврдило да је Прво основно јавно тужилаштво у Београду у конкретном предмету предузело све неопходне радње и мере у складу са законским овлашћењима. Такође се

⁶¹ Доступно на:

<https://www.ombudsman.rs/attachments/article/8064/Misljenje%20Zastitnika%20gradjana%20LB.pdf>.

позитивно изјаснило у вези са свим препорукама упућеним у Мишљењу Заштитника грађана и информисало Заштитника грађана да ће Врховно јавно тужилаштво организовати заједнички састанак са представницима полиције, центра за социјални рад и јавног тужилаштва и о евентуално постигнутом договору о размени информација између ових органа до правноснажног окончања кривичног поступка обавестити апелациона јавна тужилаштва и Заштитника грађана.

Министарство унутрашњих послова је обавестило Заштитника грађана да су са његовим препорукама упућеним у 2023. години, између осталог, и са препоруком да поступајући полицијски службеници третирају децу присутну породичном и партнерском насиљу, без изузетка, као жртве насиља, упознати сви полицијски службеници полицијских управа који поступају у случајевима насиља у породици и партнерских односа, како би у наредном периоду предузимали мере заштите према деци, као што су изрицање хитних мера према насилном родитељу који је вршио насиље у њиховом присуству, интензивнија процена ризика у односу на ову категорију лица, упознавање групе за координацију и сарадњу при надлежном тужилаштву како би приликом израде индивидуалног плана заштите и подршке жртви насиља предвидела пружање психосоцијалне и других видова подршке деци у ситуацијама када су деца секундарне жртве насиља.

Заштитник грађана је упутио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Мишљење са препоруком⁶², у циљу израде нацрта измена и допуна релевантних прописа или израде новог прописа којим ће бити прецизније дефинисани стандарди квалитета рада прихватилишта за жртве насиља у породици, на начин да се обезбеди једнообразно пружање услуге прихватилишта и одговори на индивидуалне потребе жртава насиља у породици, укључујући и жртве из осетљивих друштвених група. Министарство је обавестило Заштитника грађана да је формирана радна група која ће радити на изменама и допунама прописа којима се регулише лиценцирање, као и ближи услови и стандарди за пружање услуга социјалне заштите, па тако и услуге прихватилишта за жртве насиља у породици.

Након сазнања из медија да је породилца преминула осам дана након што се породила у Општој болници Аранђеловац, као и да је у Универзитетско-клиничком центру Ниш преминула пацијенткиња из Власотинца, која се претходно породила у Општој болници Лесковац, Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо испитне поступке правилности и законитости рада поступајућих здравствених установа и Министарства здравља. Током испитног поступка, утврђено је да је у оба случаја здравствена инспекција Министарства здравља спровела мере и активности из своје надлежности које укључују и ванредни инспекцијски надзор. Такође, у оба случаја инспектор је дао предлог за спровођење ванредне спољне провере квалитета стручног рада здравствених радника у поступајућим здравственим установама, формирана је стручна комисија која би исте спровела, али је дошло до пролонгирања окончања тих поступака, услед чега до дана сачињавања Извештаја о случају Заштитник грађана није добио информацију о њиховом исходу. Стога је Заштитник грађана констатовао да у конкретним предметима нису утврђени пропусти у раду Министарства здравља и поступајућих здравствених установа.

С обзиром на то да не постоји правни основ по којем би Министарство здравља могло да наложи Комисији стручних надзорника да у одређеном року спроведе ванредну

⁶² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7933-p-r-bn-s-nd-rdiz-ci-uslug-prihv-ilish-z-zr-v-n-silj-u-p-r-dici>.

спољну проверу квалитета стручног рада здравствених радника, као и да не постоји санкција за неблаговремено поступање чланова Комисије осим у случају одбијања спровођења надзора, Заштитник грађана је упутио Министарству здравља Мишљење⁶³ да изврши неопходне измене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите и о провери квалитета стручног рада⁶⁴ и других потребних општих аката, како би наведени недостаци били отклоњени.

Права ЛГБТИ особа

У спроведеном испитном поступку законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, покренутом по сопственој иницијативи на основу сазнања из медија да су, према наводима представника организације „Да се зна!“, полицијски службеници Полицијске управе за град Београд поступали непрофесионално и вршили тортуру према две ЛГБТИ особе током претреса стана у Београду након пријаве да се у њему налази дрога, Заштитник грађана није утврдио пропусте који би потврдили поменуте медијске натписе. Ипак, узимајући у обзир да је изузетно значајно да органи јавне власти и службеници подстичу и промовишу толеранцију и поштовање људских права ЛГБТИ особа, да развијају сарадњу са организацијама и удружењима која се баве правима и унапређивањем положаја ових особа, али и да се уздржавају од изјава које би се могле схватити као говор мржње према особама другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и којима се подстичу укорењени стереотипи и предрасуде према овим особама, у циљу унапређивања поступања Министарства унутрашњих послова Републике Србије, Заштитник грађана је овом органу упутио Мишљење⁶⁵.

Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Полицијске управе за град Београд, након што је у јануару 2024. године из медија дошао до сазнања да је тог дана маскирани извршилац ногом шутирао излог Прајд Инфо центра у центру Београду, све док га није у потпуности поломио, што је забележено надзорним камерама.

На основу сазнања да је непознати нападач физички насрнуо на радника обезбеђења Прајд Инфо центра у Београду, након што је сломио заставу дугиних боја која је редовно постављена изнад излога Центра, што је забележено снимком на надзорној камери, Заштитник грађана је затражио од Министарства унутрашњих послова релевантне информације. На основу добијених информација, утврдио је да је у оба случаја⁶⁶ Министарство унутрашњих послова предузимало мере и радње из оквира своје надлежности у сарадњи са другим надлежним органима, како би се идентификовала лица која су извршила ова кривична дела и даље процесуирала, али да до тога није дошло.

У обраћању Заштитнику грађана, удружење грађана „Да се зна!“ је изразило бојазан да се Кабинет за трансродна стања не угаси, будући да су добили обавештење да две особе специјализоване за рад са транс особама, запослене у Кабинету за трансродна стања Клинике за психијатрију Универзитетског клиничког центру, више неће радити на поменутој Клиници.

⁶³ Бројеви предмета 322-81/23 и 322-125/24.

⁶⁴ „Службени гласник РС“, бр. 123/21.

⁶⁵ Број предмета 325-109/24.

⁶⁶ Предмети број 325-7/24 и 325-155/24.

Заштитник грађана је затражио информације од Министарства здравља и Клинике за психијатрију Универзитетског клиничког центра Србије. Након што је од Универзитетског клиничког центра Србије добио информацију да су предузете мере да поново започне са радом Кабинет за трансродна стања Клинике за психијатрију УКЦС, уз обавезну супервизију и консултацију са искусним лекаром из области трансродних стања, као и да се предвиди још једно радно место у Кабинету – место доктора медицине специјалисте у осталим стационарним установама које обављају психијатријску делатност, Заштитник грађана је утврдио да у овом тренутку нема основа за даље поступање у овом случају.

Поводом обележавања Међународног дана поноса, 27. јуна, као и обележавања Недеље поноса, која је 7. септембра у Београду окончана шетњом, на згради Заштитника грађана је развијена застава дугиних боја и заставе транс и интерсекс покрета, чиме је особама другачије сексуалне оријентације, родног идентитета и полних карактеристика на симболичан начин пружена подршка и надлежним органима указано на неопходност решавања проблема са којима се ЛГБТИ особе свакодневно суочавају.

ПРЕДЛОЗИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ РОДНЕ РАВНОПРАВНОСТИ И ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ЛГБТИ ОСОБА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

Иако по члану 19. став 2. Закона о Заштитнику грађана, Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад Народне скупштине и Владе, Заштитник грађана сматра да би било корисно да наведени органи размотре његове предлоге.

- **Влада** би требало да усвоји Акциони план за спровођење Националне стратегије за спречавање и сузбијање насиља у породици и партнерским односима;
- **Влада** би требало да предложи измене и допуне Кривичног законика у циљу усклађивања са Истанбулском конвенцијом, као и да предложи измене и допуне Кривичног законика којима ће се у свим кривичним делима чији је циљ кажњавање и спречавање расизма и нетолеранције инкриминисати радња извршења ових кривичних дела и на основу сексуалне оријентације и родног идентитета;
- **Влада** би требало да предложи измене и допуне Породичног закона, укључујући промену дефиниције насиља у породици и прописивање нових мера заштите жртава насиља у породици, као што су издавање налога за укључивање у психосоцијални третман или специјализовани програм починиоца насиља у породици и издавање налога за лечење од алкохолизма и наркоманије;
- **Влада** би требало да предложи измене и допуне Закона о спречавању насиља у породици, како би се обезбедила примена закона и на малолетне учиниоце насиља у породици у односу на одредбе којима је прописана обавеза вршења процене ризика, разматрања оваквих случајева на групама за координацију и сарадњу и израде индивидуалних планова заштите и подршке жртви;
- **Влада** би требало да предложи измене релевантних закона како би биле дефинисане посебне мере према осуђеницима за кривична дела против полне слободе и у случајевима када су извршена према пунолетним лицима након истека казне и окончања њиховог боравка у казнено-поправним заводима, а у циљу спречавања да поново изврше ова дела;
- **Влада** би требало да предложи измене и допуне Закона о здравственом осигурању којима би се створио правни основ за обезбеђивање остваривања права на

здравствено осигурање по основу неплаћеног рада у кући⁶⁷ незапосленим особама које нису здравствено осигуране по било ком другом основу, у складу са Законом о родној равноправности;

- **Влада** би требало да предложи закон којим се уређују истополне заједнице и закон којим се уређују правне последице прилагођавања (промене) пола и родног идентитета;
- **Влада, органи аутономне покрајине и органи јединица локалне самоуправе** би требало да обезбеде потпуно остваривање права ЛГБТИ особа, као и спровођење мера и активности посвећених подизању свести јавности о неопходности поштовања права ЛГБТИ особа;
- **Надлежни органи** у систему спречавања насиља, заштите и подршке жртвама насиља у породици и партнерским односима треба да интензивирају активности посвећене оснаживању и охрабривању жртава да насиље пријаве;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да изradi нацрте измена и допуна релевантних прописа или израде нови пропис, којим ће се прецизније дефинисати стандарди квалитета рада прихватилишта за жртве насиља у породици, сигурних кућа, на начин да се обезбеди једнообразно пружање услуге прихватилишта и одговори на индивидуалне потребе жртава насиља у породици, укључујући и жртве из осетљивих друштвених група;
- **Министарство здравља, Министарство финансија, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања**, у сарадњи са Министарством за људска и мањинска права и друштвени дијалог и другим надлежним органима, треба да обезбеде остваривање права на здравствено осигурање по основу неплаћеног рада у кући;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да предложи допуну Закона о полицији, којом ће бити уведена изричита забрана дискриминације на основу сексуалне оријентације и да обезбеди обуке за запослене у полицији у циљу сензибилизације према ЛГБТИ особама, препознавања злочина из мржње, између осталог, на основу сексуалне оријентације и родног идентитета и адекватног реаговања у циљу спречавања секундарне виктимизације ЛГБТИ особа и идентификовања нападача на ове особе;
- **Министарство просвете** треба да обезбеди обуке за запослене у образовно васпитним установама у циљу сензибилизације према ЛГБТИ особама;
- **Органи јединица локалне самоуправе** треба да у локалне акционе планове укључе све осетљиве групе на територији јединице локалне самоуправе, укључујући ЛГБТИ особе и старије жене из сеоских средина, и пропишу мере за унапређивање њиховог положаја, као и да за те активности издвоје одговарајућа буџетска средства.

⁶⁷ У кући - вођење домаћинства, старање о подизању деце, старање о осталим члановима породице, као и рада на пољопривредном имању и др.

4.3. ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ПРАВА СТАРИЈИХ

СТАТИСТИКА

У области права особа са инвалидитетом и старијих, Заштитник грађана је у 2024. години разматрао 151 предмет, од чега 148 притужби грађана и три предмета по сопственој иницијативи. Од разматраних 151 предмета, Заштитник грађана је окончао рад на 125 предмета (82,78%). У 2024. години окончан је рад и на 26 предмета из ранијих година. Предмети из ове области чине 3,80% укупно разматраних предмета у 2024. години.

Заштитник грађана је упутио 14 препорука органима управе од којих је четири доспело на извршење у извештајном периоду. Органи управе поступили су по 25% од укупног броја доспелих препорука. Предмети разматрани у извештајном периоду, исход поступања по окончаним предметима и исход поступања по препорукама приказани су у табелама испод.

Табела 16 – Приказ разматраних предмета из 2024. године

Број предмета у 2024. години	151	%
Број окончаних предмета из 2024. године	125	82,78%
Број предмета у раду из 2024. године	26	17,22%

Табела 17 – Исход поступања по препорукама

Број упућених препорука	Број доспелих препорука	Број препорука по којима је поступљено	% поступања
14	4	1	25%

Табела 18 – Исход поступања по окончаним предметима из 2024. године

	број	проценат
1. Одбачене притужбе	44	35,20%
1.1. Неискоришћена правна средства	17	38,64%
1.2. Ненадлежност	13	29,55%
1.3. Неуредна притужба	11	25%
1.4. Неовлашћени подносилац	1	2,27%
1.5. Неблаговременост	1	2,27%
1.6. Анонимна притужба	1	2,27%
2. Неосноване притужбе	30	24%
3. Предмети окончани препорукама из скраћеног поступка	25	20%
4. Информисан и посаветован притужилац	11	8,80%
5. Одустапак притужиоца	9	7,20%
6. Предмети окончани препорукама из испитног поступка	4	3,20%
7. Обустава услед смрти притужиоца	1	0,80%
8. Мишљење	1	0,80%
Укупно	125	100%

Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци, због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе), анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано.

Веома значајан сегмент поступања Заштитника грађана по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју Заштитник грађана пружа и онда када одбаци притужбу због ненадлежности или преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе). Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у 68,18% одбачених предмета (30) у овој области. Заштитник грађана у овим случајевима притужиоца упућује на надлежни орган или га посаветује о расположивим правним средствима.

Највећи број притужби у овој области односи се на право на инвалидску пензију, права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица и права лица лишених пословне способности, односно права старијих у установама социјалне и здравствене заштите.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Права особа са инвалидитетом

У Мишљењу на Нацрт закона о изменама и допунама Закона о финансијској подршци породици са децом⁶⁸ од 11. септембра 2024. године, Заштитник грађана је још једном указао на то да би овај документ требало допунити одредбама којима се у листу права на финансијску подршку породици са децом коју гарантује овај закон уведу два нова права, на основу услова који би такође били прописани овим законом, и то право на накнаду незапосленом родитељу који негује дете којем је неопходна стална нега и помоћ и право на накнаду зараде једном од родитеља који је стекао право да ради са скраћеним радним временом, ради неге детета старијег од пет година коме је неопходна стална нега и помоћ. У циљу подршке родитељству особа са инвалидитетом и њиховој деци, а посебно женама са инвалидитетом, Заштитник грађана је у наведеном Мишљењу такође предложио да се пропише право на накнаду боравка у предшколској установи за децу родитеља са инвалидитетом, које се може остварити уколико јединица локалне самоуправе не финансира остваривање наведеног права.

У испитном поступку покренутом по притужби грађанина зато што му, као борцу прве категорије који болује од посттрауматског стресног поремећаја, није признат статус ратног војног инвалида и поред четири пресуде Управног суда, Заштитник грађана је утврдио пропусте у раду Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Заштитник грађана је упутио органу Извештај о случају с препорукама⁶⁹ да исправи учињене пропусте на штету притужиоца и да убудуће поступа по обавезујућим правним схватањима и примедбама суда и доноси управне акте у законом прописаним роковима и у складу са начелима добре управе. Министарство у прописаном року није поступило по препорукама.

Након сазнања да је корисници инвалидских колиџа онемогућено да присуствује финалу Купа Радивоја Кораћа, које је одржано у нишкој дворани „Чаир“, Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо испитни поступак Законитости и

⁶⁸ Доступно на:

<https://www.ombudsman.rs/attachments/article/8075/Misljenje%20na%20Nacrt%20ZID%20Zakona%20o%20fin%20podrsi.pdf>

⁶⁹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8095-pr-pus-i-inis-rs-v-z-r-d-z-p-shlj-v-nj-b-r-c-i-s-ci-ln-pi-nj>.

правилности рада Спортског центра „Чаир“ и Градске управе града Ниша. Заштитник грађана и локална омбудсманка града Ниша су у испитном поступку утврдили да су контролисани органи поступали у складу са релевантним прописима и предузимали све мере и радње из своје надлежности, односно да нису поступали незаконито нити посебно некоректно према корисници инвалидских колиџа. Узевши у обзир да се особе са различитим облицима инвалидитета, као осетљива друштвена група, суочавају са бројним архитектонским и другим препрекама у свакодневном животу, приликом кретања, остваривања права на информисање, комуникацију, приступа различитим услугама, укључујући и услуге у области спорта и културе, Заштитник грађана и локална омбудсманка града Ниша су упутили органима локалне самоуправе града Ниша и установама из области спорта и културе чији је оснивач град Ниш заједничко Мишљење са препорукама⁷⁰, како би своје услуге и садржаје учинили приступачним особама са инвалидитетом и омогућили под повлашћеним условима особама са инвалидитетом посете спортским, односно културним, образовним и другим манифестацијама које организују, а о којима ће благовремено и на погодан начин све особе са инвалидитетом бити обавештене, у примереном облику и одговарајућој технологији.

Највећи број притужби у области права особа са инвалидитетом односио се на остваривање права на накнаду за помоћ и негу другог лица, као и на остваривање права на инвалидску пензију. Особе са инвалидитетом су једна од најосетљивијих друштвених група, те непоступање по законским роковима само отежава њихов положај у друштву, који ионако карактеришу неравноправност и отежано остваривање људских права и слобода. Тако је, поступајући по притужби грађанина из Новог Сада, Заштитник грађана установио да Дирекција Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, са седиштем у Новом Саду, као другостепени орган није поступила по пресуди Управног суда више од 11 месеци од када је суд поништио решење другостепеног решења тог органа и поступак за остваривање права на новчани додатак за помоћ и негу другог лица вратио на поновни поступак⁷¹.

На основу притужби грађана по којима је поступао, Заштитник грађана констатује да се у раду Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање неретко појављују случајеви да се корисницима најпре признају права на инвалидску пензију, новчану накнаду за телесно оштећење и новчану накнаду за помоћ и негу другог лица, а потом, после извесног времена, та права се незаконито и неправилно укидају применом члана 115. Закона о пензијском и инвалидском осигурању⁷², којим се прописује да та права престају ако су у стању инвалидности, степену телесног оштећења и потреби за помоћи и негом од стране другог лица наступиле промене које су од утицаја на утврђена права, при чему ни органи вештачења ни орган Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање који одлучује о праву, не утврђују у поступку да ли је до промене у стању корисника дошло и каква је то промена на основу које је право укинато применом члана 115. Закона.

Поступајући по притужби грађанке којом је указано на то да јој је решењем из 2024. године укинато право на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица, које право јој је признато решењем из 2021. године и продужавано од стране истог органа и 2022. и 2023. године, при чему се њено здравствено стање не само није побољшало него се још и погоршало, у испитном поступку који је водио Заштитник грађана је утврдио да је Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање начинио пропуст у раду, тако

⁷⁰ Број предмета 323-95/24.

⁷¹ Број предмета 3314-235/24.

⁷² „Службени гласник РС“, бр. 34/03...и 94/24.

што је решење којим је укинуо право на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица засновао на налазу, оцени и мишљењу органа вештачења у првостепеном поступку, а да није брижљиво и савесно оценио сваки доказ посебно и све доказе заједно, односно није отклонио нејасноће и контрадикторности у њему, како би недвосмислено утврдио да је дошло до побољшања здравственог стања корисника, што би оправдало примену члана 115. Закона о пензијском и инвалидском осигурању и укидање раније признатог права. На основу тога Заштитник грађана је упутио органу Извештај о случају с препоруком⁷³ да предметно решење поништи и донесе ново, али орган није поступио по упућеној препоруци.

Након што је током 2023. и 2024. године по притужби војног инвалида водио испитни поступак законитости и правилности рада Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Заштитник грађана је утврдио да је орган начинио пропусте у раду који се тичу поступка избора кандидата који су остварили право на бањско-климатски опоравак и упутио му Извештај о случају с препорукама⁷⁴ ради отклањања уочених неправилности. По препоруци је делимично поступљено по истеку рока за поступање.

У испитном поступку законитости и правилности рада Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Заштитник грађана је утврдио пропуст у раду овог органа, који је супротно законској одредби наложио општинским органима за борачко-инвалидску заштиту да сваких шест месеци уносе податке о животу не само за кориснике права којима се исплата давања врши у иностранству, него и за оне кориснике права којима се исплата врши у Републици Србији. У пракси, уместо да по службеној дужности прибављају и обрађују податак о животу за кориснике са пребивалиштем у Србији, првостепени органи су обавезивали ове кориснике да им, као и корисници којима се исплата врши у иностранству, шестомесечно достављају уверење о животу или да лично приступе пред првостепени орган. Заштитник грађана је упутио Министарству Извештај о случају с препоруком⁷⁵ да уреди вођење Јединствене евиденције података тако да првостепени, општински орган за борачко-инвалидску заштиту по службеној дужности прибавља и обрађује податак о животу за оне кориснике права којима се по Закону о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица⁷⁶ исплата давања врши у Републици Србији.

Како би допринео подизању свести о важности приступачности, Заштитник грађана је и 2024. године, заједно са Сталном конференцијом градова и општина, по осми пут заредом доделио награде јединицама локалне самоуправе које су у претходној години највише допринеле развоју свих облика приступачности на својој територији.

Град Пирот је добитник награде за унапређење приступачности објеката и услуга у области спорта и туризма, општина Свилајнац је награђена за унапређење приступачности јавних простора, док је град Крагујевац награђен за унапређење приступачности културних садржаја. Општина Врњачка Бања је добила признање за унапређење приступачности јавног превоза, за иницијативу којом је обезбеђен бесплатан саобраћај аутобусима који задовољавају све прописане стандарде приступачности. Градска општина Врачар је добитник признања за континуитет у раду у области унапређења приступачности, за иницијативу посвећену образовању Савета за особе са инвалидитетом и Тима за приступачност, док је град Шабац добитник

⁷³ Број предмета 3314-248/24.

⁷⁴ Број предмета 323-398/23.

⁷⁵ Број предмета 323-327/23.

⁷⁶ „Службени гласник РС“, број 18/20.

признања за две иницијативе: једна се односи на реализацију пројекта „Научни центар – фабрика идеја за 21. век“, а друга на програм „Без баријера до институција“.

Права старијих

У извештајном периоду, представници Заштитника грађана су учествовали у више онлајн састанака Отворене радне групе о старењу Уједињених нација, на којима су разматрана достигнућа и изазови у остваривању права старијих особа, као и кораци за унапређење њиховог положаја, нарочито у смислу доношења обавезујућег међународног документа – Конвенције Уједињених нација о правима старијих особа. Заједно са представницима још 24 националне институције за заштиту људских права, Заштитник грађана је потписао Заједничку изјаву која је представљена на 14. заседању Отворене радне групе о старењу одржаном крајем маја 2024. године у Њујорку.

4.3.1. НЕЗАВИСНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРАЋЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА КОНВЕНЦИЈЕ О ПРАВИМА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА

Извештајни период је обележио интензиван рад Заштитника грађана на припреми за обављање послова Независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација (у даљем тексту: ИММ), у смислу јачања институционалних капацитета Заштитника грађана за промоцију и праћење спровођења Конвенције, сходно Закону о потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација⁷⁷.

Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Стручној служби Заштитника грађана, који је донет 30. априла 2024. године, формирано је Одељење Независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом, у оквиру којег су попуњена радна места начелника и вишег саветника. У циљу даљег јачања капацитета Заштитника грађана за обављање ове надлежности, крајем 2024. године расписан је јавни позив, између осталог, за попуњавање још два места у оквиру Одељења. Конкурсни поступак је у току.

Захваљујући експертској подршци у оквиру пројекта „Подршка јачању владавине права у Републици Србији“, у извештајном периоду је израђен предлог специфичне методологије рада овог механизма, израђена је база података о постојећим статистичким и другим подацима, развијени су индикатори за праћење спровођења Конвенције и сачињени појединачни упитници за прикупљање података у складу са одређеним члановима Конвенције.

Приликом израде методологије рада ИММ-а у Србији, посебна пажња је посвећена препорукама и смерницама Комитета за права особа са инвалидитетом Уједињених нација и Канцеларије високог комесара Уједињених нација за људска права у вези са мандатом, структуром, улогом, принципима, процедурама и другим елементима рада овог механизма. Предложени модел методологије узима у обзир постојећи правни и институционални оквир и досадашња искуства у вези са праћењем и заштитом права особа са инвалидитетом у Републици Србији. Моделом се утврђује начин на који ће бити остварено праћење спровођења Конвенције и развој одрживог система прикупљања статистичких (квантитативних) и других (квалитативних) података о остваривању права особа са инвалидитетом. Такође, развијен је и сет структурних, процесних и индикатора исхода за праћење остваривања права особа са инвалидитетом за сваки од чланова Конвенције. На крају, сачињено је седам тематских упитника за прикупљање података о спровођењу следећих чланова Конвенције: равноправност пред законом (члан 12), приступ правди (члан 13), слобода кретања и држављанства (члан 18), образовање (члан 24), здравље (члан 25), одржавање и рехабилитација (члан 26) и рад и запошљавање (члан 27).

Осим израде методологије рада, фокус рада у извештајном периоду био је и на јачању капацитета запослених који обављају ове послове и успостављању међународне сарадње са релевантним актерима. У том смислу, у оквиру већ поменутог пројекта „Подршка јачању владавине права у Републици Србији“, представница Заштитника грађана је учествовала на две обуке које су одржали представници Националног омбудсмана Холандије. Прва обука је била посвећена коришћењу комуникацијских алата ради веће видљивости омбудсмана, са освртом и на већу доступност и видљивост рада институције особама са инвалидитетом, а друга комуникацији са „тешким“

⁷⁷ „Службени гласник РС - Међународни уговори“, број 42/09.

притужиоцима и сарадњи са локалним омбудсменима и органима јавне власти, где је од интереса била могућност умрежавања на регионалном и локалном нивоу.

Такође, представница Заштитника грађана била је у саставу делегације Заштитника грађана која је боравила у студијској посети Омбудсману Шпаније, у циљу упознавања са праксом и надлежностима те институције, између осталог и у поступању у области промоције и заштите права особа са инвалидитетом. Од значаја за Заштитника грађана било је сагледавање специфичности шпанског модела IMM-а, као и функционисање централизованог система извештавања према Комитету за права особа са инвалидитетом Уједињених нација.

Од посебног значаја за обављање послова у овој области било је учешће Заштитника грађана у Радној групи за Конвенцију о правима особа са инвалидитетом Европске мреже националних институција за људска права (ENNHRI). У извештајном периоду, Заштитник грађана је учествовао на два онлајн састанка Радне групе, која су била посвећена темама разумног прилагођавања у пословном контексту, стратегији националних институција за заштиту људских права (NHRI) у вези са правима особа са инвалидитетом, коришћењу индикатора у праћењу остваривања права особа са инвалидитетом, обезбеђивању већег учешћа особа са инвалидитетом у праћењу остваривања својих права и др. Такође, током састанака, Заштитник грађана као IMM-а је имао прилику и да се представи као нови члан мреже, као и да размени информације са другим члановима мреже.

Поступајући у оквиру законом прописане надлежности у обављању послова IMM-а, Заштитник грађана је упутио Мишљење⁷⁸ на Предлог стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2025. до 2030. године⁷⁹ и Предлог акционог плана за спровођење Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2025. до 2030. године, у периоду од 2025. до 2027. године. Иако Предлог стратегије чине принципи, визија, циљеви и мере у циљу унапређења заштите људских права особа са инвалидитетом, Заштитник грађана је препознао да Предлог ипак није у потпуности усклађен са стандардима утврђеним Конвенцијом о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација. Наиме, похвалио је тежњу да у Породични закон буде уведен институт подршке у одлучивању као и измене одредби о лишењу пословне способности, али је истакао и неопходност да се приликом измене Породичног закона изврше даље измене Закона о ванпарничном поступку⁸⁰, што није препознато Предлогом, будући да ова два закона уређују поступак одузимања пословне способности и то у правцу обезбеђивања пуног права на признање правне способности, у складу са чланом 12. Конвенције о правима особа са инвалидитетом, и приступа подршци и механизмима заштите, у складу са Конвенцијом и другим одредбама међународног права људских права. Заштитник грађана је указао и на то да ове мере треба да буду праћене програмима обуке за стручне раднике за подршку у одлучивању особа са инвалидитетом и паралелно за запослене у правосуђу за примену ових института. Такође, упозорио је на то да тренутно постоји колизија одредби члана 15. став 1. и 2. Закона о правима корисника привременог смештаја у установама социјалне заштите⁸¹ са одредбама Породичног закона које уређују институт лишења пословне способности, привремено старатељство и старатељство, те да се у том

⁷⁸ Број предмета 353-24/24.

⁷⁹ Доступно на: <https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/predlozi-i-nacrti/sektor-za-zastitu-osoba-sa-invaliditetom/predlog-akcionog-plana-za-sprovodjenje-strategije-unapredjenja-polozaja-osoba-sa-invaliditetom-u-republici-srbiji-za-period-od-2025-do-2030-godine-u-periodu-od-2025-do-2027-godine>

⁸⁰ „Службени гласник РС”, бр. 25/82 и 48/88 и „Службени гласник РС”, бр. 46/95 - др. закон, 18/2005 - др. закон, 85/2012, 45/2013 - др. закон, 55/2014, 6/2015, 106/2015 - др. закон и 14/2022.

⁸¹ „Службени гласник РС”, број 126/21.

смислу у Предлогу стратегије мора обратити пажња и на ово питање. Поред тога, у оквиру Предлога стратегије Заштитник грађана је носилац активности „Обављање функције Независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом“.

У оквиру припреме за обављање послова Независног механизма за праћење примене Конвенције о правима особа са инвалидитетом, а имајући у виду да Национални механизам за превенцију тортуре већ фактички прати примену чланова Конвенције: Слобода и сигурност (члан 14), Одсуство злостављања или окрутног, нехуманог или понижавајућег поступања или кажњавања (члан 15), Одсуство експлоатације, насиља и злоупотребе (члан 16), Заштита интегритета личности (члан 17), Самосталан живот и укључивање у заједницу (члан 19) и Здравље (члан 25), Заштитник грађана је и у овом извештајном периоду користио наведену надлежност НПМ-а у функцији праћења примене Конвенције.

На основу пет посета НПМ-а установама социјалне заштите домског типа, могу се донети следећи закључци о положају особа са инвалидитетом које се налазе на смештају у овим установама:

У погледу права на заштиту интегритета личности (члан 17), односно права на заштиту физичког и менталног интегритета личности у складу са принципом једнакости, и поред постојања јасне законске основе којим је забрањена примена свих рестриктивних мера у односу на кориснике⁸², још увек нису донета подзаконска акта⁸³ која је требало да ближе уређују ову област и установе механизме гаранције и заштите установљених права, како установе не би појединачно регулисале ову област на нивоу интерних правилника. Упркос томе што је овај акт требало да буде усвојен до 30. септембра 2022. године, НПМ је обавештен да још није израђен ни његов нацрт, а да су установе у обавези да поступају по налогу министарства из новембра 2016. године, којим је установама наложено да сачине интерне процедуре поступања запослених и план заштите корисника у случају инцидентних ситуација.⁸⁴

У погледу права на самостални живот и укљученост у локалну заједницу (члан 19), у извештајном периоду није остварен напредак у погледу развоја ванинституционалних облика смештаја за особе са инвалидитетом које су до тада боравиле у установама социјалне заштите, а које су прошле кроз делимичан процес трансформације. Наведено је последица недовољног развоја нових и иновативних услуга у заједници, као и неуједначене територијалне покривености наведеним услугама, које су углавном концентрисане у урбаним срединама, у складу са потребама корисника. Препознат је и проблем недовољне развијености института специјалног хранитељства, због чега је

⁸² Чланом 35. Закона о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити забрањена је примена свих мера принуде и третмана без пристанка корисника, односно законског заступника малолетника, посебно коришћење мере ограничавања кретања и издвајања корисника у посебно опремљену просторију. Чланом 34. прописано је и да је установа дужна да организује пружање услуге смештаја на начин којим се неће ограничавати права и слободе корисника, а у случају нужности спречавања угрожавања живота или безбедности корисника или других лица или повреде права других лица, мере које се предузимају морају бити сразмерне отклањању опасности која је наступила, док начин и ближе услове поступања установе у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту.

⁸³ Чланом 40. прописано је доношење подзаконског акта у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона, односно од 31. децембра 2021. године.

⁸⁴ Акт Одељења за инспекцијски надзор Сектора за социјалну заштиту, бр. 021-01-129/22-19 од 12. јануара 2023. године и акти Сектора за социјалну заштиту бр. 021-01-161/22-19 од 14. априла 2023. год. и бр. 021-01-106/23-19 од 18. октобра 2023. године.

мали број штићеника покривен овим типом заштите, а постоји и благи тренд повратка у установе неких лица из хранитељских породица тј. из ванинституционалног у институционално збрињавање.

Иако су наведени проблеми препознати Стратегијом деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022 – 2026. године⁸⁵, став Заштитника грађана је да се у одсуству Акционог плана за спровођење ове Стратегије не може очекивати напредак у овој области. Након упућеног захтева Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања за достављање информација о мерама које су од доношења наведене Стратегије предузете у циљу развоја специјализованог хранитељства⁸⁶, ресорно министарство је доставило информацију да су од августа 2023. године у 13 градова и општина у приоритетним центрима за породични смештај и усвојење и центрима за социјални рад спровођене кампање и обуке за запослене за регрутовање нових хранитељских породица и пружање менторске подршке, што је настављено и у извештајном периоду. Обукама за професионалце обухваћене су и области ургентног хранитељства и специјалног хранитељства за прихват детета са Дауновим синдромом. Као резултат ових активности, регрутоване су 83 нове хранитељске породице, а 223 деце и младих је смештено у хранитељске породице, од чега девет у специјалне хранитељске породице.

Такође, препознато је да се индивидуални планови подршке корисницима који се налазе у институционалним облицима смештаја нередовно ревидирају и да се не сачињавају уз учешће корисника у складу са законском обавезом. Надаље, особе са инвалидитетом које су смештене у посећеним установама, посебно оне са тежим облицима телесног инвалидитета, немају свакодневни приступ свежем ваздуху, као ни индивидуалним програмима рехабилитационих активности и програмима ресоцијализације. Наведено је последица, пре свега, недовољног броја особља у директном раду са корисницима, посебно медицинског и неговатељског кадра.

Посебан проблем представља одсуство судске контроле поступка за смештај у установе социјалне заштите, с обзиром на то да домаћи прописи не предвиђају ситуацију да је корисник смештен у дом без своје сагласности, односно сагласности законског заступника када су у питању малолетници, већ се подразумева информисана сагласност⁸⁷. Закон уопште не предвиђа могућност одбијања смештаја, нити поступак који би се примењивао у тим ситуацијама. Заштитник грађана је и у извештајном периоду поновио став дат у мишљењима на Нацрт закона о изменама и допунама Закона о социјалној заштити⁸⁸ и у мишљењу о Нацрту закона о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити⁸⁹ које је упутио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, да је ова питања потребно регулисати законом, сходно одговарајућим одредбама Закона о заштити лица са менталним сметњама.⁹⁰

⁸⁵ Доступно на: <https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/ostalo/sektor-za-socijalnu-zastitu/strategija-deinstitucionalizacije-i-razvoja-usluga-socijalne-zastite-u-zajednici-za-period-2022-2026godine>

⁸⁶ Извештај из посете Дому за децу и омладину „Душко Радовић“, број 414-17/14051 од 7. јуна 2024. године.

⁸⁷ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити чланом 15. став 1. прописује да се смештај у установи обезбеђује уз информисани пристанак пунолетног корисника, односно законског заступника малолетног корисника. Изјаву о пристанку пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, дају слободно и лично, у писменој форми или у другој одговарајућој форми која је прилагођена кориснику, након што су му пружене све информације потребне за давање пристанка.

⁸⁸ Број предмета 183-36/18.

⁸⁹ Број предмета 353-27/21.

⁹⁰ „Службени гласник РС“, бр. 45/13.

Даље, Заштитник грађана је утврдио да у поступцима за ревизију одлука о лишавању пословне способности, који су прописани Законом о ванпарничном поступку, у изузетно ретким случајевима долази до преиначења потпуног лишења пословне способности у делимично и још ређе до повраћаја пословне способности. Став Заштитника грађана је да, у складу са чланом 12. Конвенције (Једнако признање пред законом), треба укинути институт одузимања пословне способности и да све особе са инвалидитетом, без обзира на степен потребне подршке, треба да уживају право на признање правне способности на једнакој основи са осталим члановима друштва, као и да имају приступ подршци за остваривање овог права и механизмима заштите против злоупотребе.

ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И СТАРИЈИХ У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

Иако по члану 19. став 2. Закона о Заштитнику грађана, Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад Народне скупштине и Владе, Заштитник грађана сматра да би било корисно да наведени органи размотре његове предлоге.

- **Влада** би требало да спроводи економску политику која не угрожава права особа са инвалидитетом и старијих;
- **Влада** би требало да обезбеди довољан број здравствених радника, стручних радника у установама социјалне заштите и стручних сарадника у установама образовања и васпитања који одговара потребама грађана у осетљивом положају;
- **Влада** би требало да успостави адекватан систем услуга у заједници, посебно услуга подршке породици, услуга подршке у осамостаљивању и породичних услуга алтернативне бриге;
- **Влада** би требало да обезбеди финансијски одржив систем услуга и сервиса подршке особама са инвалидитетом и старијима;
- **Влада** би требало да успостави правни оквир и остале предуслове за успостављање прецизног и потпуног регистра особа са инвалидитетом;
- **Влада** би требало да унапреди професионалну рехабилитацију и подстицање запошљавања особа са инвалидитетом и укључи већи број особа са инвалидитетом на тржиште рада;
- **Влада** би требало да припреми и Народној скупштини достави предлоге закона којима се уводи институт одлучивања уз подршку и гаси могућност лишења пословне способности;
- **Влада** би требало да унапреди превенцију и заштиту особа са инвалидитетом и старијих особа од насиља и злостављања, са фокусом на жене са инвалидитетом и старије жене, што укључује сачињавање приступачних протокола о спречавању насиља, злостављања и експлоатације нарочито у установама социјалне и здравствене заштите, затим реализацију обука за групе за координацију и сарадњу о специфичностима насиља којем су изложене особе са инвалидитетом, посебно жене са инвалидитетом, као и да прихватилишта за жртве насиља у породици и све друге услуге за жртве насиља буду приступачне за жене са инвалидитетом и старије жене;

- **Влада** би требало да, у сарадњи са осталим надлежним органима, спроведе свеобухватну анализу стања, потреба и могућности корисника услуга социјалне заштите;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да омогући потпуну примену Закона о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и припреми измене и допуне Закона о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом⁹¹ и Закона о пензијском и инвалидском осигурању, ради њиховог међусобног усаглашавања како би се избегла колизија када се примењују на исту чињеничну ситуацију, односно на радну способност грађанина;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарство здравља, Покрајински секретаријат за социјалну политику, демографију и равноправност полова и Покрајински секретаријат за здравство** треба да успоставе услугу социјално-здравственог карактера у складу са законом;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да успоставе, одржавају и развијају услуге у заједници у складу са потребама особа са инвалидитетом и старијих особа;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да омогуће особама са инвалидитетом несметани пријем информација намењених јавности у примереном облику и одговарајућој технологији, као и да обезбеде финансијска средства и друге услове за рад локалних медија који објављују информације на знаковном језику или Брајевом писму или на други начин омогуће припадницима ове осетљиве групе да несметано остварују своје право на јавно информисање;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да обезбеде тумача за знаковни језик који ће омогућити глумим особама употребу знаковног језика у поступку пред свим органима државне управе формираним од стране локалне самоуправе;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да, приликом измена и допуна регулативе којом се уређује организација јавног саобраћаја на локалном нивоу, уведу приступачност превозних средстава као услов за обављање делатности у јавном превозу и да до испуњења потпуне приступачности превозних средстава у јавном превозу обезбеђују сервис превоза путника са инвалидитетом;
- **Надлежни органи** треба да обезбеде да здравствене установе, установе у области социјалне заштите и образовања, полицијске станице, органи управе, правосудни органи и сви други објекти у јавној употреби буду у потпуности приступачни особама са инвалидитетом;
- **Органи надлежни за вођење и ажурирање бирачких спискова и органи надлежни за спровођење избора** треба да обезбеде особама са инвалидитетом несметано остваривање изборних права и права на непосредно изјашњавање и одлучивање;
- **Органи управе**, пре свега Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, треба да поштују законске рокове за доношење управних аката.

⁹¹ „Службени гласник РС“, бр. 36/09, 32/13 и 14/22 - др. закон.

4.4. ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

СТАТИСТИКА

У области права националних мањина, Заштитник грађана је у 2024. години разматрао 25 предмета. Од разматраних 25 предмета, Заштитник грађана је окончао рад на 20 предмета. У 2024. години окончан је рад и на пет предмета из ранијих година. Предмети из ове области чине скоро 1% укупно разматраних предмета у 2024. години.

Заштитник грађана је упутио две препоруке органима управе које су доспеле на извршење у извештајном периоду. Од тога су органи управе поступили по једној препоруци што чини 50% препорука по којима је поступљено. Предмети разматрани у извештајном периоду, исход поступања по окончаним предметима и исход поступања по препорукама приказани су у табелама испод.

Табела 19 – Приказ разматраних предмета из 2024. године

Број предмета у 2024. години	25	%
Број окончаних предмета из 2024. године	20	80%
Број предмета у раду из 2024. године	5	20%

Табела 20 – Исход поступања по препорукама

Број упућених препорука	Број доспелих препорука	Број препорука по којима је поступљено	% поступања
2	2	1	50%

Табела 21 – Исход поступања по окончаним предметима из 2024. године

	број	проценат
1. Одбачене притужбе	10	50%
1.1. Ненадлежност	6	60%
1.2. Неискоришћена правна средства	3	30%
1.3. Неблаговременост	1	10%
2. Неосноване притужбе	5	25%
3. Предмети обухваћени препорукама проистеклим из испитног поступка	3	15%
5. Информисан и посаветован притужилац	1	5%
6. Одустанак притужиоца	1	5%
Укупно	20	100%

Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци, због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе), анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано. У 90% одбачених притужби (9) у овој области, Заштитник грађана је притужиоца упутио на надлежни орган или га посаветовао о расположивим правним средствима.

Највећи део притужби у овој области односи се на посебна права у области права националних мањина: посебна права Рома, забрана дискриминације, индивидуална права припадника националних мањина.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштитник грађана је током извештајног периода примио притужбе грађана у којима је указано на повреде права припадника мађарске националне мањине на службену употребу језика и писма. Поступајући по притужби Националног савета мађарске националне мањине, Заштитник грађана је утврдио пропусте у раду Министарства унутрашњих послова и сачинио Извештај о случају са упућеним препорукама.⁹² Наиме, приликом издавања путних исправа, Министарство унутрашњих послова није уписало лична имена притужилаца онако како су уписана у изводима из матичних књига рођених, односно лична имена нису уписана на језику и писму припадника националних мањина, чиме је поступило супротно релевантним одредбама Закона о путним исправама.

Због наведеног, Заштитник грађана упутио је препоруке Министарству унутрашњих послова да по службеној дужности поништи наведене путне исправе и о свом трошку изда нове путне исправе на законит начин, са личним именима како је уписано у изводима из матичних књига рођених, на језику и писму припадника националних мањина. На основу изјашњења Националног савета мађарске националне мањине, као и на основу изјашњења контролисаног органа, Заштитник грађана је утврдио да је по препоруци поступљено, али да Министарство није упутило писано извињење притужиоцима.

Такође, поступајући по притужби Националног савета мађарске националне мањине, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Завода за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, због повреде права на службену употребу мађарског језика и писма у раду те установе у Новом Саду. Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ је, увидевши пропуст на који је указано у закључку Заштитника грађана, а у сарадњи са Националним саветом мађарске националне мањине, обезбедио превод потребних обавештења и на мађарски језик, који је у службеној употреби у том граду, чиме је пропуст отклоњен.

У поступку по притужби грађанина који је изразио незадовољство решењем Министарства унутрашњих послова, којим је одбијен његов захтев за пријем у држављанство Републике Србије, Заштитник грађана је утврдио да је орган тражио од притужиоца да поднесе и доказ о националној припадности у виду јавне исправе, што није прописано Законом о држављанству⁹³ и тиме повредио његово право на законито и правилно поступање у поступку пријема у држављанство. Заштитник грађана је упутио Извештај о случају с препорукама⁹⁴ органу да поништи предметно решење и да у новом поступку одлучи о захтеву, водећи рачуна о томе да од подносиоца захтева не тражи достављање документације која није прописана Законом о држављанству.

У извештајном периоду, Заштитник грађана је примио и две притужбе које су се односиле на решавање стамбеног питања избеглица, конкретно на немогућност откупа станова у којима та лица бораве као закупци. Утврђено је да постојећи Закон о

⁹² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8056-up-d-upisu-licn-i-n-prip-dni-n-ci-n-lnih-njin-u-s-l-du-s-z-n-pu-ni-ispr-v>.

⁹³ „Службени гласник РС”, бр. 135/04, 90/07 и 24/18.

⁹⁴ Број предмета 331-271/23.

избеглицама⁹⁵ не предвиђа могућност откупа станова и да је неопходно у том смислу извршити измене и допуне тог Закона. Добијена је и информација да је формирана Радна група за измену Закона о избеглицама, која би требало да узме у обзир наведене захтеве који се тичу решавања стамбених потреба ове угрожене категорије становништва. Треба напоменути да је и у Годишњем извештају за 2023. годину Заштитник грађана указао на неопходност да се повећа фонд станова за социјално становање, како би се обезбедило право на становање за сва лица која се налазе у стању стамбене потребе и која не могу самостално да реше ово питање.

И у овом извештајном периоду, Заштитник грађана је наставио са активностима у оквиру трећег Споразума о разумевању, који су Заштитник грађана, Министарство државне управе и локалне самоуправе и Високи комесаријат Уједињених нација за избеглице (УНХЦР) потписали у фебруару 2022. године, а у вези са решавањем питања правно невидљивих Рома. У оквиру реализације Споразума о разумевању, у априлу 2024. године у Крушевцу је одржана информативна кампања за представнике ромске заједнице о начину остваривања права на упис у матичну књигу рођених и на прибављање личних докумената, односно коме могу да се обрате лица која још увек нису остварила ова права. Обуци су присуствовали и матичари, полицијски службеници, службеници центра за социјални рад, пружаоци бесплатне правне помоћи и запослени у породилишту на пословима пријаве рођења детета са подручја града Крушевца, што је омогућило ефикаснију размену потребних информација између поступајућих службеника и ромске заједнице у Крушевцу.

ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ПРИПАДНИКА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

- **Министарство унутрашњих послова** треба да обезбеди да се у свим будућим поступцима води рачуна о поштовању службене употребе језика и писма припадника националних мањина;
- **Министарство за људска и мањинска права** треба да донесе нови Акциони план за унапређење права припадника националних мањина, имајући у виду да је истекло важење претходног акционог плана;
- **Локалне самоуправе** у којима, према Попису становништва из 2022. године, живе припадници ромске националне мањине, треба да у складу са потребама повећају фонд станова за социјално становање и планирају друге мере за побољшање услова становања у ромским насељима.

⁹⁵ „Службени гласник РС“, бр. 18/92, „Службени лист СРЈ“, бр. 42/02 - одлука СУС, „Службени гласник РС“, бр. 30/10, 107/12 - др. закон.

4.5. ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

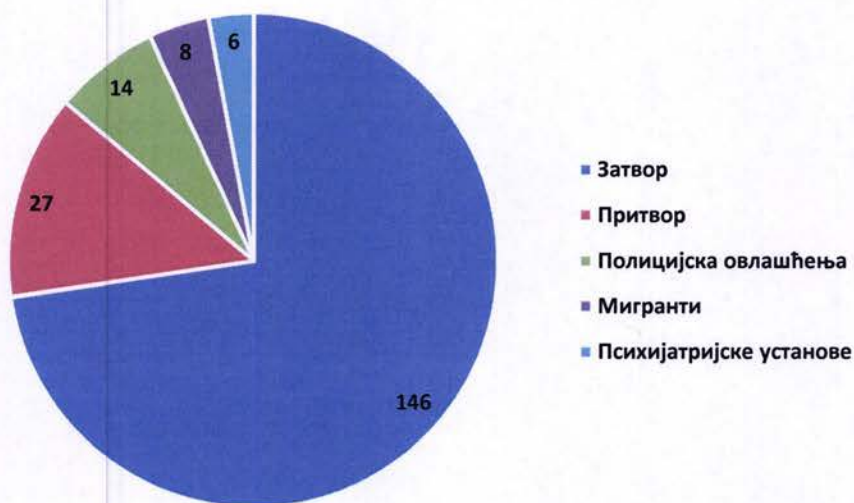
СТАТИСТИКА

У области права лица лишених слободе, Заштитник грађана је у 2024. години разматрао 201 предмет, од чега је било 196 притужби грађана и пет предмета по сопственој иницијативи. Од разматраних 201 предмета, Заштитник грађана је окончао рад на 184 предмета (91,54%). У 2024. години окончан је рад и на 36 предмета из ранијих година.

Предмети из ове области чине 5,06% укупно разматраних предмета: 146 притужби на поступање према лицима која су се налазила извршењу казне затвора, 27 притужби на поступање према лицима која су се налазила на извршењу мере притвора, 14 притужби на поступање према задржаним лицима и лицима према којима су примењена полицијска овлашћења, осам притужби на поступање према мигрантима, шест притужби на поступање према лицима која се налазе на лечењу у психијатријским установама.

Заштитник грађана је упутио 20 препорука органима управе, од којих је 14 доспело на извршење у извештајном периоду. Од тога су органи управе поступили по 13 препорука, односно 92,85%. Предмети разматрани у извештајном периоду, исход поступања по окончаним предметима и исход поступања по препорукама, приказани су у графикону и табелама у наставку.

Графикон 2 – Приказ примљених предмета



Табела 22 - Приказ разматраних предмета из 2024. године

Број предмета у 2024. години	201	%
Број окончаних предмета из 2024. године	184	91,54%
Број предмета у раду из 2024. године	17	8,46%

Табела 23 – Исход поступања по препорукама

Број упућених препорука	Број доспелих препорука	Број препорука по којима је поступљено	% поступања
20	14	13	92,85%

Табела 24 - Исход поступања по окончаним предметима из 2024. године

	број	проценат
1. Одбачене притужбе	111	60,33%
1.1. Ненадлежност	49	44,14%
1.2. Неискоришћена правна средства	38	34,23%
1.3. Неуредна притужба	18	16,22%
1.4. О основаности је већ одлучивано	4	3,60%
1.5. Неовлашћени подносилац	1	0,90%
1.6. Анонимна притужба	1	0,90%
2. Неосноване притужбе	36	19,57%
3. Информисан и посаветован притужилац	24	13,04%
4. Предмети обухваћени препорукама из испитног поступка	7	3,80%
5. Предмети обухваћени препорукама проистеклим из скраћеног поступка	3	1,63%
6. Мишљење	3	1,63%
Укупно	184	100

Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци, због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе), анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано.

Веома значајан сегмент поступања Заштитника грађана по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју Заштитник грађана пружа и онда када одбаци притужбу због ненадлежности или преурањености (неискоришћених правних средстава пре подношења притужбе). Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у 78,37% одбачених предмета (87) у овој области. Заштитник грађана је у овим случајевима притужиоца упутио на надлежни орган или га посаветовао о расположивим правним средствима.

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

У овом извештајном периоду, као и претходних година, највећи број примљених притужби лица лишених слободе односио се на права лица која се налазе у установама за извршење кривичних санкција. Притужбе осуђених лица су се, као и у ранијим извештајним периодима, односиле претежно на незадовољство третманским радом и здравственом заштитом, а један број притужби и на повреду права на неповредивост

физичког и психичког интегритета. Притужбе притворених лица углавном су се односиле на дужину трајања притвора и повреду права на правично суђење.⁹⁶

Установе у којима се налазе лица лишена слободе, а према којима је Заштитник грађана водио испитне поступке, оствариле су веома добру сарадњу са овим независним државним органом, чиме је омогућено несметано остваривање надлежности у заштити права лица лишених слободе кроз контролу рада органа управе. Узимајући у обзир поступање по препорукама из претходног извештајног периода, као и по препорукама које су упућене у овом извештајном периоду, Заштитник грађана бележи да су надлежни органи поступили скоро по свим упућеним препорукама.

У испитном поступку законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Дирекције полиције, Полицијске управе за град Београд, Полицијске испоставе Железник, који је окончао у претходном извештајном периоду, Заштитник грађана је утврдио да је незаконитим поступањем полицијских службеника Полицијске испоставе Железник повређено право грађанке на неповредивост физичког и психичког интегритета и право на достојанство. У вези са тим, Заштитник грађана је упутио органу управе шест препорука у циљу унапређења рада и спречавања сличних пропуста у будућности. Орган је поступио по свим упућеним препорукама⁹⁷.

Након спроведеног испитног поступка законитости и правилности рада Управе за извршење кривичних санкција, Казнено-поправног завода у Београду, Заштитник грађана је утврдио пропусте у раду тог завода, будући да лекарски извештај са прегледа након примене мера принуде, у конкретном случају, није сачињен у свему у складу са чланом 144. став 4. Закона о извршењу кривичних санкција⁹⁸, јер не садржи конкретне наводе осуђеног о начину настанка повреда. Заштитник грађана је указао на то да недостатак правилног документовања начина настанка повреда има за последицу и немогућност поузданог установљивања порекла и механизма настанка повреда, па самим тим утиче и на могућност ефективне истраге од стране надлежних органа у случају евентуалне сумње на било који облик злостављања.

С тим у вези, Заштитник грађана је упутио Казнено-поправном заводу у Београду две препоруке ради отклањања утврђених неправилности у раду, као и у циљу унапређења рада органа управе и спречавања сличних пропуста у будућности⁹⁹. По упућеним препорукама је поступљено.

У испитном поступку законитости и правилности рада Казнено-поправног завода у Београду - Падинска Скела који је покренуо по сопственој иницијативи, а након што је из средстава јавног информисања дошао до сазнања о томе да је 4. фебруара 2024. године прекршајно кажњено лице преминуло у том заводу, те да је било жртва психичког и физичког насиља и злостављања од стране прекршајно кажњених лица са којима је боравило у спаваоници, Заштитник грађана је утврдио бројне пропусте у раду тог завода.

Утврдио је да разврставање у спаваоницу у конкретном случају није спроведено уз брижљиву оцену свих околности од којих зависи међусобни утицај и опасност од физичког или психичког угрожавања, односно нису узете у обзир године старости

⁹⁶ Имајући у виду да Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад судова, подносиоци притужби су упућивани да се у том погледу обратe надлежним органима.

⁹⁷ Доступно на: https://lls.ombudsman.org.rs/index.php?option=com_content&view=article&id=501:n-z-ni-i-p-s-up-nj-p-lici-s-ih-sluzb-ni-pi-z-l-zni-p-vr-d-n-pr-v-gr-d-n-n-p-vr-div-s-fizic-g-i-psihic-g-in-gri-i-pr-v-n-d-s-ns-v&catid=88:2011-10-24-12-47-37&Itemid=76

⁹⁸ „Службени гласник РС“, бр. 55/14 и 35/19.

⁹⁹ Дел. бр. 21131 од 5. септембра 2024. године.

лица, врста прекршаја, чињеница да претходно није осуђиван ни прекршајно кажњаван, околност да је суд првобитно одредио да се извршење изречене новчане казне спроведе са пензије кажњеног, али да то није било могуће, те да му је зато новчана казна замењена казном затвора, као и да нису узете у обзир особине и лична својства других прекршајно кажњених лица са којима се смешта у спаваоницу, те да није био препознат као потенцијална жртва насиља од стране других лица са којима је био смештен у исту спаваоницу.

Заштитник грађана је, између осталог, утврдио и да је здравствена служба у конкретном случају поступала незаконито и неправилно, јер лекарски прегледи нису обављени и евидентирани у складу са важећим прописима и правилима установљеним Истанбулским протоколом, да приликом лекарског прегледа који је обављен 3. фебруара 2024. године нису сачињене фотографије констатованих повреда, већ је исте сачинио медицински техничар 4. фебруара 2024. године у спаваоници. О новим повредама медицински техничар није никога обавестио, иако су видљиве повреде на бради и образима, које нису уочене на прегледу који је обављен 3. фебруара 2024. године, представљале знак или индикацију да је према лицу примењено насиље.

Поред наведеног, утврђено је и да су запослени у Служби за обезбеђење поступали неправилно, јер о уоченом стању, односно видљивим физичким променама лица, као и о разлозима због којих је 4. фебруара 2024. године премештен у другу спаваоницу нису сачинили службену белешку, нити о томе даље извештавали надређене на прописани начин. У циљу унапређења рада органа управе и спречавања сличних пропуста у будућности, Заштитник грађана је упутио Заводу и Управи за извршење кривичних санкција осам препорука по којима је поступљено.¹⁰⁰

Поступајући по притужби притвореника којом је указао на повреду права на неповредивост физичког и психичког интегритета у Полицијској управи у Бору 4. и 5. априла 2024. године, након што је прибавио релевантне информације у Окружном затвору у Зајечару Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Дирекције полиције, Полицијске управе у Бору. Од Министарства унутрашњих послова су затражене детаљне информације о наводима из притужбе, односно о поступању полицијских службеника Полицијске управе Бор према притужиоцу и начину остваривања права задржаног лица, као и сва релевантна документација и доступни видео записи у вези са поступањем у конкретном случају. Затражена је и информација о томе да ли је у конкретном случају поступао Сектор унутрашње контроле и, уколико јесте, које су радње предузете.

Осим информације да су полицијски службеници Сектора унутрашње контроле поступали по захтеву за прикупљање потребних обавештења Вишег јавног тужилаштва у Нишу, у складу са Методологијом за спровођење истраге у случајевима злостављања и да је у вези са извршеним проверама достављен извештај поступајућем тужилаштву, Министарство унутрашњих послова није ставило на располагање Заштитнику грађана друге затражене податке и документацију од значаја за поступак који води истовремено га обавестивши да се тражени материјал налази код надлежног тужилаштва. С обзиром на то да није овлашћен да контролише рад судова и тужилаштва, Заштитник грађана је застао са поступањем у овом предмету.

Након што је из средстава јавног информисања дошао до сазнања о томе да је једно лице преминуло током задржавања у Полицијској станици Бор, Заштитник грађана је по

¹⁰⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7987-z-sh-i-ni-gr-d-n-u-vr-di-br-n-pr-pus-u-r-du-pz-u-b-gr-du-p-dins-s-li>.

сопственој иницијативи покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Дирекције полиције, Полицијске управе Бор. Од Министарства унутрашњих послова је затражио информације о поступању Сектора унутрашње контроле у конкретном случају. У међувремену је Вишем јавном тужилаштву у Зајечару на даље поступање прослеђен обдукциони записник који је сачинио Институт за судску медицину Медицинског факултета у Београду. С обзиром на то да није овлашћен да контролише рад судова и тужилаштва, Заштитник грађана је застао са поступањем у овом предмету те ће даље поступање зависити од судског поступка.

Крајем извештајног периода, након окончаног испитног поступка законитости и правилности рада Казнено-поправног завода у Крагујевцу, Заштитник грађана је утврдио да су у раду Завода постојали одређени недостаци у вези са документовањем примењене мере принуде, јер у извештајима о примени мера принуде није описано у чему се конкретно састојао активан отпор који је пружао осуђени, а због којег је употребљена мера принуде физичка снага. У вези са тим, Заштитник грађана је указао да штуре извештаји, генерално, отежавају ефективну контролу у погледу поступања запослених приликом употребе мера принуде и испитивање евентуалне одговорности уколико би дошло до прекорачења, док потпуни и детаљни извештаји о примени мера принуде омогућавају контролу и штите како оног према коме је мера примењена тако и запослене који меру примењују. Такође, Заштитник грађана је утврдио да заводски лекар у сачињеном извештају са лекарског прегледа који је обављен након примене мере принуде физичка снага није унео конкретне наводе и околности под којима је дошло до настанка повреда (где, када, ко, како), а што су све подаци који су од значаја за утврђивање начина настанка повреда. У циљу спречавања сличних пропуста у будућности и у циљу унапређења рада органа управе, Заштитник грађана је заводу упутио две препоруке.¹⁰¹

У испитном поступку законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Дирекција полиције, Полицијска управа Нови Сад, Полицијска станица Србобран, који је покренуо по сопственој иницијативи, а након што је из средстава јавног информисања дошао до сазнања о томе да је задржано лице у Полицијској станици Србобран 6. маја 2024. године извршило самоубиство, Заштитник грађана је утврдио пропусте у раду ове полицијске станице.

Заштитник грађана је, између осталог, утврдио да полицијски службеници нису у континуитету предузимали мере и радње за које су надлежни и овлашћени, а које су од значаја за безбедност задржаног лица. Поред наведеног, Заштитник грађана је констатовао да су просторије за задржавање у Полицијској станици Србобран реновиране на начин који повећава ризик од самоповређивања и других нежељених догађаја, с обзиром на то да се на новим улазним вратима са унутрашње стране, преко мањег отвора – прозора намењеног за непосредан надзор над задржаним лицем, налазе две дебље металне шипке на растојању довољном да се између њих провуче део постељине или одеће.

Имајући у виду да су без одлагања предузете радње усмерене на утврђивање индивидуалне одговорности, односно да су покренути дисциплински поступци и два полицијска службеника удаљена са рада, као и да је о наведеном догађају обавештено надлежно јавно тужилаштво, Заштитник грађана није упутио препоруке за покретање поступака у циљу утврђивања одговорности у конкретном случају, већ је затражио да буде обавештен о исходу покренутих поступака.

¹⁰¹ Дел. бр. 31482 од 26. децембра 2024. године.

У циљу унапређења рада органа управе и спречавања сличних пропуста у будућности, Заштитник грађана је упутио препоруку да Полицијска станица Србобран обезбеди да се над сваким задржаним лицем врши надзор током боравка у просторији за задржавање који ће укључити континуирано праћење система аудио-видео надзора, као и повремене обиласке задржаног лица од стране полицијских службеника који ће се евидентирати у записнику о задржавању. Такође, Заштитник грађана је упутио препоруку да Министарство унутрашњих послова, Дирекција полиције, Полицијска управа Нови Сад, Полицијска станица Србобран без одлагања предузме активности како би се отклонили недостаци на вратима просторија за задржавање, односно ризик од самоповређивања и других нежељених догађаја¹⁰². По препорукама је поступљено.

Након окончаног испитног поступка законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Дирекције полиције, Полицијска управа Ужице, Заштитник грађана је, између осталог, утврдио да није поступљено у складу са одредбама Правилника о притужбеном поступку у Министарству унутрашњих послова. Наиме, иако притужба коју је притужилац поднео Полицијској управи Ужице у већем делу садржи наводе о кривичном делу, иста садржи и елементе који се односе на непрофесионалан рад, те је притужба, према становишту Заштитника грађана, у том делу морала бити разматрана у скраћеном поступку, будући да је поднета по истеку рока од 30 дана од дана када се притужбена радња догодила. С тим у вези, ради отклањања уочених недостатака, као и у циљу унапређења рада органа управе и спречавања сличних пропуста у будућности, Заштитнику грађана је упутио надлежном органу две препоруке по којима је поступљено.¹⁰³

Као и претходних година, и током овог извештајног периода Заштитник грађана је примио занемарљив број притужби лица лишених слободе на рад психијатријских установа и установа социјалне заштите домског типа, али се то не може сматрати реалним показатељем стања у погледу поштовања права лица лишених слободе у овим установама.

Поступајући по притужбама лица лишених слободе као и у обављању послова НПМ-а, Заштитник грађана је уочио да у заводима за извршење кривичних санкција постоји неуједначена пракса у погледу примене Правилника о третману, програму поступања, разврставању и накнадном разврставању осуђених лица¹⁰⁴ према лицима осуђеним на казну затвора преко три године која су ступила на извршење казне пре његовог ступања на снагу, у делу који се односи на тачку 15. Упитника за процену ризика осуђених на казну затвора преко три године (тзв. Велики упитник који је саставни део тог Правилника), односно на иницијалну процену, на начин да се у појединим заводима за извршење кривичних санкција иницијална процена мења накнадним додавањем бодова на штету осуђеног, а независно од његовог понашања током извршења казне, степена сарадње и остваривања индивидуалних циљева.

У вези са тим, овај независни државни орган је упутио Управи за извршење кривичних санкција Мишљење¹⁰⁵ којим је указао на то да би постојећи Правилник о третману, програму поступања, разврставању и накнадном разврставању осуђених лица, као и тзв. Велики упитник, требало унапредити како би се омогућило стварање суштински делотворне праксе у поступању према осуђеним лицима и остваривању сврхе

¹⁰² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8018-z-sh-i-ni-gr-d-n-u-vr-di-pr-pus-u-r-du-ps-srb-br-n>.

¹⁰³ Дел бр. 11076 од 29. априла 2024. године.

¹⁰⁴ „Службени гласник РС”, број 66/15.

¹⁰⁵ Дел. бр. 21173 од 5. септембра 2024. године.

извршења кривичних санкција. Заштитник грађана је указао на то да се примена новог тзв. Великог упитника може односити само на осуђена лица која су ступила на издржавање казне затвора након ступања на снагу поменутог Правилника, односно након 4. августа 2015. године, као и на лица која су након овог периода, а током издржавања казне затвора, учинила неко од кривичних дела која су наведена у тачки 15. предметног упитника, те да би свако другачије поступање било незаконито и неправилно. Најзад, Заштитник грађана је упутио предметно мишљење са циљем да нагласи неопходност систематске анализе, евалуације досадашњег поступања у овом делу и предузимања мера ради стварања услова којима ће се постићи правилно поступање, уједначена пракса у раду установа за извршење кривичних санкција, ефикаснија примена индивидуализованих програма третмана осуђених лица, остваривање процеса ресоцијализације и сврхе извршења кривичних санкција.

У овом извештајном периоду заменица заштитника грађана за заштиту права лица лишених слободе учествовала је на састанцима Управног одбора пројекта „Јачање заштите људских права лица лишених слободе и осуђених лица у Србији“ који се спроводи у оквиру Програма Европске уније и Савета Европе „Horizontal Facility за Западни Балкан и Турску“. Такође, као чланица Управног одбора учествовала је на састанцима Мреже независних институција за притужбе на полицију (IPCAN).

Заменица заштитника грађана за заштиту права лица лишених слободе је по позиву имала уводна излагања на већем броју конференција и трибина који су били посвећени квалитету затворског живота, осуђеничкој популацији, улози третмана у процесу ресоцијализације осуђених лица и сл.

4.5.1. НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

АКТИВНОСТИ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

Током извештајног периода, Национални механизам за превенцију тортуре (у даљем тексту: НПМ) обавио је 74 посете установама у којима се налазе или се могу наћи лица лишена слободе и шест надзора над поступцима принудних удаљења 24 странаца. Обављене су 43 посете полицијским управама, односно полицијским станицама и испоставама у њиховом саставу, 19 заводима за извршење кривичних санкција, пет установама социјалне заштите домског типа и четири психијатријским установама. Такође, обављене су и три посете у циљу праћења поступања према избеглицама и мигрантима.

Сачињено је укупно 32 извештаја о обављеним посетама. У појединим случајевима сачињени су јединствени извештаји за више посећених установа, ради потребе за системским сагледавањем одређеног проблема. Поред тога, неколико извештаја који су упућени током извештајног периода односе се на посете обављене крајем 2023. године. У складу са тим, 13 извештаја је сачињено на основу обављених посета полицијским управама, девет извештаја на основу посета заводима за извршење кривичних санкција, четири извештаја на основу посета установама социјалне заштите домског типа, три извештаја на основу посета психијатријским установама, док се два извештаја односе на поступање надлежних органа према избеглицама и мигрантима. Такође, сачињен је један извештај о надзору над принудним удаљењима странаца који су обављени током претходног извештајног периода. У овим извештајима је упућена укупно 193 препорука за отклањање уочених недостатака и унапређење поступања органа.

У циљу успостављања континуираног дијалога у вези са могућим активностима на спровођењу препорука НПМ-а и унапређења сарадње у области превенције тортуре, одржани су појединачни састанци са представницима Министарства унутрашњих послова и Министарства здравља.

НПМ је учествовао на састанку Мреже НПМ југоисточне Европе, који је био посвећен условима у притвору. НПМ је наставио сарадњу са Поткомитетом Уједињених нација за превенцију тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака (SPT), као и са Канцеларијом за демократске институције и људска права Организације за европску безбедност и сарадњу (OSCE/ODIHR). Представници НПМ-а похађали су обуку „Интегрисање питања сексуалног и родно заснованог насиља у праћење стања у затворским и притворским установама“, на основу које су обављене тематске посете заводима за извршење кривичних санкција, као и обуку „Праћење стања и заштита људских права током спречавања и борбе против насилног екстремизма и радикализације која води ка тероризму у затворима“, обе у организацији ODIHR-а. Поред тога, настављена је и сарадња са Саветом Европе. Представник НПМ-а је учествовао у европском НПМ форуму који је овај пут одржан у сарадњи са Помпиду групом Савета Европе и био је посвећен унапређењу заштите здравља људи са поремећајима употребе супстанци у затворима, а Канцеларија Савета Европе у Београду је за НПМ организовала и спровела обуку „Комуникацијске вештине у раду са особама са тешкоћама у менталном развоју и менталном функционисању и деменцијом“. Европски комитет за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (CPT) је посетио Републику Србију у новембру и децембру 2024. године. Представници НПМ-а одржали су састанак са делегацијом Комитета пре посете институцијама, а заштитник грађана, мр Зоран Пашалић и заменица заштитника грађана присуствовали су и завршном састанку.

У извештајном периоду, Заштитник грађана је наставио сарадњу са Покрајинским заштитником грађана – омбудсманом у обављању послова НПМ-а и представници Покрајинског омбудсмана учествовали су у посетама местима лишења слободе која се налазе у Аутономној покрајини Војводина. Након спроведеног јавног позива, Заштитник грађана је изабрао удружења са којима ће у наредном периоду сарађивати у обављању послова НПМ-а, те су закључени споразуми о сарадњи са удружењима са којима је и до сада остваривана сарадња: Одбор за људска права Ваљево, Центар за интеграцију младих, Виктимолошко друштво Србије, Хелсиншки одбор за људска права у Србији, Комитет правника за људска права и Кликактив – Центар за развој социјалних политика, као и са једним новим удружењем – Група 484, чиме је број удружења са којима Заштитник грађана сарађује у обављању послова НПМ-а повећан на седам.

НАЛАЗИ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

И током овог извештајног периода НПМ је посебну пажњу посветио обављању посета полицијским управама, ради праћења поступања према задржаним лицима у вези са поштовањем основних права која су уједно и заштитне мере од злостављања – права на приступ лекару и адвокату и да о свом лишењу слободе обавесте блиску особу, као и начина на који се задржана лица обавештавају о својим правима. Истовремено, НПМ је проверавао и да ли су просторије за задржавање у складу са прописаним условима, односно важећим стандардима. Поред тога, обављане су и посете ради праћења поступања по препорукама које је НПМ раније упутио, као и ради праћења поступања по препорукама које је СРТ упутио Републици Србији након посета нашој земљи обављеним 2021. и 2023. године. Све посете НПМ-а су биле ненајављене, а сарадња полицијских службеника са тимом НПМ-а у свим посетама била је потпуна и професионална.

И у овом извештајном периоду НПМ констатује напредак у погледу остваривања права задржаних лица, што потврђују писана документација, наводи полицијских службеника задужених за поступање према задржаним лицима, али и бројни наводи лица лишених слободе са којима је НПМ обавио разговоре.

Поступајући по препорукама НПМ-а, у највећем броју посећених полицијских станица унапређене су евиденције које се воде за задржана лица, при чему је посебно унапређено евидентирање остваривања права на приступ браниоцу. НПМ није наишао на случајеве да лицима која су затражила медицинску помоћ или им је она била потребна пре или током задржавања иста није омогућена. Констатовано је и да се задржана лица усмено и писмено обавештавају о својим правима.

Ипак, уочено је да често задржана лица у кривичном поступку нису на одговарајући начин писмено обавештена о својим правима, јер им се уручује неодговарајући образац, као и да се почетак задржавања, на првом месту у кривичном поступку, често погрешно рачуна, јер се не урачунава време од хапшења или од одазивања на позив до доношења решења о задржавању.

Даље напоре је потребно усмерити ка наставку адаптације постојећих и изградње нових просторија за задржавање, у складу са важећим стандардима, с обзиром на то да је, и поред видљивих напора Министарства унутрашњих послова претходних година у циљу оспособљавања просторија за задржавање, и даље значајан број оних просторија које не испуњавају тражене услове, а поједине полицијске управе се суочавају и са недостатком просторија, што ствара безбедносне и организационе проблеме у поступању према задржаним лицима.

Током посета, НПМ је обавио разговоре са више десетина, како притворених, тако и задржаних лица, о поступању полицијских службеника према њима приликом лишења слободе, током задржавања, као и приликом примене других полицијских овлашћења. У вези са тим, охрабрује чињеница да се највећи број интервјуисаних лица није жалио на поступање полицијских службеника и на могућност остваривања својих права, те да је увидом у документацију утврђено да се ова права у највећем броју случајева поштују.

НПМ је примио неколико навода лица о неадекватном поступању полицијских службеника према њима, пре свега криминалистичких инспектора, приликом хапшења или након довођења у полицијску станицу, на начин да су им задавали ударце у руке, леђа и бутине, обарали их на под или их шамарали. Иако се у вези са овим наводима није могло утврдити да је дошло до недозвољене или прекомерне употребе силе нити другог незаконитог поступања од стране полицијских службеника, јер при смештању у просторију за задржавање или на првом лекарском прегледу по пријему на извршење мере притвора лице није имало повреде нити се жалило на њих или наводи о начину настанка повреда нису могли бити доведени у везу са констатованим повредама, НПМ је у извештајима истицао да би полицијским службеницима требало редовно указивати и подсећати их, укључујући и одговарајуће програме обуке, да при хапшењу не смеју користити више силе него што је неопходно и да, када се ухапшена лица ставе под контролу, не може бити оправдања за даљу употребу силе. Такође, НПМ је поједине извештаје упутио и Комисији за спровођење стандарда полицијског поступања у области превенције тортуре Министарства унутрашњих послова, како би наставила са активностима које предузима у циљу подизања свести о забрани било ког облика неадекватног поступања према лицима лишеним слободе.

Посете установама за извршење кривичних санкција су биле фокусиране на више аспеката. Обављане су посете одељењима притвора ради разговора са притвореницима и лицима задржаним у кривичном поступку о начину на који су полицијски службеници поступали према њима, као и ради провере начина на који се обавља први лекарски преглед по пријему у завод. Поред тога, обављане су и посете ради праћења поступања по препорукама које је НПМ раније упутио, као и ради праћења поступања по препорукама које је СРТ упутио Републици Србији након посета нашој земљи које је обавио 2021. и 2023. године. Обављено је и неколико тематских посета, на првом месту оних чији је циљ био превенција и заштита у случајевима сексуалног и родно заснованог насиља, а обављена је и једна посета која је била фокусирана на проверу постојања тортуре. Посете су биле ненајављене, а сарадња заводских службеника и руководства посећених завода са тимом НПМ-а је била потпуна.

Иако су констатована унапређења у погледу начина на који се документују уочене повреде и извештава о њима и начина обављања првог лекарског прегледа по пријему у завод, потребно је добру праксу у погледу наведеног проширити на све заводе за извршење кривичних санкција, с обзиром на то да НПМ и даље у неким заводима уочава да се наведено не обавља у потпуности у складу да прописима и стандардима. НПМ је у извештајима указивао на то да је потребно обезбедити услове за радно ангажовање што већег броја осуђеника, као и довољно расположивих сврсисходних активности, посебно за притворенике и осуђена лица распоређена у затворена одељења. Такође, мера појачаног надзора треба да обухвати и појачане третманске активности, како групне тако и појединачне, и потребно је развити посебне програме активности за жене и малолетнике који се налазе у притвору.

НПМ је и током посета заводима примио неколико навода о неадекватном поступању заводских службеника према лицима лишеним слободе. Она су тиму НПМ-а навела да су их службеници обезбеђења у спаваоницама у којима су боравили шутирали, ударали

палицама и рукама по глави и телу. Иако ови наводи нису могли бити потврђени увидом у доступну документацију, нити постојањем видео записа који би се односили на наведено, НПМ је скренуо пажњу на то да је забрана злостављања апсолутна и да је физички и психички интегритет неповредив и упутио препоруку руководству да запосленима упути јасну поруку да је мучење и друго сурово, нехумано или понижавајуће поступање или кажњавање апсолутно забрањено и јасан став да ће у односу на такве акте постојати нулта толеранција.

НПМ је обавио тематске посете које су посвећене појави сексуалног и родно заснованог насиља користећи прилагођену методологију која је развијена на основу препорука и алата ODIHR-а. Ово питање је посматрано са безбедносног, третманског и здравственог аспекта, са намером да се провери које активности заводи предузимају у циљу откривања и спречавања сексуалног и родно заснованог насиља, који се програми помоћи и подршке нуде лицима која су преживела или за које се сматра да су у ризику од овог насиља, да ли су запослени сензибилисани и обучени за препознавање и поступање у оваквим случајевима, које се мере предузимају у циљу заштите и редукције штетних последица и слично. Посебну пажњу НПМ је посветио лицима која су у већем ризику од сексуалног и родно заснованог насиља, а нарочито трансродним особама, имајући у виду да је њихов положај веома сложен када је у питању издржавање казне затвора. Након обављених посета, упућене су препоруке Управи за извршење кривичних санкција о потреби да се за запослене у заводима спроведу обуке које се односе на процену ризика од ове врсте насиља, препознавање жртава и начин поступања према њима, затим о стандардима и принципима једнакости и недискриминације у односу на сексуалну оријентацију и родни идентитет, као и о томе како на одговарајући начин, ефикасно и професионално комуницирати са ЛГБТИ+ лицима лишеним слободе и како идентификовати и одговорити на њихове легитимне потребе. Управа је обавестила НПМ да ће преко Центра за обуку и стручно оспособљавање организовати и спровести ове обуке и да ће подршку пружити Републичка стручна комисија Министарства здравља за трансродна стања.

Све посете психијатријским установама обављене су у циљу праћења поступања по препорукама које је СРТ упутио Републици Србији након посете нашој земљи из 2021. године. Истовремено са посетама специјалним болницама за психијатријске болести, посећивани су и центри за ментално здравље који су организационе јединице тих болница и у којима се спроводе превенција, унапређење менталног здравља и постхоспитално лечење пацијената у заједници.

У посећеним здравственим установама НПМ није примио ниједан навод пацијената о злостављању од стране особља, било физичком или вербалном. Уочено је да су предузете значајне активности на унапређењу материјалних услова смештаја како би они у потпуности били у складу са важећим стандардима. Са друге стране, индивидуални планови лечења пацијената се често не ажурирају, а постоје и недостаци у вођењу медицинске документације. Иако је приметно унапређење у погледу евиденције примене мере физичког спутавања пацијената, НПМ је указивао на обавезу да трајање фиксације траје најкраће могуће време, да је потребно примењивати је у потпуној приватности, ван видокруга других пацијената и да је потребно обезбедити савремене фиксаторе. НПМ је утврђивао и недостатке у погледу пристанка пацијента на смештај и болничко лечење, као и информисане сагласности пацијента на медицинску меру. Психијатријским болницама недостају запослени као и континуиране специјалистичке едукације средњег медицинског кадра из области менталног здравља и рада са особама са менталним сметњама, што може утицати на квалитет здравствене заштите и психосоцијалне рехабилитације пацијената.

Све посете установама социјалне заштите домског типа обављене током 2024. године биле су ненајављене и тимови НПМ-а су остварили добру сарадњу са руководством установа и особљем. НПМ је у три мале домске заједнице пратио поступање по препорукама СРТ-а које су упућене Републици Србији након посете коју Комитет обавио 2021. године. Једна посета установи за васпитање деце и омладине је обављена ради праћења поступања по раније упућеним препорукама НПМ, а по први пут је током овог извештајног периода посећена установа за децу и младе без родитељског старања.¹⁰⁶ Током посета, НПМ није примио ниједан навод корисника о лошем поступању према њима од стране запослених.

Посете малим домским заједницама показале су да досадашњи напори ка деинституционализацији нису дали очекиваног ефекта. НПМ је уочио да је и даље приметан недостатак особља за рад са корисницима, посебно здравственог особља, да активности корисника нису довољно структуриране, да интерне процедуре установа о поступању по притужбама корисника нису усклађене са Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, као и да је потребно учинити више напора ка информисању корисника о њиховим правима. Ни у овом извештајном периоду није израђен нацрт подзаконског акта којим се уређује поступање установа у инцидентним ситуацијама, а у неким установама је уочено да интерне процедуре поступања у случају инцидентних ситуација, по којима би запослени требало да поступају до доношења општег акта којим би се на јединствен начин уредило ово питање, нису одговарајуће.

У погледу праћења поступања према мигрантима и тражиоцима азила, у извештајном периоду НПМ је обавио две тематске посете центрима за прихват и смештај миграната и тражилаца азила и једну контролну посету међународном аеродрому.¹⁰⁷ И ове посете су биле ненајављене и остварена је добра и професионална сарадња са службеницима који раде у овим установама. Такође, упућени су извештаји о посетама Аеродрому „Никола Тесла“ Београд и Прихватилишту за странце у Пландишту, које су обављене током 2023. године. У Извештају о посети Аеродрому, НПМ је похвалио све активности које су предузете у циљу поступања по раније упућеним препорукама и које су у великој мери допринеле унапређењу поступања према странцима којима је одбијен улазак у земљу. У одговору Министарства унутрашњих послова на препоруке упућене у Извештају о посети Прихватилишту, НПМ је обавештен да су лица за која не постоји довољно изгледа да се могу принудно удаљити из земље у највећем броју отпуштана из прихватилишта и упућена у прихватне центре Комесаријата за избеглице и миграције и да је Министарство унутрашњих послова наставило са договорима са Министарством здравља у вези са пружањем здравствене заштите у прихватилиштима, што је недостатак на који НПМ већ годинама указује. Истовремено, предузимају се активности у циљу унапређења квалитета боравка и омогућавања активности странаца који бораве у Прихватилишту. Ниједан странац се није пожалио тиму НПМ-а на поступање полицијских службеника током њиховог боравка у Прихватилишту, нити на поступање приликом њиховог лишења слободе и спровода до Прихватилишта.

У Извештају о надзору над принудним удаљењима странаца који су обављени током 2023. године¹⁰⁸, НПМ је поново указао на проблем комуникације са странцима и позвао Министарство унутрашњих послова да користи услуге преводилаца. Утврђени су и одређени недостаци у припреми странаца за принудно удаљење, који се огледају у

¹⁰⁶ Извештај о посети тој установи ће бити упућен током 2025. године.

¹⁰⁷ Извештаји о овим посетама ће бити упућен током 2025. године.

¹⁰⁸ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8045-2023-4>.

каснијем обавештавању о предстојећем удаљењу и враћању привремено одузетих личних ствари. У погледу поштовања забране удаљења, недостаци у поступку на које је указивано Министарству унутрашњих послова, а који могу довести до повреде Конвенције против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака, још увек нису отклоњени и поред досадашњих указивања на овај проблем и упућених препорука.

ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

- **Министарство унутрашњих послова** треба да настави са спровођењем активности ради адаптације постојећих и изградње нових просторија за задржавање;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да континуираним обукама обезбеди да сви полицијски службеници приликом примене полицијских овлашћења поступају у складу са законом и другим прописима и поштују стандарде постављене Европском конвенцијом за заштиту људских права и основних слобода, Основним принципима Уједињених нација о употреби силе и ватреног оружја од стране службених лица која спроводе закон, Европским кодексом полицијске етике и другим међународним актима и домаћим прописима који се односе на полицију;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да обезбеди да сва задржана лица буду обавештена о својим правима и тако што ће им се уручивати одговарајућа писмена обавештења;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да обезбеди да се почетак задржавања рачуна у складу са прописима;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да предузме потребне мере да се странцима за које не постоји довољно изгледа да се могу принудно удаљити не одређује боравак у прихватилиштима за странце;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да на одговарајући начин организује здравствену заштиту у прихватилиштима за странце;
- **Министарство правде** треба да, без даљих одлагања, обезбеди да одредбе Кривичног законика буду усклађене са дефиницијом тортуре из члана 1. Конвенције Уједињених нација против тортуре;
- **Управа за извршење кривичних санкција** треба да омогући осуђеним лицима распоређеним у затворена одељења затвора и притвореницима, а посебно женама и малолетницима у притвору, довољно расположивих активности, као и боравак током дана у заједничким просторијама са осталим осуђеницима, односно притвореницима са којима им суд није ограничио контакт;
- **Управа за извршење кривичних санкција** треба да настави да унапређује третмански рад, а како би се, између осталог, створиле могућности преласка осуђених у повољнију васпитну групу;
- **Управа за извршење кривичних санкција** треба да обезбеди да се први лекарски преглед по пријему у завод и документовање и извештавање о повредама лица лишених слобода обављају у складу са прописима и стандардима;
- **Министарство здравља** треба да настави да унапређује материјалне услове смештаја пацијената у оним психијатријским установама у којима ти услови нису у потпуности усклађени са важећим стандардима;

- **Министарство здравља** треба да настави да развија центре за заштиту менталног здравља у заједници који ће пружати свеобухватну заштиту менталног здравља, уз најмање могуће рестрикције и што ближе месту боравка, односно породици пацијента;
- **Министарство здравља и Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да обезбеде ефикасно спровођење деинституционализације;
- **Министарство здравља** треба да унапреди примену мере физичког спутавања везивањем пацијената у свим здравственим установама у којима се та мера примењује;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да унапреди поступање центара за социјални рад у погледу пружања ефикасне старатељске заштите корисницима у установама;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да, у складу са Законом о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, донесе подзаконски акт којим се уређују начин и ближи услови поступања установе у инцидентним ситуацијама;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарство здравља и Управа за извршење кривичних санкција** треба да повећају број запослених у органима/установама како би према лицима лишеним слободе било омогућено поступање у потпуности у складу са прописима и стандардима

4.6. НАЦИОНАЛНИ ИЗВЕСТИЛАЦ У ОБЛАСТИ ТРГОВИНЕ ЉУДИМА

У току извештајног периода, Заштитник грађана као национални извештац у области трговине људима, наставио је да предузима активности ради унапређења институционалног оквира, јачања сарадње међу актерима и у међународној заједници, као и у припреми законских и оперативних оквира за ефикаснију борбу против трговине људима, све у циљу свеобухватне заштите жртава трговине људима и унапређења системског одговора на трговину људима.

Подизање кадровских капацитета

Национални извештац је наставио са јачањем свог положаја и надлежности, укључујући формирање Одељења Националног извештаца у области трговине људима у Стручној служби Заштитника грађана за које је, поред попуњавања радног места начелника Одељења, започет и поступак запошљавања три виша саветника.

Први извештај Националног извештаца

На Светски дан борбе против трговине људима, 30. јула 2024. године, објављен је Први извештај Заштитника грађана, Националног извештаца у области трговине људима за 2023. годину, са 28 системских препорука, што показује посвећеност прецизној процени стања и изазова у области трговине људима. Извештај садржи препоруке које се фокусирају на јачање капацитета и унапређење праксе и поступање надлежних органа ради ефикасније заштите жртава трговине људима, подизање свести опште и стручне јавности о озбиљности проблема трговине људима, информисање жртава трговине људима о њиховим правима, доступним механизмима заштите и услугама, као и јачање координације и сарадње између различитих актера у области трговине људима.

Израду Извештаја и методологије Извештаја подржала је Међународна организација за миграције, кроз пружање консултативне и техничке подршке. У процесу израде Извештаја консултативне и саветодавне услуге пружио је стручњак из Холандије, један од оснивача и члан тима у IMPACT-у: Центру против трговине људима и сексуалног насиља у сукобима, те члан CoMenshe, организације која се бави идентификацијом жртава трговине људима.

У циљу израде и објављивања Извештаја Националног извештаца за 2023. годину, 9. јануара 2024. године је упућен акт на адресе свих министарстава и адресе свих актера у овој области (101 актер). Актом су затражене информације о свим активностима које су предузете у периоду од 1. јануара 2023. године до 31. децембра 2023. године у области трговине људима, као и статистички подаци. Истовремено, у акту су наведена и конкретна питања из упитника који је Национални извештац сачинио ради прикупљања информација. На конкретни акт и упитник Националном извештацу одговорило је 80 актера, а одговор је изостао од 21 актера. Национални извештац је доставио упитник и Влади Републике Србије, Врховном суду, Врховном јавном тужилаштву, свим вишим јавним тужилаштвима у Републици Србији, Прекршајном апелационом суду и Прекршајном суду у Београду. Сви наведени органи одговорили су Националном извештацу и доставили информације.

Праћење поступања по препорукама

Национални извештац активно је организовао састанке са релевантним државним и међународним актерима, укључујући министарства, правосудне органе и удружења. Састанци су имали за циљ размену информација у циљу ефикасног поступања и примене препорука. Такође, у току извештајног периода Национални извештац је

прикупљао информације од надлежних органа о случајевима сумње на трговину људима. Сви надлежни органи достављали су у најкраћем року информације о случајевима и предузетим активностима.

Одржани су састанци са министром унутрашњих послова, представницима Министарства унутрашњих послова, Националним координатором за борбу против трговине људима, Канцеларијом за координацију активности у борби против трговине људима Министарства унутрашњих послова, Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Центром за заштиту жртава трговине људима, Министарством правде, Министарством здравља, Министарством просвете, Правосудном академијом, Адвокатском комором Србије. Такође, ради упознавања и предузимања активности у циљу поступања по препорукама, одржани су састанци и са представницима Врховног суда, Врховног јавног тужилаштва и релевантних удружења у области трговине људима. На основу прикупљених информација на конкретним састанцима, произлази да су релевантни органи, у овом кратком периоду од објављивања Извештаја, предузели активности у циљу поступања по преко 50% упућених препорука.

И током овог извештајног периода, представници Националног известиоца су обавили посету Прихватилишту за жртве трговине људима и сачинили Извештај о посети¹⁰⁹.

У току извештајног периода, представници Националног известиоца активно су учествовали на Годишњем састанку локалних тимова за борбу против трговине људима, који је организован у сарадњи са Канцеларијом за координацију активности у борби против трговине људима. Представница Националног известиоца била је говорник на конкретном састанку и упознала присутне са ставом и препорукама Националног известиоца у погледу функционисања и рада локалних тимова за борбу против трговине људима. Истом приликом обележен је Европски дан борбе против трговине људима, 18. октобар.

Представници Националног известиоца су реализовали посету Локалном тиму за борбу против трговине људима града Крагујевца и одржали конструктиван састанак са члановима Тима, на којем су детаљно упознати о начину функционисања овог Тима. Том приликом, представници Националног известиоца су учествовали и на обуци којој су присуствовали сви чланови овог Тима, на тему „Заједно против трговине људима: едукација за сигурнију будућност“.

Сарадња са удружењима

Током извештајног периода, Национални извештај је иницирао је и организовао састанке и са другим релевантним актерима у области трговине људима, укључујући и удружења.

Представници Националног известиоца активно су учествовали на консултативном састанку који су организовала удружења Астра и Група 484. Консултативни састанак био је посвећен кључним текућим питањима у области трговине људима и међузависности између система борбе против трговине људима и миграција. Поред представника Националног известиоца и релевантних удружења, састанку су присуствовали и представници Центра за заштиту жртава трговине људима, Комесаријата за избеглице и миграције, Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Прекршајног суда у Београду.

¹⁰⁹ Број предмета 232-23/24.

Током извештајног периода, Национални извештац је организовао састанак са представницима четири релевантна удружења у области трговине људима, са циљем размене информација о предузетим активностима током 2024. године, дефинисања заједничких корака у одговору на трговину људима, те разматрања идеје о формирању Савета Заштитника грађана у области трговине људима. Задачи Савета би били да разматра стање ствари у области трговине људима, иницира заједничке активности, указује Националном извештају на оперативне проблеме и изазове у овој области, као и да даје предлоге и иницијативе за њихово решавање на институционалном нивоу. У вези са функционисањем Савета, истакнуто је да би активности на формирању и организовању истог биле предузете почетком 2025. године.

Нормативне и институционалне реформе

Активности Националног извештаја укључују учешће у изради стратешких докумената и прописа, укључујући Радну групу за израду Нацрта закона у области борбе против трговине људима, као и учешће у доношењу Програма за борбу против трговине људима.

Национални извештац је у свом Извештају посебно указао на значај доношења системског закона у области трговине људима. Након тога, министар унутрашњих послова је образовао Радну групу за израду Нацрта закона у области борбе против трговине људима, која је одржала конститутивни састанак 28. октобра 2024. године. Испред Заштитника грађана и Националног извештаја у области трговине људима именована су два члана радне групе. Радна група до краја извештајног периода одржала је шест састанака.

Формирање Радне групе за израду Нацрта закона представља позитиван корак, али је важно интезивирати рад и предузети све кораке, како би закон био усвојен у најкраћем року, у складу са Планом раста Републике Србије. Положај, улога и надлежности Националног извештаја, Националног координатора, Савета за борбу против трговине људима, обавеза вођења и достављања информација из области трговине људима Националном извештају, бесплатна правна помоћ за жртве трговине људима и унапређење механизма за борбу против трговине људима, укључујући идентификацију жртава и бољу координацију између релевантних актера, остају приоритети које Национални извештац захтева да буду уређени овим законом.

Национални извештац је учествовао у поступку доношења Програма за борбу против трговине људима и акционог плана за његово спровођење, те је у оквиру својих надлежности упутио Мишљење¹¹⁰ на нацрте ових докумената. Заштитник грађана у својству Националног извештаја препознат је као орган-партнер за одређене активности, а извештаји Националног извештаја као мере провере активности. Једна од предвиђених активности је успостављање механизма за благовремено и свеобухватно достављање података Националном извештају у области трговине људима, уз мапирање органа и организација од којих се подаци прикупљају. Такође, Национални извештац именовao је своје представнике у Радној групи за спровођење и праћење Програма.

Међународна сарадња и размена искустава

Национални извештац учествовао је на међународним конференцијама и састанцима, чиме је започето релевантно позиционирање Републике Србије у глобалној борби против трговине људима. Учествовање у студијским посетама и

¹¹⁰ Број предмета 353-3/24.

размени искустава са међународним партнерима омогућило је унапређење праксе и сарадње на глобалном нивоу.

Представници Националног известиоца учествовали су на 24. Конференцији Алијансе против трговине људима, одржане у Бечу, у Аустрији.

Учествовали су и на редовном Годишњем састанку националних координатора и известилаца у области трговине људима, одржаном у септембру 2024. године у Бечу, у Аустрији. Тема састанка била је усмерена на размену искустава и најбољих пракси у сузбијању трговине људима, са посебним акцентом на изазове у идентификацији и заштити жртава, као и на унапређењу међународне сарадње у овој области. Представници Националног известиоца су на главном заседању, као и пропратним догађајима, упознали све учеснике са Првим извештајем и упућеним препорукама, што је посебно поздрављено од стране представника Савета Европе и GRETA-е.

У оквиру пројекта „Јачање борбе против трговине људима у Србији“, Национални извештац је учествовао у студијској посети Финској и том приликом се састао са представницима Омбудсмана за недискриминацију Финске, који обавља улогу националног известиоца у области трговине људима. Размењена су искуства о улози националног известиоца, а разматрано је и функционисање и ефикасност механизма за праћење и извештавање. Састанци су одржани и са представницима националног координатора, полиције, инспектората за рад Финске и релевантних удружења те земље.

У току извештајног периода, одржани су састанци са националним известиоцима и еквивалентним механизмима Републике Турске, Републике Италије и Републике Јерменије, током којих су размењена искуства у праћењу случајева трговине људима и договорени кораци за јачање билатералне сарадње.

Представници Националног известиоца пратили су регионалну конференцију Савета Европе под називом „Утицај технологије на трговину људима: промена приступа за ефикаснији одговор“, која је одржана у Сарајеву, у Босни и Херцеговини.

Током извештајног периода, Национални извештац је одржао и састанак са представницима Канцеларије за борбу против трговине људима САД-а (Tip Office). Током састанка представници Tip Office упознати су са Извештајем Националног известиоца и упућеним препорукама, за које је оцењено да се у одређеном делу поклапају са препорукама, како Tip Report-а, тако и препорукама GRETA-е.

Јачање институционалних капацитета

Активности су обухватале обуке и радионице за релевантне актере, као и директну подршку у идентификацији и заштити жртава трговине људима, чиме је допринето јачању институционалних капацитета у овој области.

Национални извештац је отворио регионалну конференцију „Либерализација приступа тржишту рада: потенцијали законитих миграција и превенција ризика од прекарних занимања и трговине људима“, организовану од стране Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Центра за заштиту жртава трговине људима, уз подршку Немачке развојне сарадње и Међународне организације за миграције (ИОМ). Представница Заштитника грађана учествовала је као панелисткиња на панелу, чија је тема била праћење препорука надзорних тела и националних известилаца у области борбе против трговине људима, у домену трговине људима у сврху радне експлоатације.

Представници Националног известиоца учествовали су на обуци коју је организовао Центар за заштиту жртава трговине људима, на тему препознавања случајева трговине људима.

Током извештајног периода, представници Националног известиоца учествовали су активно на радионици Савета Европе под називом „Трговина људима посредством интернета и технологије“.

Представница Националног известиоца учествовала је, као коауторка и предавач, на саветовању Савеза удружења правника, на тему „Положај и заштита осетљивих група са аспекта надлежности Заштитника грађана и прекршајних судова“.

У току извештајног периода, у Билтмену Вишег јавног тужилаштва у Београду објављен је коауторски рад Националног известиоца на тему „Борба против трговине људима и улога Заштитника грађана као Националног известиоца за област трговине људима са посебним освртом на сарадњу на националном нивоу“.

Током Светског дана борбе против трговине људима, Национални извештај је говорио и учествовао на конференцији посвећеној подизању свести о овој теми, коју су организовали Центар за заштиту жртава трговине људима и Црвени крст Србије.

Канцеларија Савета Европе у Београду организовала је округли сто о правној подршци и бесплатној правној помоћи за жртве трговине људима, на којем су активно учествовали представници Националног известиоца. Представници Националног известиоца, заједно са другим учесницима, представницима Адвокатске коморе Србије, Адвокатске коморе Града Београда, Министарства правде, Националним координатором за борбу против трговине људима, разматрали су најбоља решења за нацрт закона о борби против трговине људима, која се односе на бесплатну правну помоћ за жртве трговине људима. Након одржаног округлог стола, на иницијативу Националног известиоца, Национални извештај је заједно са Адвокатском комором Србије израдио предлог одредби о бесплатној правној помоћи, који је достављен Радној групи за израду Нацрта закона у области трговине људима.

И током овог извештајног периода Национални извештај је учествовао у раду Управног одбора заједничког пројекта Европске уније и Савета Европе „Јачање борбе против трговине људима у Србији“. У оквиру ових активности, разматрани су резултати досадашњих иницијатива и активности и предложене нове мере за јачање националних капацитета у области трговине људима.

5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИ РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

5.1. ОБЛАСТ ГРАЂАНСКИХ И ПОЛИТИЧКИХ ПРАВА

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Унутрашњи послови

Током извештајног периода Заштитник грађана је поступао по притужбама грађана на рад управа у саставу Дирекције полиције и сектора у саставу Министарства унутрашњих послова. Највећи број притужби грађана односио се на незадовољство радом полицијских службеника, задржавање на граничним прелазима, задржавање на административном прелазу Аутономне покрајине Косово и Метохија, издавање прекршајних налога, неодлучивање о или одбијање захтева за пријаву пребивалишта, неодлучивање о захтеву за пријем у држављанство, утврђивање држављанства, отпуст из држављанства, неодлучивање о захтеву за добијање путне исправе, регистрацију возила, издавање возачких дозвола, одбијање захтева за држање и ношење оружја, одузимање оружја и оружних листова, одбијање захтева за издавање лиценце за вршење послова службеника обезбеђења, одузимање лиценце за вршење послова службеника обезбеђења, неодлучивање по жалбама у законском року, неодлучивање по захтевима за повраћај уплаћених средства односно такси које нису искоришћене за ту намену, неодлучивање по захтевима за увид у списе предмета и неодлучивање о захтевима за издавање уверења у складу са Законом о општем управном поступку.¹¹¹ Такође, примљен је и одређени број притужби полицијских службеника Синдиката полиције „Слога“, због неодлучивања у форми управног акта по њиховим захтевима, и бивших запослених Министарства унутрашњих послова, због непоступања по правноснажним и извршним пресудама.

Заштитник грађана оцењује да је током извештајног периода унапређено поступање Министарства унутрашњих послова у односу на претходни извештајни период. Тако је овај орган значајно развио механизме контроле свог рада, односно благовремено и ефикасно поступао по поднетим притужбама грађана и спроводио притужбене поступке, у формалном и материјалном смислу. Сектор унутрашње контроле је благовремено и ефикасно одговарао грађанима и достављао примљене притужбе грађана на поступање надлежним организационим јединицама. Ипак, и овде постоји простор за даље унапређење, па је потребно обезбедити мању могућност за синхронизоване изјаве полицијских службеника, као и веће коришћење аудио и видео снимака који помажу у јасном и аутентичном сагледавању догађаја.

Ни у овом извештајном периоду није убрзано одлучивање о захтевима за пријем у држављанство Републике Србије. Постоји велики број захтева за пријем у држављанство, утврђивање држављанства или отпуст, о којима није одлучено дуги низ година и покренут поступак није окончан. Након што је Заштитник грађана покренуо испитне поступке законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, овај орган је отклањао недостатке у раду тако што је одлучивао о захтевима и поступци су обустављани, док у неким случајевима и даље трају провере које претходе одлучивању по захтевима.

¹¹¹ „Службени гласник РС“, бр. 18/16, 95/18 - аутентично тумачење и 2/23 - одлука УС.

У извештајном периоду, Заштитник грађана примио је притужбе грађана на рад Управе граничне полиције због задржавања на граничним прелазима и административном прелазу Аутономне покрајине Косово и Метохија. У одређеним предметима, грађани су поучени да поднесу притужбе у складу са Законом о полицији, док су у другим предметима покретани поступци у којима је Заштитник грађана, а потом и притужилац, обавештен о разлозима задржавања, те су поступци окончани обуставом.

Притужбе које су поднете због неодлучивања о захтеву за добијање личне карте, путне исправе, регистрацију возила, издавање возачких дозвола, окончани су обуставом, имајући у виду да је након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана, Министарство унутрашњих послова издавало јавне исправе или доносило решења о одбијању захтева.

И у овом извештајном периоду примљен је одређени број притужби које се односе на примену Закона о оружју и муницији.¹¹² Незадовољство грађана највише се односило на доношење решења о одузимању оружја и оружног листа из „безбедносних разлога“.

У извештајном периоду разматране су притужбе грађана којима указују на поступање Министарства унутрашњих послова, које је против њих неосновано подносило захтеве за покретање прекршајног поступка. И поред тога што о одговорности ових лица одлучује надлежни прекршајни суд, при чему Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад правосудних органа, у одређеним случајевима, а након извршеног увида, оцењено је да су одређени захтеви сачињени на основу претпоставки, паушално, уместо на основу јасно и потпуно утврђеног чињеничног стања, а да су у појединим случајевима погрешно наведени чланови закона у односу на чињенични опис прекршаја.

Када су у питању поступци вођени по притужбама грађана због уплаћених новчаних средства за које је касније престао основ (нпр. странка је уплатила таксу за издавање пасоша, али није поднела захтев), након покренутог испитног поступка од стране Заштитника грађана, ти недостаци су отклоњени.

У поступцима по жалбама, након покретања испитног поступка Заштитника грађана Министарство унутрашњих послова је доносило другостепена решења.

И у овом извештајном периоду, Заштитнику грађана су се обраћали грађани незадовољни због тога што су одбијени њихови захтеви за добијање лиценце за вршење послова службеника обезбеђења, у којима је као основ за одбијање била наведена „безбедносна провера“. Поступци су спроведени у складу са позитивним законским прописима, тако да су притужбе грађана оцењене као неосноване, али Заштитник грађана поново указује на проблем навођења безбедносне провере као основа за одбијање захтева, с обзиром на то да безбедносна провера није регулисана законом.

Заштитник грађана је примио и притужбе грађана незадовољних због тога што о њиховим захтевима за увид у списе предмета није одлучено у складу са Законом о општем управном поступку. Поступци су окончани обуставом, јер су недостаци отклоњени након покренутих испитних поступака.

У извештајном периоду је примљен и одређени број притужби полицијских службеника у пензији, у којима указују на то да није одлучено о њиховим захтевима за издавање уверења о ангажовању на извршавању задатака током оружаних сукоба на територији Аутономне покрајине Косово и Метохија 1999. године, ради остваривања

¹¹² „Службени гласник РС“, бр. 20/15, 10/19, 20/20 и 14/22.

права која им припадају по Закону о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица.¹¹³ Након покренутих испитних поступака Заштитника грађана недостаци су отклоњени, а поступци обустављени.

У извештајном периоду је примљен одређени број притужби полицијских службеника незадовољних због тога што о њиховим захтевима није одлучено у форми управног акта, уз поуку о правном средству, већ у виду обавештења. Након покретања испитног поступка Заштитника грађана, ти пропусти су отклоњени.

У извештајном периоду, Заштитник грађана је примио и одређени број притужби страних држављана о чијим захтевима за јединствену дозволу за привремени боравак и рад није било одлучено. Након покренутог поступка, недостатак је отклоњен и о захтевима је одлучено.

У последњем кварталу 2024. године, Заштитник грађана је примио притужбе грађана који су се обраћали Министарству унутрашњих послова ради брисања података о поднетим кривичним пријавама из евиденције овог органа. У свим примљеним притужбама утврђено је да је Министарство благовремено поступало и у случају незадовољства одлукама грађани су упућивани на подношење притужбе Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности. Међутим, грађани су подносили притужбе Заштитнику грађана, те су, будући да је поступање у овим случајевима у искључивој надлежности Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, наведене притужбе одбачене због ненадлежности.

Одбрана

У извештајном периоду, грађани су притужбама најчешће изражавали незадовољство због повреда права из радног односа. У тим случајевима, притужиоци су упућивани на обраћање Инспекторату одбране Министарства одбране.

Грађани су такође указивали на то да од Министарства одбране не добијају благовремено информације које су им потребне ради остваривања својих права. Након што је Заштитник грађана покренуо испитне поступке, Министарство је притужиоцима доставило тражене податке.

Правда и правосуђе

И у овом извештајном периоду грађани су се обраћали Заштитнику грађана притужбама на рад судова и јавних тужилаштава, указујући на дуго трајање судских поступака и повреду права на правично суђење, а изражавали су и незадовољство судским одлукама. С обзиром на то да Заштитник грађана није надлежан да контролише рад правосудних органа, ове притужбе су одбачене уз упућивање грађана да се обрате надлежном органу, у највећем броју случајева Министарству правде.

У бројним притужбама на рад јавних бележника и јавних извршитеља грађани су указивали на високе трошкове поступка. У таквим случајевима, Заштитник грађана је упућивао грађане да се обрате Министарству правде у делу судске управе, односно надлежним коморама када је реч о незадовољству радом појединих јавних бележника и јавних извршитеља. Заштитник грађана је поступао у ситуацијама када су грађани претходно искористили правна средства која су им на располагању и када су били ускраћени за одговор, односно поступање органа надлежних за надзор у конкретним случајевима.

¹¹³ „Службени гласник РС“, број 18/20.

Један такав испитни поступак законитости и правилности рада Министарства правде, који је покренут на основу притужбе грађанина незадовољног одговором Адвокатске коморе Србије и Министарства правде, резултирао је Мишљењем Заштитника грађана¹¹⁴. Заштитник грађана је стао на становиште да су јавна овлашћења из чл. 65. Закона о адвокатури¹¹⁵ послови државне управе законом поверени Адвокатској комори Србије и адвокатским коморама у њеном саставу, те да Министарство правде, као орган управе у чијој надлежности су послови државне управе који се односе на адвокатуру, има овлашћење за вршење надзора у конкретном случају.

ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

- **Министарство унутрашњих послова** треба да обезбеди потпуну и доследну примену свих прописа о управном поступку приликом одлучивања о правима, обавезама и правним интересима грађана, како у првостепеном, тако и у другостепеном поступку;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да квалификује примљене поднеске према њиховој садржини и правилном применом позитивних законских прописа, мера и активности из своје надлежности одлучује у законом прописаној форми;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да редовно спроводи едукације у циљу унапређења поступања полицијских службеника у складу са начелима добре управе;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да, приликом одлучивања по слободној оцени, води рачуна о границама и циљу својих овлашћења, нарочито када је у питању „безбедносна провера“;
- **Министарство унутрашњих послова** треба ефикасније да одлучује о захтевима за пријем у држављанство Републике Србије и другим случајевима из области управних послова;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да посвети посебну пажњу одбијању захтева или одузимању оружја решењима чији је основ искључиво „безбедносна провера“, имајући у виду да њена садржина, облик и компетентност лица које врши безбедносну проверу нису регулисане законом ни подзаконским актима за ове случајеве, већ је у питању дискрециона оцена;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да обезбеди да полицијски службеници тачно наводе чињенице у захтевима за покретање прекршајног поступка и да континуирано прати исход покренутих прекршајних поступака, као и судску праксу прекршајних судова, имајући у виду да терет трошкова неосновано вођеног прекршајног поступка пада на терет буџетских средстава, односно свих грађана.
- **Министарство унутрашњих послова** у свом раду треба да без одлагања поступа по правноснажним и извршним пресудама надлежних судова, како би се избегло покретање извршних поступака, имајући у виду да трошкови извршног поступка падају на терет свих пореских обвезника Републике Србије.

¹¹⁴ Број предмета 335-234-204/23.

¹¹⁵ „Службени гласник РС“, бр. 31/11 и 24/12 - одлука УС.

5.2. ОБЛАСТ ЕКОНОМСКИХ, СОЦИЈАЛНИХ И ИМОВИНСКИХ ПРАВА

АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Заштита животне средине

Поступајући по притужби којом је указано на то да Град Нови Сад није предузео мере у циљу обезбеђивања мерења буке из угоститељских објеката од стране комуналне милиције у том граду, Заштитник грађана је у Извештају са мишљењем¹¹⁶ утврдио да учесталост представки инспекцијским органима на буку из угоститељских објеката указује на потребу да јединице локалне самоуправе искористе сва законом дата овлашћења и могућности и створе услове у којима инспекцијски надзор може бити делотворнији и сврсисходнији, а у циљу заштите права и интереса великог броја грађана који су на овај начин узнемирани буком и трпе њена штетна дејства.

На потребу посебне заштите друштвено осетљивих група од свакодневног излагања буци из угоститељског објекта, указано је у поступку по притужби мајке особе са аутизмом која болује и од епилепсије, која се жалила на буку, вибрације, непријатне мирисе, постављене тенде и клима уређај, од стране власника једног угоститељског објекта у Градској општини Стари Град, Београд, а који се налази испод њиховог стана. Наиме, у датом поступку Заштитник грађана је утврдио да предузете мере инспекцијских органа нису биле довољне ради заштите од утицаја буке коју стварају уређаји и опрема инсталирани у предметном угоститељском објекту. Сходно томе, а с обзиром на осетљивост ситуације, те на околност да свакодневно излагање различитим звуковима из предметног угоститељског објекта изнад ког живе значајно утиче на нарушавање спокојства, а тиме и на квалитет живота и опште здравствено стање притужилиног сина, Заштитник грађана је у Извештају са препорукама¹¹⁷ указао на потребу да се хитно спроведе решење грађевинске инспекције о уклањању надстрешнице и спољне јединице клима система, као и да се кроз контролни инспекцијски надзор изврши ново мерење и размотри упућивање препоруке надзираном субјекту да предузме мере звучне заштите.

Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда је обавестио Заштитника грађана о извршеном контролном инспекцијском надзору и обављеном мерењу буке које није показало прекорачење, због чега не постоје услови да се надзираном субјекту наложи предузимање мера звучне заштите. С друге стране, спровођење решења грађевинске инспекције које би решило и проблем буке у конкретном случају је и даље неизвесно, с обзиром да, како је у одговору наведено, спровођење програма уклањања објеката према утврђеном редоследу зависи од висине одобрених финансијских средстава.

У истом поступку, Заштитник грађана је указао на то да учесталост представки инспекцијским органима на буку из угоститељских објеката, те чињеница и да Заштитник грађана прима велики број притужби које се односе на дату проблематику, а нарочито ситуацију да се такви угоститељски објекти налазе у стамбеним зградама, указују на потребу да се ближе уреде услови за опремање угоститељских објеката у којима се емитује музика или изводи забавни програм и тиме омогући, како ефикаснији и сврсисходнији инспекцијски надзор, тако и заштита права и интереса грађана. У вези

¹¹⁶ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8134-gr-d-n-vi-s-d-d-b-zb-di-un-lin-ilici-i-d-n-r-lish-i-ri-bu-u-iz-ug-s-i-ljs-ih-b-u-gr-du>.

¹¹⁷ Број предмета 3115-90/24, дел. бр. 21970 од 13. септембра 2024. године.

са тим, Градској управи града Београда је истим актом препоручено и да размотри могућност иницирања доношења акта којим би се ближе уредили услови за уређење и опремање угоститељских објеката у којима се емитује музика или изводи забавни програм, а којима се обезбеђује заштита од буке. До краја извештајног периода, Заштитник грађана није обавештен о евентуалном поступању у датом случају.

Поступајући по притужби мештана села Дадинце, као и удружења грађана у вези са издавањем грађевинске дозволе за изградњу Мале хидроелектране „Беско“ на Рупској реци, Заштитник грађана је након окончаног испитног поступка према Општинској управи општине Власотинце и Јавном водопривредном предузећу „Србијаводе“ оценио да је од изузетног значаја утврдити да ли је пројекат изградње Мале хидроелектране „Беско“ у складу са издатим водним условима, односно да ли испуњава техничке и друге захтеве, као и да ли су прибављени одговарајући услови заштите природе. У вези са тим, у упућеном Извештају о случају са препорукама¹¹⁸, предузећу „Србијаводе“ је указано на то да је потребно да без одлагања обавести инспекцијске органе као и Општинску управу општине Власотинце да ли је пројекат за грађевинску дозволу за Малу хидроелектрану „Беско“ израђен у складу са издатим водним условима, а Општинској управи општине Власотинце да размотри валидност издате грађевинске дозволе, с обзиром на налаз енергетског инспектора да се енергетска дозвола не односи на објекат описан у решењу о грађевинској дозволи и да је иста престала и да важи, као и да утврди да ли су прибављени одговарајући услови заштите природе.

Поступајући по упућеној препоруци Заштитника грађана, Јавно водопривредно предузеће „Србијаводе“ је оценило да пројекат за грађевинску дозволу у датом случају није урађен у складу са издатим водним условима, о чему је обавештена Општинска управа општине Власотинце. Међутим, како Заштитник грађана није примио изјашњење Општинске управе општине Власотинце о поступању по упућеним препорукама, о датом случају је обавештено Општинско веће општине Власотинце, као непосредно надређени орган.

На потребу превентивног деловања, односно сагледавања свих аспеката заштите животне средине, те предузимања свих расположивих мера како би се потенцијални негативни ефекти различитих пројеката у што већој мери ублажили, односно како би се утврдило да ли су прибављени одговарајући услови заштите природе, указано је и у притужби станара Шуматовачке улице у Нишу, који су се жалили на специфичну буку коју ствара уређај за растеривање птица смештен на крову зграде Универзитета у Нишу.

Наиме, иако је поступак инспекцијског надзора спроведен у складу са правилима поступка, након окончаног испитног поступка према Градској управи за комуналне делатности и инспекцијске послове града Ниша и Министарству заштите животне средине, Заштитник грађана је оценио да је требало да наведени органи размотре и испитивање осталих карактеристика уређаја за растеривање птица, те утврде да ли је само постављање истог и његово коришћење у складу са законским прописима, односно циљевима Закона о заштити природе¹¹⁹. У вези са тим, у Извештају са препорукама¹²⁰ упућеном Министарству заштите животне средине указано је на потребу да овај орган у поступку координисаног инспекцијског надзора са градском инспекцијом утврди да

¹¹⁸ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8028-u-vr-di-i-sv-p-r-bn-cinj-nic-prili-d-n-sh-nj-r-sh-nj-gr-d-vins-d-zv-li-z-pr-izgr-dnj-h-b-s>.

¹¹⁹ „Службени гласник РС“, бр. 36/09, 88/10, 91/10 - испр., 14/16, 95/18 - др. закон и 71/21.

¹²⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7993-insp-ci-d-u-vr-di-d-li-s-ur-d-z-r-s-riv-nj-p-ic-ris-i-u-s-l-du-s-z-n>.

ли је употреба предметног уређаја у складу са одредбама Закона о заштити природе и прописа донетих на основу тог Закона.

У поступцима који су вођени према локалним инспекцијама за заштиту животне средине, утврђено је да треба да више воде рачуна о свеобухватности и делотворности инспекцијског надзора, те да благовремено и потпуно сагледавају све наводе из примљених представки и да кроз прецизно и тачно утврђено чињенично стање остваре циљ поступка инспекцијског надзора. Тако је у поступку који је по притужби грађана вођен према Градској управи града Суботице, а који се тичао инспекцијског надзора над радом фарме свиња, утврђено да инспекцијски органи Градске управе града Суботице нису извршили инспекцијски надзор над пословањем предметне фарме свиња у оквиру прописа из области заштите животне средине и планирања и изградње, иако се у примљеним представкама указивало на проблем непријатних мириса, буке и отпада, као и постојања нелегалних објеката. Након упућеног Извештаја са препорукама¹²¹, Градска управа града Суботице је спровела инспекцијски надзор и предузела извесне мере према надзираном субјекту.

Истовремено, у поступку који је вођен према Секретаријату за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда и Управи Градске општине Сурчин, у вези са непријатним мирисима из канала Галовица у насељу „Кључ“ у Земуну, Заштитник грађана је оценио да је било потребно да поступајући инспекцијски органи успоставе адекватнију сарадњу у поступку вршења инспекцијског надзора, а како би се омогућило да инспекцијски надзор обаве сви надлежни инспекцијски органи, те прецизно утврди чињенично стање о томе о каквим отпадним водама се ради, односно да ли оне потичу од физичких лица или правних субјеката у вршењу пословне делатности. У вези са наведеним, Заштитник грађана је у Извештају са препорукама¹²² указао наведеним органима да је потребно да изврше заједнички инспекцијски надзор, те у потпуности утврде чињенично стање у вези са изливањем отпадних вода у каналу Галовица.

На основу примљених изјашњења органа у датом случају следи да је извршен заједнички инспекцијски надзор који није показао да се било какве отпадне воде испуштају у канал. Имајући у виду наводе мештана, као и претходне наводе органа о неприступачности терена, од Управе Градске општине Сурчин је затражено прецизирање примљених навода о поступању. До краја извештајног периода, изјашњење органа није пристигло, те се поступање и даље прати.

Проблем спровођења донетих решења инспекције, а тиме и остваривања циља инспекцијског надзора, јавио се у поступку по притужби којом је указано на то да грађани крагујевачког насеља Илина вода већ више од четири године имају проблем са фирмом која се у овом насељу бави производњом пелета. Притужбом је указано на то да наведена фирма неометано послује и поред изречене забране обављања делатности управљања отпадом, при чему иста не спроводи ни решење о уклањању велике количине ускладиштеног отпада, услед чега мештани насеља не могу да отворе прозоре, изнесу веш напоље, те имају низ здравствених проблема.

Након окончаног испитног поступка према Градској управи за инспекцијске послове и комуналну милицију града Крагујевца, Заштитник грађана је оценио да та управа, и

¹²¹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7958-z-sh-i-ni-gr-d-n-n-spr-v-d-n-g-p-s-up-n-r-l-u-vr-di-pr-pus-i-upu-i-pr-p-ru-gr-ds-upr-vi-gr-d-sub-ic>.

¹²² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8089-insp-ci-d-u-vrd-cinj-nicn-s-nj-u-v-zi-s-izliv-nj-p-dnih-v-d-u-n-lu-g-l-vic>.

пored изнетих разлога који су по наводима органа спречавали односно отежавали спровођење извршења, није обезбедила извршење преко другог лица, као и посредном, а потом и непосредном принудом. У вези са тим, у упућеном Извештају са препорукама¹²³ је указано на потребу предузимања свих осталих законом прописаних мера у циљу спровођења донетих решења. Посебно је указано на то да непредузимање свих активности и мера које закон даје на располагање инспекцијским органима у циљу спровођења донетих решења отвара могућност, као и у конкретном случају, да надзирани субјект и поред донетих решења, изречених забрана, одузетих дозвола, а потом и утврђене одговорности за привредни преступ, већ пет година ипак наставља да обавља своју делатност.

Градска управа за инспекцијске послове и комуналну милицију града Крагујевца је најпре обавестила Заштитника грађана да је делимично поступила по упућеним препорукама, као и да предузима мере у циљу поступања по препорукама у целости. Међутим, у последњем изјашњењу органа, Заштитник грађана је обавештен да је 9. августа 2024. године велики пожар захватио локалитет на којем је дати надзирани субјект обављао своју делатност, те да су пожаром захваћени производни објекти, машине и отпад који би били предмет извршења. Посебно је наведено да је надзирани субјект након тога престао да обавља делатност управљања отпадом.

Поводом притужбе мештана Раишњево, у општини Пријепоље, који су указали на то да до изливања реке Лим у овом месту долази због отпада који се баца у речно корито, Заштитник грађана је након окончаног испитног поступка констатовао да и поред забрањујућег решења водног инспектора постоји оправдан ризик да ће до новог одлагања отпада поново доћи, а што може имати додатне последице по очигледно већ нарушен водни режим на датој деоници. Заштитник грађана је у Извештају са мишљењем¹²⁴ указао на то да је потребно да Јавно водопривредно предузеће „Србијаводе“ и Републичка дирекција за воде Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде предузму све расположиве мере и радове, у циљу уређења водотока и заштите од штетног дејства вода на датој деоници реке Лим, као и да се настави редован надзор предметне деонице.

Поводом притужбе удружења грађана којом се указује на то да је на Регионалној депонији „Дубоко“, у Ужицу, настављен транспорт и депоновање отпада на овој локацији иако нису саниране све последице пожара који је букнуо у мају месецу 2024. године, због чега су мештани сами блокирали даљи довоз смећа, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак оцене законитости и правилности рада Министарства заштите животне средине. Након покренутог поступка, Министарство заштите животне средине је обавестило Заштитника грађана да је извршен инспекцијски надзор Јавног комуналног предузећа „Дубоко“ Ужице, као и да је наведеном предузећу изречена забрана обављања делатности и наложено спровођење рекултивације након затварања депоније у складу са Планом за затварање предузећа за управљање отпадом, након чега је поступак пред Заштитником грађана обустављен.

Заштитник грађана је пратио поступање по препорукама упућеним у претходном извештајном периоду, пре свега по препорукама упућеним Градској управи града Новог Сада, а које су се односиле на непријатне мирисе из суседне сушаре и печењаре,

¹²³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8021-gr-ds-upr-v-z-insp-ci-s-p-sl-v-i-un-lnu-ilici-u-gr-d-r-gu-vc-d-d-sl-dn-spr-v-di-s-ps-v-n-dlu>.

¹²⁴ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7959-z-sh-i-ni-gr-d-n-n-spr-v-d-n-g-p-s-up-n-r-l-upu-i-n-dl-zni-rg-ni-ishlj-nj-bi-s-spr-cil-l-sh-p-sl-dic-n-v-dni-r-zi-r-li>.

односно пекаре која се налази у стамбеној згради.¹²⁵ У првом случају, Заштитник грађана је констатовао да је делимично поступљено по упућеним препорукама, с обзиром на то да је обавештен да је донето решење о забрани рада пушнице до прибављања дозволе за рад, при чему није наведено да ли је разматрано налагање и других мера у циљу редукције непријатних мириса из сушаре. О делимичном поступању у датом случају обавештено је Градско веће града Новог Сада.

У другом случају, Градска управа града Новог Сада је у целости поступила по упућеној препоруци, тако што је предузела извесне мере у циљу исправљања пропуста у датом случају, односно унапређења пословања надзираног субјекта. Истовремено, Градска управа града Новог Сада је формирала радну групу за решавање проблема у вези са димом, паром и непријатним мирисима који настају у раду угоститељских објеката на територији града Новог Сада.

На крају, поступајући по препоруци Заштитника грађана¹²⁶, Градска управа града Ваљева је тек у 2024. години донела и усвојила План квалитета ваздуха¹²⁷ и тиме поставила платформу за предузимање краткорочних и дугорочних мера у циљу побољшања квалитета ваздуха на својој територији. У 2024. години, планове квалитета ваздуха су усвојили још и Бор и Зајечар, међутим, још увек постоје јединице локалне самоуправе који нису усвојиле овај плански акт или га имају, али је исти у међувремену застарео.

Здравље

И у овом извештајном периоду је настављен тренд повећања броја притужби грађана, којима се указује на то да Министарство здравља не поступа по захтевима за спровођење ванредне спољне провере квалитета стручног рада или да не поступа у складу са законским обавезама.¹²⁸ Ради отклањања уочених неправилности, Заштитник грађана је и у овом извештајном периоду поново упутио Извештај о случају са препорукама Министарству здравља да поступа по овим захтевима на начин и у роковима прописаним законом и стара се да донета решења о спровођењу ванредне спољне провере квалитета стручног рада у здравственим установама буду извршена у законом прописаном року.¹²⁹ Такође, грађани су изражавали незадовољство радом Републичког фонда за здравствено осигурање у поступцима остваривања права на здравствено осигурање, а нарочито у поступцима остваривања овог права на основу међународних споразума којима је дефинисана сарадња у области здравственог осигурања.

У фокусу рада Заштитника грађана било је и поступање по притужбама грађана који су поднели захтев за доделу једнократне новчане помоћи, доделу ваучера за куповину лекова и медицинских средстава или за доделу ваучера за рехабилитацију и рекреацију у оквиру Програма подршке породицама са децом која су оболела од ретких болести и осталима који су оболели од ретких болести, а које је спроводило Министарство за бригу о породици и демографију. Покренути испитни поступци окончани су обуставама с обзиром на то да је Министарство за бригу о породици и демографију отклањало недостатке у свим случајевима у којима су били испуњени прописани услови - да је реч о држављанима Републике Србије и да су уписани у регистар лица оболелих од ретких болести.

¹²⁵ Број предмета 3115-171/23, дел. бр. 31275 од 4. децембра 2023. године и број предмета 3115-285/23, дел. бр. 33894 од 27. децембра 2023. године.

¹²⁶ Број предмета 3115-1682/22, дел. бр. 32991 од 30. децембра 2022. године.

¹²⁷ Доступно на: <https://www.vamedia.info/2024/10/usvojen-plan-kvaliteta-vazduha-2024-2027/>.

¹²⁸ Закон о здравственој заштити, „Службени гласник РС“, број 25/19.

¹²⁹ Број предмета 311-649/24, дел. бр. 16903 од 15. јула 2024. године.

У спроведеном испитном поступку правилности и законитости рада Министарства здравља, Заштитник грађана је утврдио да тај орган, не само што је занемарио рокове у којима је био у обавези да размотри оправданост захтева, уз претходно прибављено мишљење надлежне Републичке стручне комисије и донесе решење, већ након што је донео решење о спровођењу ванредне спољне провере квалитета стручног рада здравствених радника у конкретном случају, није предузимао неопходне мере и активности ни у циљу старања о извршењу сопственог решења. Истовремено, Заштитник грађана је утврдио да је Министарство здравља током трајања испитног поступка начинило додатни пропуст у свом раду, због подношења захтева за покретање прекршајног поступка само против једног од четири стручна надзорника који су одређени решењем и тиме селективно поступило, чиме је нарушило обавезу равноправног третмана према свим стручним надзорницима у истој правној ситуацији.¹³⁰

Заштитник грађана је става да покретање прекршајног поступка, односно иницирање репресивних мера према стручним надзорницима који не испуњавају своје обавезе, није популарна и препоручљива мера коју Министарство здравља треба да предузима. Након што надлежна комора достави листу стручних надзорника из реда стручњака за одређене области здравствене заштите, потребно је да Министарство здравља, у сарадњи са Лекарском комором и Институтом за заштиту јавног здравља, на одговарајући начин подсети стручне надзорнике на обавезе које имају, па тек уколико ни поред тога не поштују своје обавезе, као крајњу меру иницира њихову прекршајну одговорност. Такође, Министарство здравља треба да обавести Лекарску комору о сваком појединачном случају непоштовања обавеза од стране стручног надзорника, у циљу избегавања даљег предлагања истих надзорника за будућа поступања и, евентуално, предузимања мера из надлежности Коморе према тим лицима. У том смислу је Заштитник грађана и упutio горе наведене препоруке, а Министарство здравља је обавестило Заштитника грађана да је по њима поступило.

Заштитник грађана је водио испитни поступак законитости и правилности рада Министарства здравља по обраћању притужиле која није добила тражени одговор на питање да ли је тачно да ће у Батајници бити отворен нови центар за дијализу и да ће пацијенти из свих делова Београда морати да путују у Батајницу сваки други дан због дијализе. Након покретања испитног поступка¹³¹, Министарство здравља је доставило притужилу одговор у коме је указано на то да је разматрана могућност преласка одређених дијализних центара у Батајницу, али да је та опција одложена из финансијских разлога. Поступак је обустављен.

Заштитник грађана је примио неколико притужби на рад и поступање комора здравствених радника. Поступајући по једној од примљених притужби, Заштитник грађана је утврдио вишеструке пропусте у раду Коморе медицинских сестара и здравствених техничара Србије¹³², која није извршавала обавезу праћења уплата месечних чланарина за притужилу, нити је на основу расположивих података о неуплаћеним месечним чланаринама за период од шест месеци у континуитету након истека тог периода утврдила да ли су се стекли услови за испис притужиле из Именика, а што је била у обавези да предузме. Такође, Комора је начинила пропусте на штету оправданих правних очекивања и на закону заснованих интереса притужиле, због непоступања на прописан начин и у прописаном року по захтеву за обнову лиценце који је притужилу поднела 2021. године. Истовремено, Заштитник грађана је

¹³⁰ Број предмета 311-290/24, дел. бр. 14560 од 14. јуна 2024. године.

¹³¹ Број предмета 423-501/24.

¹³² Број предмета 311-187/24 дел. бр. 16897 од 15. јула 2024. године.

утврдио да је Комора начинила пропуст у раду који се огледа у непружању стручне помоћи притужили у вези права и извршењем обавеза које има као чланица Коморе.

У циљу отклањања утврђених недостатака и унапређења рада, Заштитник грађана је упутио препоруке Комори да без одлагања предузме потребне мере ради поступања по притужилином захтеву из 2021. године и спроведе поступак на законом прописани начин, током кога ће утврдити чињенично стање и донети одговарајућу одлуку, уз упућивање писаног извињења притужили због пропуста које је начинила у свом раду, а који су за последицу имали отежано, односно онемогућено остваривање њених, на закону заснованих интереса и права. Такође, Комори је препоручено да се стара да управне и друге поступке од значаја за остваривање и поштовање права грађана води проактивно, са иницијативом и ангажовано, при чему радње и активности у поступку треба да буду усмерене на постизање његовог циља и остваривање његове сврхе, тј. на остваривање гарантованих права грађана или заштиту њихових правних интереса, односно правилно утврђивање њихових обавеза. Истовремено, Комори је препоручено да упозна своје организационе јединице - огранке са садржином препоруке, како би се спречило исто или слично незаконито поступање у будућности.¹³³ Комора је обавестила Заштитника грађана да је у свему поступила по упућеним препорукама.

Поступајући по притужби на поступање Лекарске коморе Србије, Заштитник грађана је утврдио пропусте у раду тог органа који се огледају у неделотворном поступању и занемаривању сагледавања свих аспеката обавеза чланова Лекарске коморе Србије. Ради отклањања уочених неправилности, Заштитник грађана је упутио Лекарској комори Србије Извештај о случају с препорукама да учини јавно доступним информације о томе којем огранку, односно регионалној лекарској комори, грађани могу поднети евентуалну пријаву за утврђивање одговорности члана Коморе. Комори је, такође, препоручено да поново сагледа све околности и преиспита своје ставове и мишљења изнета у решењу којим је обустављен поступак по притужилином предлогу за вођење поступка јер нису испуњени формални услови за његово вођење. Комори је препоручено и да, приликом поступања по предлозима грађана, утврди испуњеност формалних услова за даље поступање тек након што сагледа све наводе предлога, расположиву документацију и доступне податке. Након пријема обавештења о исходу поступања по упућеним препорукама, Заштитник грађана је констатовао да је по препорукама делимично поступљено.

У обраћању Заштитнику грађана, Комисија за прикупљање чињеница о статусу новорођене деце за коју се сумња да су нестала из породилишта у Републици Србији је изразила незадовољство радом Клинике за гинекологију и акушерство Универзитетског клиничког центра Србије, због опструкције рада ове Комисије непоступањем по захтевима за одржавање састанка и за улазак у ову здравствену установу ради прикупљања података потребних за даљи рад. Након покретања испитног поступка¹³⁴ Заштитника грађана, Клиника за гинекологију и акушерство Универзитетског клиничког центра Србије је постигла договор са члановима Комисије да им се омогући приступ подацима.

Заштитник грађана је и у овом извештајном периоду поступао по притужбама грађана које се односе на остваривање права на и по основу здравственог осигурања. Грађани су указивали на отежано остваривање права из обавезног здравственог осигурања у вези са заказивањем специјалистичких консултативних прегледа, услед недовољног броја термина код лекара специјалиста.

¹³³ Дел. бр. 16897 од 15. јула 2024. године.

¹³⁴ Број предмета 422-109/24.

Уочено је да је у овом извештајном периоду настављен тренд смањења броја савета за здравље локалних самоуправа, који су годишњи извештај о свом раду и предузетим мерама за заштиту права пацијената доставили Заштитнику грађана, ради информисања и остваривања потребне сарадње, а што су у обавези по Закону о правима пацијената.¹³⁵ Такође, уочено је да Министарство здравља у извештајном периоду није предузимало неопходне активности у циљу оснаживања саветника за заштиту права пацијената.

Социјална заштита

Поступајући по притужби на рад Покрајинског секретаријата за социјалну политику, демографију и равноправност полова, приликом одлучивања о жалби на решење Центра за социјални рад у поступку остваривања права на новчану социјалну помоћ, Заштитник грађана је утврдио да је другостепени орган поступио неправилно, незаконито и непрофесионално, јер о жалби није одлучио ни након више од две године од дана њеног подношења. Заштитник грађана је утврдио и да је Покрајински секретаријат поступио незаконито и неправилно и када, након сазнања да је Центар за социјални рад онемогућио пуномоћнику странке увид у списе предмета, није предузео адекватне мере према установи социјалне заштите над чијим радом врши надзор.

Заштитник грађана је препоручио органу да у што краћем року одлучи о жалби на решење Центра за социјални рад Сомбор и донесе правилну и на закону засновану одлуку, као и да предузме све законом расположиве мере, како би Центар за социјални рад у Сомбору у свом будућем раду омогућио пуномоћницима странака које су пословно способне разгледање и увид у списе предмета.¹³⁶ По упућеној препоруци је поступљено.

И у овом извештајном периоду Заштитник грађана се сусретао са проблемима запослених у области социјалне заштите, посебно са проблемом неадекватног броја запослених у установама социјалне заштите и лошим условима рада, који су свакако један од значајних узрока неблаговременог поступања установа социјалне заштите и одражавају се и на остваривање права и услуга за кориснике.

Поступајући по притужби/поднеску запослених у Градском центру за социјални рад у Београду, у коме је указано на забрињавајућу ситуацију у установи која се одражава, како на квалитет услуга које се пружају, тако и на саме запослене, Заштитник грађана је у циљу превазилажења проблема са којима се запослени у свом раду сусрећу организовао састанак са представницима надлежних органа, и то: Министарства за бригу о породици и демографију, Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Републичког завода за социјалну заштиту, Градског центра за социјални рад и Одељења Чукарица, Градског центра за социјални рад.¹³⁷

Права по основу рада

Поступајући по притужби на рад Општинске управе општине Врбас због повреде права по основу рада, Заштитник грађана је након окончаног испитног поступка утврдио да је приликом одлучивања о захтеву притужилије/запослене за остваривање права на солидарну помоћ наведени орган поступио супротно позитивно-правним прописима, погрешно утврдио чињенице и погрешно применио материјално право, након чега је

¹³⁵ „Службени гласник РС”, бр. 45/13, 25/19 - др. закон.

¹³⁶ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8136-csr-s-b-r>.

¹³⁷ Број предмета 321-190/23.

донео неправилну и незакониту одлуку и грубо повредио право притужбе на солидарну помоћ због тешке и дуге болести. Имајући у виду да је утврдио пропусте у раду Општинске управе Врбас, Заштитник грађана је упутио наведеном органу Извештај о случају с препоруком¹³⁸ да без одлагања, применом одговарајућег правног средства, своје незаконито решење стави ван снаге и донесе нову, на закону засновану одлуку, како би притужби остварила своје право у складу са важећим позитивно-правним прописима. По упућеној препоруци није поступљено.

Министарство просвете и Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања нису поступили по Мишљењу¹³⁹ које је Заштитник грађана упутио након спроведеног испитног поступка законитости и правилности рада ова два државна органа, а у вези са обраћањем грађана/запослених у установама образовања, који су изнели примедбе на рад Комисије за бодовање запослених за чијим радом је престала потреба, са пуним или непуним радним временом. Заштитник грађана је упутио ресорним министарствима препоруку¹⁴⁰ у којој је поново указао на потребу да у међусобној сарадњи предузму мере како би био постигнут споразум о надлежности за вршење инспекцијског надзора над радом Комисије од стране одређеног инспекцијског органа, у случајевима када су запослени незадовољни њеним радом односно начином бодовања. По упућеној препоруци није поступљено.

У Мишљењу¹⁴¹ које је упутио Министарству просвете и Министарству државне управе и локалне самоуправе, Заштитник грађана је нагласио потребу да два министарства у међусобној сарадњи предузму активности како би називи радних места запослених у јавним службама, у Уредби о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама¹⁴², били измењени у складу са важећим прописима којима се уређује попис радних места, њихови општи/типични описи и захтеви за њихово обављање у јавним службама, а „степен стручне спреме“ заменио одговарајућим нивоом квалификација који је прописан Законом о националном оквиру квалификација.¹⁴³ Изменама и усклађивањем прописа којима се утврђују плате запослених у јавним службама убудуће ће бити избегнуте ситуације у којима се за запослене који раде на истим радним местима, због различитог тумачења прописа, приликом обрачуна плата примењују различити коефицијенти који су прописани Уредбом о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама.

У поступцима у којима је у овом извештајном периоду указивано на повреде права из радног односа, контролисани органи су у већем броју поступака отклањали пропусте у раду на које је указивао Заштитник грађана, након чега су поступци обустављени.

Поступајући по притужби запослене у основној школи у Београду, која је навела да није у могућности да оствари право на јубиларну награду, иако је испунила неопходне услове, због тога што Секретаријат за образовање и децу заштиту Града Београда није уплатио средства школи, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада наведеног Секретаријата. По покретању испитног поступка, Секретаријат је уплатио на рачун школе средства за исплату јубиларних награда, након чега је испитни поступак обустављен.

¹³⁸ Број предмета 317-2175/23.

¹³⁹ Број предмета 313-254/22.

¹⁴⁰ Број предмета 313-1722/23.

¹⁴¹ Број предмета 313-161/24.

¹⁴² „Службени гласник РС”, бр. 44/01... и 5/25.

¹⁴³ „Службени гласник РС”, бр. 27/18, 6/20, 129/21 - др. закон и 76/23.

Поступајући по притужби у којој је указано на то да установа образовања у Панчеву није поступила по налогу инспекције рада и, у складу са законом, бившем запосленом исплатила отпремнину при одласку у пензију, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада наведене установе. Након покретања поступка, контролисани орган је исплатио отпремнину притужиоцу, а поступак пред Заштитником грађана је обустављен.

Пензијско и инвалидско осигурање

Поступајући по притужбама грађана који су указали на проблем преплаћеног износа пензије, Заштитник грађана је након окончаног испитног поступка утврдио да Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање преваљује последице својих пропуста у раду на кориснике права из пензијско-инвалидског осигурања, тако што их обавезује на повраћај износа који су примили по правоснажним и извршним решењима овог органа, док службеници и одговорна лица не сnose одговорност за учињени пропуст, имајући у виду да од настанка пропуста до дана сазнања за исти прође и по неколико година, у ком периоду се дуг који корисници морају да врате нагомила до износа који угрози њихову егзистенцију, а поступак за утврђивање одговорности застари.

Заштитник грађана је, такође, утврдио да Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања не предузима адекватне мере на унапређењу рада Фонда и проналажењу начина да се проблем преплаћеног износа пензија и осталих давања из пензијско - инвалидског осигурања реши на начин да одговорна лица сnose одговорност за пропусте у раду и штету коју својим незаконитим и нестручним радом причине Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање, а да грађани уживају права које су остварили на основу правоснажних и извршних решења, а не да од корисника права постају дужници овог органа.

Имајући у виду све наведено, ради отклањања уочених недостатака као и у циљу унапређења рада органа и спречавања сличних пропуста у будућности, Заштитник грађана је упутио Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање Извештај о случају с препорукама¹⁴⁴ да приликом одлучивања о правима из пензијско - инвалидског осигурања поступа савесно, законито, стручно и ефикасно, те да уколико услед неправилног и нестручног рада службеника буде проузрокована штета Фонду, последице пропуста сноси одговорно лице, а не корисник права које је право остварио на основу правоснажног и извршног решења Фонда.

Заштитник грађана је препоручио и ресорном Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да врши редовне периодичне надзоре над радом Фонда како би унапредио организацију и поступање наведеног органа и предупредио пропусте у раду који доводе до настанка штете услед неправилног и нестручног рада службеника Фонда. Министарству је такође препоручено да предузме све расположиве мере и активности које укључују и измену законског и подзаконског оквира, као и унапређење организације рада, како би у случају да до пропуста у раду Фонда дође услед незаконитог рада службеника, одговорност за штету сносило одговорно лице Фонда, а не корисник права који је право остварио на основу правоснажног и извршног решења Фонда, а све у складу са начелом законитости и правне сигурности, као и самом природом примања из пензијско-инвалидског осигурања која треба да обезбеде материјалну сигурност корисницима. Препорука је у року за поступање.

¹⁴⁴ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8142-pi>

За овај извештајни период је карактеристично да је након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање у већем броју предмета, отклањао пропусте на које је указивано у притужбама, посебно када су поднете због неефикасног и неблаговременог поступања Фонда по захтевима и жалбама грађана, након чега су поступци пред Заштитником грађана обустављани.

Поступајући по притужби у којој је наведено да је притужила добила позив од Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање за повраћај више исплаћених износа пензије коју је примала по правоснажном и извршном решењу Фонда, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак контроле законитости и правилности рада Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање. Након окончаног испитног поступка, Дирекција је донела решење којим је поништено првостепено решење на основу којег је притужили утврђен преплаћен износ пензије јер је утврђено да није било места доношењу наведеног решења. Заштитник грађана је обавештен да је притужили враћен износ обустављен на име преплате.

Образовање

У овом извештајном периоду у највећем броју притужби у области образовања указано је на проблем у вези са издавањем високошколских исправа. Посебно се истиче неефикасност у раду Министарства просвете приликом поступања по пријавама на рад високошколских установа, због немогућности остваривања права дипломираних студената на издавање јавних исправа, дипломе и додатка дипломи.

Поступајући по притужби свршене студенткиње Правног факултета Универзитета Мегатренд у Београду, која је навела да јој ни после пет година од дипломирања на наведеној установи није издата диплома о завршетку студија, те да се поводом наведеног проблема више пута обрађала просветној инспекцији која није поступила по наведеној пријави, Заштитник грађана је упутио препоруку Министарству просвете да у оквиру својих овлашћења предузме активности и мере како би Универзитет Мегатренд испунио своју законску обавезу и притужили издао диплому о одговарајућем степену и врсти студија.¹⁴⁵ По наведеној препоруци није поступљено.

Након што је упутио ову препоруку, Заштитник грађана је примио и притужбу дипломираних студената Факултета за биофарминг Универзитета Мегатренд, који су навели да им ова високошколска установа није издала дипломе, додатак дипломи, као и да им није вратила индексе које су предали у студентску службу ради добијања дипломе. Заштитник грађана је покренуо испитни поступак према Министарству просвете, које је обавестило Заштитника грађана да се интензивно ради на решавању овог проблема као и да је у току израда диплома свршеним студентима о чијем ће издавању бити уредно обавештени. Испитни поступак према Министарству просвете је у току.¹⁴⁶

Заштитник грађана је примио притужбу у којој се указује на то да Инжењерска комора Србије оспорава право струковним специјалистима, који су стручни назив специјалисте струковних студија (обима 240 ЕСПБ) стекли завршавањем специјалистичких струковних студија у складу са Законом о високом образовању из 2005. године¹⁴⁷, да се пријаве за стицање лиценце одговорног пројектанта, иако су од Министарства просвете добили потврду да су еквивалент другом степену високог образовања, чиме су

¹⁴⁵ Број предмета 313-229/24.

¹⁴⁶ Број предмета 425-423/24.

¹⁴⁷ „Службени гласник РС”, број 76/05.

испунили услов да конкуришу за наведену лиценцу у складу са Законом о планирању и изградњи.¹⁴⁸ У Мишљењу¹⁴⁹ које је упутио Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и Инжењерској комори Србије, Заштитник грађана је нагласио потребу да се поменуто мишљење Министарства просвете достави стручним комисијама за полагање стручног испита и издавање лиценци, како би се обезбедило једнако поступање стручних комисија приликом оцене испуњености услова у погледу врсте и нивоа образовања кандидата и истовремено обезбедила правна сигурност грађана који учествују у поступцима пред органима државне управе.

Грађевинарство и инфраструктура

Град Београд још увек није створио финансијске и кадровске услове за ефикаснију реализацију преузетих инспекцијских послова из области изградње објеката. Притужбе на рад грађевинске инспекције, нарочито на територији града Београда, указују на то да су разлози наставка бесправне градње одсуство благовременог и делотворног рада грађевинских инспекција, а да неспровођење административног извршења решења о рушењу бесправно изграђених објеката води идентичном поступању и у будућности.

Одлагања извршења коначних и правноснажних решења о рушењу и даље је последица необезбеђивања довољних средства за те намене и неуспеха расписаних јавних набавки за те потребе, док због недоречености позитивних прописа¹⁵⁰, нарочито приликом тумачења стандарда „јавног интереса“ од стране надлежних органа града Београда, нема јасних назнака да ли ће и када остала решења која нису сврстана у категорију од значаја за јавни интерес, а донета су много раније, бити спроведена у разумном року.

Извештајни период прати самоорганизовање грађана који се противе планским документима који за потребе тзв. „инвеститорске градње“ предвиђају смањење броја постојећих зелених површина, грађење на извориштима, односно угрожавање животне средине. Притужбама се указује на недовољну доступност информација о стратешком развоју урбаних средина, као и на одсуство благовременог упознавања грађана који живе на подручју обухваћеним новим планским решењима са садржајем истих, што битно смањује утицај грађана на доношење одлука од значаја за њихов квалитет живота у тим локалним заједницама.

У испитном поступку који је вођен према Секретаријату за послове озакоњења објеката Градске управе града Београда, Заштитник грађана је констатовао да поступак озакоњења у датом случају траје већ 14 година пред различитим надлежним органима као и да исти још увек није окончан, с обзиром на то да је захтев за озакоњење, по речима контролисаног органа, и даље непотпун. У вези са тим, Заштитник грађана је упутио Секретаријату Извештај о случају са препорукама¹⁵¹ да утврди који недостаци спречавају орган да поступи по захтеву као и да притужиоцу писаним путем пружи јасне информације о поступку, односно обавести притужиоца на који начин да уреди захтев. До краја извештајног периода, Заштитник грађана није примио обавештење о исходу поступања по препорукама.

¹⁴⁸ „Службени гласник РС“, бр. 72/09... и 62/23.

¹⁴⁹ Број предмета 313-1961/24.

¹⁵⁰ Правилник о поступку доношења и садржини програма уклањања објеката („Службени гласник РС“, број 27/15).

¹⁵¹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8088-s-r-ri-u-z-p-sl-v-z-nj-nj-b-gr-ds-upr-v-gr-d-b-gr-d-upuc-n-pr-p-ru>.

У другом испитном поступку који је вођен према Секретаријату за послове озакоњења Градске управе града Београда због неодлучивања о захтеву за понављање поступка скоро две године, Заштитник грађана је у Извештају са препорукама¹⁵² указао Секретаријату да без одлагања прибави списе предмета из архиве те да одлучи по захтеву притужилце за понављање поступка поднетом 27. марта 2023. године. Имајући у виду примљене одговоре органа, следи да Секретаријат за послове озакоњења Градске управе града Београда није поступио по препоруци Заштитника грађана.

Поступајући по притужби притужилце која је изразила незадовољство немогућношћу решавања имовинско-правних односа у поступку озакоњења, Заштитник грађана је након спроведеног испитног поступка оценио да Управа Градске општине Вождовац није пружила адекватне разлоге због којих у поступку по захтеву притужилце још увек није упутила налог, односно акт о испуњености услова за озакоњење. Сходно томе, у Извештају са препоруком¹⁵³, Заштитник грађана је указао на потребу да Управа Градске општине Вождовац изда притужилци акт о испуњености услова за озакоњење у конкретном случају, односно такав акт упути Секретаријату за имовинско правне послове Градске управе града Београда. Из примљеног одговора органа следи да Управа Градске општине Вождовац није поступила по упућеној препоруци Заштитника грађана.

У три предмета по притужбама грађана које су се односиле на спровођење инспекцијског надзора републичке грађевинске инспекције Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, Заштитник грађана је препоручио Министарству да спроведе инспекцијски надзор над извођењем радова на изградњи ауто-пута Појате – Прељина, Деоница 6¹⁵⁴, да спроведе инспекцијски надзор над извођењем радова на деоници изградње инфраструктурног коридора железничке пруге Београд – Суботица – државна граница Келебија¹⁵⁵, као и да у једном случају изврши надзор над радом грађевинске инспекције града Лесковца у вршењу поверених послова државне управе¹⁵⁶. У два предмета је констатован и недостатак сарадње са институцијом Заштитника грађана, због чега је у упућеним препорукама указано на потребу да Министарство у свом будућем раду испуњава своју обавезу сарадње са Заштитником грађана, односно да утврди одговорност поступајућег службеника који је непосредно одговоран за кршење обавезе сарадње са Заштитником грађана. Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре је поступило по делу препоруке да изврши надзор над радом грађевинске инспекције града Лесковца, али не и у делу којим је препоручено утврђивање одговорности поступајућег службеника.

Катастар непокретности

У притужбама на рад Републичког геодетског завода, грађани су се, између осталог, жалили на то да им захтеви за упис права својине поднети службама за катастар непокретности нису могли бити решени зато што Републички геодетски завод још увек није донео другостепене одлуке по жалбама на првостепене одлуке служби за катастар непокретности, поводом већ поднетих захтева за упис права својине на истим

¹⁵² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8138-s-r-ri-z-z-nj-nj>.

¹⁵³ Дел. бр. 27684 од 20. новембра 2024. године.

¹⁵⁴ Дел. бр. 12957 од 28. маја 2024. године.

¹⁵⁵ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7972-spr-v-s-i-n-dz-r-n-d-r-d-vi-n-infr-s-ru-urn-rid-ru-z-l-znic-prug-b-gr-d-sub-ic>

¹⁵⁶ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8139-inis-rs-v-gr-d-vin-rs-v-s-br-c-i-infr-s-ru-ur-d-izvrshi-n-dz-r-n-d-r-d-gr-d-vins-insp-ci-gr-d-l-s-vc>

непокретностима. Грађани су у притужбама наводили да због тога не могу располагати својим непокретностима, услед чега трпе штету.

У оквиру већ утврђених пропуста у раду Републичког геодетског завода у погледу нерешавања по жалбама у законском року, Заштитник грађана је у испитном поступку по притужбама грађана упутио овом органу Извештај са препорукама¹⁵⁷ да уложи напоре у циљу повећања транспарентности свог рада тако што ће грађане који му се обраћају благовремено извести о разлозима због којих одлуку по жалби није могуће донети у законском року. Након што је Заштитник грађана првобитно обавестио Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, Народну скупштину Републике Србије и Владу Републике Србије о томе да Републички геодетски завод није поступио по његовим препорукама, овај орган је обавестио Заштитника грађана да је сачинио типско обавештење којима грађане обавештава о разлозима због којих није могуће донети одлуку у жалбеном поступку у законском року и на тај начин је делимично поступио по препорукама Заштитника грађана.

Поступајући по притужби грађанина којом је указао на немогућност утврђивања локације Службе за катастар непокретности Приштина и, следствено томе, на немогућност да поменутој Служби поднесе захтеве за остваривање права из области евиденција које катастар непокретности води, Заштитник грађана је упутио Извештај с препорукама Републичком геодетском заводу, Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и Министарству државне управе и локалне самоуправе да обезбеде да Служба за катастар непокретности Приштина и службе за катастар непокретности са подручја Аутономне покрајине Косово и Метохија поново успоставе систем рада и почну несметано да врше своју надлежност у примени закона и подзаконских аката којима се уређује њихов делокруг. Препорука је још увек у року за поступање.

Притужииоци су изражавали и незадовољство одредбама Закона о поступку уписа у катастар непокретности и катастар инфраструктуре¹⁵⁸, које су ступиле на снагу крајем 2023. године, а које се односе на начин подношења захтева службама за катастар непокретности. Наиме, указивали су на то да им подношење захтева преко професионалних корисника ствара додатне трошкове које нису у могућности да плаћају. У овим случајевима, Заштитник грађана је обавештавао притужииоце о мишљењима¹⁵⁹ које је давао у поступку доношења конкретног закона и у којима је указао на то да се тиме ускраћује право избора грађанима да се одреде, у зависности од финансијских, техничких и других могућности, на који начин ће поднети захтев за упис неког права, као и да ће наведено решење извесно произвести додатне трошкове за грађане, при чему такви ефекти закона нису јасно и транспарентно предочени јавности ни у једној фази поступка израде закона.

Финансије

Током 2024. године у ресору финансија није било помака у погледу остваривања и заштите права грађана. Проблеми који су годинама уназад присутни нису превазиђени. Грађани се кроз споре вишегодишње поступке боре за остваривање и заштиту својих права. Највећи број притужби у ресору финансија односи се на рад

¹⁵⁷ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8071-u-vrd-n-pr-pus-rgz-n-sh-u-s-v-riv-nj-pr-v-gr-d-n>

¹⁵⁸ „Службени гласник РС”, бр. 41/18, 95/18, 31/19, 15/20 и 92/23.

¹⁵⁹ Бројеви предмета 183-28-37591/17 и 183-28-47557/17.

Пореске управе, као органа управе у саставу Министарства финансија, и на рад самог Министарства финансија.

Као и претходних година, и током овог извештајног периода грађани су се обраћали због непоступања организационих јединица Министарства финансија надлежних за одлучивање по жалбама, против решења донетих у поступку реституције и другим поступцима у којима је овај орган надлежан за одлучивање о жалбама, а најзначајније и најбројније обраћање грађана је на рад Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак због неодлучивања о жалбама против решења Пореске управе и локалних пореских администрација.

Такође, у раду Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак уочена је пракса поступања приликом одлучивања о жалбама која је супротна ставовима и датим мишљењима Министарства. У испитним поступцима контроле законитости и правилности рада Министарства финансија, као другостепеног органа, и Сектора за другостепени порески и царински поступак овог Министарства, и током овог извештајног периода изостајала је сарадња или потпуна сарадња са Заштитником грађана, која се огледала у недостављању изјашњења у остављеном року, недостављању изјашњења и након упућених ургенција, као и недостављању тражене документације.

Због изостанка законом прописане обавезе сарадње Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак - Одељења за другостепени порески поступак у Новом Саду, Заштитник грађана је упутио Извештај о случају са препорукама.¹⁶⁰ И поред ургенција, Министарство финансија - Сектор за другостепени порески и царински поступак - Одељење за другостепени порески поступак Нови Сад није доставио тражена изјашњења Заштитнику грађана поводом предметних испитних поступка по притужбама више грађана¹⁶¹ чиме је повредио обавезу сарадње са Заштитником грађана што је допринело и неоправдано дугом поступку пред овим органом.

Грађани су се обраћали притужбама на рад Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак и због пасивног непоступања по пресудама Управног суда којима је овај суд уважавао тужбе поднете на рад другостепеног органа, поништавао њихова решења и предмет враћао на поновни поступак и одлучивање. У испитним поступцима контроле законитости и правилности рада Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак, орган је отклањао недостатке на који су се притужбе односиле због чега је Заштитник грађана испитне поступке обустављао.

У испитном поступку контроле законитости и правилности рада Министарства финансија - Сектор за другостепени порески и царински поступак - Одељење за другостепени порески поступак Београд, вођеном по притужби грађанина¹⁶², Заштитник грађана је утврдио да је наведени орган неправилно поступио када је решењем одбио жалбу подносиоца притужбе изјављену против решења Министарства финансија - Пореске управе, којом је одбијен захтев за рефундацију ПДВ-а купцу првог стана због пасивизирања адресе пребивалишта, јер је по том основу, по истим прописима, у претходном периоду Министарство финансија дало супротно Мишљење¹⁶³. Заштитник грађана је о томе сачинио Извештај о случају са

¹⁶⁰ Дел. бр. 16879 од 15. јула 2024. године.

¹⁶¹ Бројеви предмета 3110-1333/23, 3110-381/24 и 3110-688/24.

¹⁶² Број предмета 3110-304/20.

¹⁶³ Бр. 011-00-01091/2022-04, Билтен бр. 12, децембар 2022. године.

препорукама¹⁶⁴ који је упутио Министарству финансија. Осим притужби грађана због неодлучивања по жалбама, пре свега на решења донета у пореском поступку, грађани су се обраћали Заштитнику грађана и због неодлучивања по жалбама у поступку реституције. У наведеним испитним поступцима, након упућених ургенција Министарство финансија је обавештавало Заштитника грађана о донетим одлукама и испитни поступци су обустављани.

У циљу унапређења и заштите права грађана, као и успостављања делотворније и ефикасније сарадње, на иницијативу Заштитника грађана одржан је састанак са представницима Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак 17. децембра 2024. године. На састанку су договорени конкретни видови сарадње ради превазилажења проблема у комуникацији и унапређења заштите и остваривања права грађана у жалбеном поступку¹⁶⁵.

Иако је у извештајном периоду број притужби на рад Пореске управе Министарства финансија, у вези са поступањем по пријавама грађана против послодаваца због неплаћања доприноса за обавезно социјално осигурање био знатно мањи него ранијих година, Заштитник грађана сматра неопходним да Пореска управа и даље континуирано предузима све мере и активности из своје надлежности, како би се неуплаћени доприноси за обавезно социјално осигурање благовремено наплатили од послодаваца који не испуњавају своје законске обавезе.

Притужбе на рад Пореске управе односе се и на наплату пореза од стране Пореске управе Министарства финансија и локалних пореских администрација. Притужбе Заштитнику грађана најчешће указују на то да су у питању пореске обавезе које датирају из периода од пре 20 и више година, да су својевремено од стране истог органа грађанима издавана уверења/потврде да не дугују порез, а која су им била од значаја за гашење предузетничких радњи или испуњење других обавеза пред државним органима. Законска обавеза Пореске управе и локалних пореских администрација је да застарелост пореза и споредних пореских обавеза утврђују по службеној дужности. Пракса органа је другачија јер престанак пореске обавезе услед застарелости наплате органи углавном утврђују на захтев пореских обвезника и то најчешће након обраћања грађана у поступку редовне наплате пореза или након обраћања Заштитнику грађана.

У извештајном периоду грађани су се обраћали притужбама на рад организационих јединица Пореске управе, због неодлучивања у законским роковима по захтевима грађана или неблаговременог одлучивања у поновном поступку, након што је одлуком другостепеног органа одлука поништена и предмет враћен на поновни поступак и одлучивање. Након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана, Пореска управа је сама отклањала недостатке у раду и испитни поступци су обустављани.

Притужбе грађана на рад Пореске управе и локалних пореских администрација односиле су се и на вишемесечно недостављање жалбе другостепеном органу на одлучивање од стране првостепеног органа коме је жалба предата. Након покретања испитних поступака од стране Заштитника грађана, Пореска управа је отклањала недостатке и испитни поступци су обустављани.

¹⁶⁴ Дел. бр. 30114 од 13. децембра 2024. године.

¹⁶⁵ Службена белешка бр. 398-19/24, дел. бр. 32030 од 31. децембра 2024. године.

Притужбе на рад локалних пореских администрација односиле су се на неблагоприятно одлучивање по поднесцима грађана, непоступање у поновном поступку у законском року и недостављање жалби другостепеном органу.

Након спроведеног испитног поступка¹⁶⁶ Заштитник грађана је утврдио да је Градска управа града Београда - Сектор јавних прихода за подручја градских општина - Одељење Сурчин, у поступку утврђивања пореза на имовину притужиоцу за 2017. годину, поступила противно законом прописаним правилима поступка на тај начин што у периоду дужем од годину дана није донела одлуку у поновном поступку утврђивања пореза на имовину за 2017. годину, након што је решењем другостепеног органа Министарства финансија - Сектора за другостепени порески и царински поступак - Одељења за другостепени порески поступак Београд поништено првостепено решење о утврђивању пореза на имовину и предмет враћен на поновни поступак и одлучивање. Заштитник грађана је о томе сачинио Извештај о случају с препорукама¹⁶⁷ који је упутио Градској управи града Београда.

Рударство и енергетика

У 2024. години највећи број притужби из области енергетике односио се на поступање Акционарског друштва „Електропривреда Србије“ и „Електродистрибуција Србије“ д.о.о. Београд. Притужбе на рад „Електропривреде Србије“ превасходно односиле су се на висину испостављених рачуна за електричну енергију, поступање по рекламацијама/приговорима на испостављене рачуне (неблаговремено поступање, незадовољство добијеним одговорима), достављена упозорења пред обуставу испоруке електричне енергије због неизмирених обавеза као и на поступке које је наведено привредно друштво покренуло пред надлежним органима, односно јавним извршитељем или судом, ради наплате потраживања.

Будући да Заштитник грађана не може утврђивати правилност исказане потрошње електричне енергије и извршеног обрачуна, ни одлучивати о основаности упућених рекламација на испостављени рачун о постојању и висини дуга, нити је овлашћен да контролише рад јавних извршитеља и судова, притужиоце је упућивао на коришћење расположивих правних средстава и обраћање надлежним органима. На основу примљених притужби Заштитник грађана је констатовао да је за доношење одлуке о рекламацији неретко неопходно да „Електропривреда Србије“ прибави одређене податке од „Електродистрибуције Србије“, те да је динамика поступања „Електропривреде Србије“ условљена поступањем „Електродистрибуције Србије“ која у појединим случајевима не доставља тражене информације у прописаним роковима за достављање одговора на рекламацију.

Притужбама на рад „Електродистрибуције Србије“ поједини грађани су указивали на то да се читавање бројила електричне енергије не врши редовно, у интервалима утврђеним као обрачунски период, посебно након замене старих бројила дигиталним, због чега улазе у вишу зону потрошње електричне енергије.

Притужбама се указује и на сумњу на постојање сметњи, неправилан рад и непредузимање мера заштите електроенергетских уређаја и инсталација. Обавезе оператора дистрибутивног система електричне енергије регулисане су Законом о енергетици¹⁶⁸ и прописима донетим на основу тог закона. Како надзор над спровођењем одредаба тих прописа врши Министарство рударства и енергетике, а

¹⁶⁶ Број предмета 398-363/24.

¹⁶⁷ Дел. бр. 27959 од 22. новембра 2024. године.

¹⁶⁸ „Службени гласник РС“, бр. 145/14, 95/18 - др. Закон, 40/21, 35/23 - др. закон, 62/23 и 94/24.

инспекцијски надзор врши поред осталог и преко електроенергетског инспектора, притужбоци су упућивани на коришћење расположивих правних средстава. Након покретања поступака контроле по притужбама грађана који су указивали на то да се по њиховим писаним обраћањима не поступа, нити им се достављају писани одговори, ти недостаци су отклањани.

Одређени број притужби односио се и на рад „Електродистрибуције Србије“ у вези са поступцима за одобрење прикључења објекта које се издаје решењем у управном поступку на захтев правног или физичког лица чији се објекат прикључује. У вези са тим, притужбе су се односиле на неблагоприятно поступање односно недоношење одлуке по захтеву у прописаном року, као и неизвршавање обавезе из решења о одобрењу за прикључење у складу са издатим решењем. Након покренутих поступака контроле „Електродистрибуције Србије“ је отклањала наведене недостатке.

У испитном поступку по притужби којом је указано на непоступање „Електродистрибуције Србије“ по поднеску у вези са поступком за одобрење прикључења објекта, Заштитник грађана је утврдио да достава акта који је „Електродистрибуција Србије“ поводом предметног поднеска упутила, сходно члану 59. Закона о општем управном поступку¹⁶⁹, није извршена у складу са тим Законом. „Електродистрибуција Србије“ је поступила по препоруци¹⁷⁰ Заштитника грађана, чиме је отклоњена наведена неправилност.

Након окончаног испитног поступка према „Електродистрибуцији Србије“ по притужби грађанке којом је указано на прекид електричне енергије због пожара на суседном објекту и чињеници да је скоро три месеца без електричне енергије, Заштитник грађана је утврдио да је ово предузеће било у обавези да у много краћем року разматра и утврђује све потребне техничке услове, те да хитније делује и предузме све неопходне мере у оквиру својих овлашћења, како би притужилци била благовремено омогућена уредна испорука електричне енергије. У вези са тим, у Извештају са мишљењем¹⁷¹ упућеном „Електродистрибуцији Србије“ указано је на то да у свом будућем раду у најкраћем могућем року предузима све неопходне радове на дистрибутивној електроенергетској мрежи о свом трошку и до места разграничења, као и да по потреби предвиди посебне оперативне поступке решавања проблема прекида испоруке електричне енергије без кривице купаца.

Мањи број притужби из области енергетике односио се на рад Министарства рударства и енергетике. Након покретања испитног поступка по притужби на рад електроенергетске инспекције Министарства рударства и енергетике у вези са поступањем по представи грађанина, недостатак је отклоњен.

Локална самоуправа

У извештајном периоду, грађани су притужбама најчешће изражавали незадовољство поступањем комуналних јавних предузећа у погледу обављања комуналних делатности, као што су испорука топлотне енергије, водоснабдевање, канализација, одношење комуналног отпада, паркирање и градски јавни превоз. У овим случајевима грађани су упућени да се обрате надлежним органима ради заштите својих права или су притужбе прослеђиване омбудсману јединице локалне самоуправе где такав орган постоји.

¹⁶⁹ „Службени гласник РС“, бр. 18/16, 95/18 – аутентично тумачење и 2/23 – одлука УС.

¹⁷⁰ Број предмета 318-796/24.

¹⁷¹ Дел. бр. 30096 од 13. децембра 2024. године.

Одређени број притужби односио се и на поступање управника стамбених заједница и у тим ситуацијама грађани су поучени о могућностима које им стоје на располагању у складу са законом којим је регулисана област становања и одржавања зграда.¹⁷² Одређени број притужби односио се и на лоше стање путева у сеоским срединама.

Заштитнику грађана се обратио притужилац који је од Градске управе за имовину и одрживи развој града Ниша затражио доставу решења о експропријацији конкретних катастарских парцела. Градска управа му је одговорила да не може да пронађе решење по подацима подносиоца, који је био и странка у том поступку и о истом није обавештен, ни по броју катастарске парцеле, већ искључиво по самом броју под којим је то решење заведено. Заштитник грађана је упутио Градској управи града Ниша Извештај о случају с препорукама¹⁷³ да је потребно да, сходно одредбама Закона о општем управном поступку¹⁷⁴ и Упутством о канцеларијском пословању органа државне управе¹⁷⁵, без одлагања поново размотри захтев притужиоца и у складу са утврђеним чињеничним стањем о исходу његовог обраћања обавести његову пуномоћницу. Градска управа града Ниша није поступила по препоруци Заштитника грађана, о чему је обавештено Градско веће града Ниша.

И даље је актуелан вишегодишњи проблем спровођења сопствених, правноснажних и извршних одлука, а нарочито решења инспекцијских органа локалне самоуправе у вршењу инспекцијског надзора, услед недостатка финансијских средстава за спровођење решења.

Поступајући по притужби на рад Градске управе града Панчева због спровођења решења комуналног инспектора о уклањању балон хале, Заштитник грађана је у упућеном Извештају о случају с препорукама¹⁷⁶ оценио да орган није предузео све законске мере у циљу спровођења извршења донетог решења и усаглашавања чињеничног стања са нормативним, те да неизвршење решења које је постало извршно представља незаконито и неефикасно поступање органа управе који у правном систему ствара правну несигурност, а код грађана оправдану сумњу у непристрасност органа управе и његових запослених. Заштитник грађана је препоручио Градској управи града Панчева да без одлагања обезбеди спровођење извршних решења комуналног инспектора. По препоруци није поступљено.

Током извештајног периода грађани су подносили и притужбе на рад органа јединица локалне самоуправе због тзв. ћутања управе, односно непоступања по поднетим пријавама и захтевима због чега је Заштитник грађана покретао испитне поступке законитости и правилности рада јединица локалних самоуправа.

У појединачном предмету који се односио на непоступање Сектора за послове комуналне милиције Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда, по предатом захтеву грађанина, Заштитник грађана је упутио Градској управи града Београда Извештај о случају с препорукама¹⁷⁷ да без одлагања поступи по захтеву притужиоца и достави му писани одговор, као и да у будућем раду благовремено и ефикасно поступа по захтевима грађана поштујући њихова оправдана и разумна очекивања грађана. По препоруци је поступљено.

¹⁷² Закон о становању и одржавању зграда, „Службени гласник РС“, бр. 104/16 и 9/20 - др. закон.

¹⁷³ Број предмета 395-86/24.

¹⁷⁴ „Службени гласник РС“, бр. 18/16, 95/18 - аутентично тумачење и 2/23 - одлука УС.

¹⁷⁵ „Службени гласник РС“, бр. 10/93, 14/93 - испр., 67/16, 3/17 и 20/22 - др. упутство.

¹⁷⁶ Број предмета 3127-609/24.

¹⁷⁷ Број предмета 3127-206/24.

Пољопривреда

У области пољопривреде, Заштитник грађана примио је притужбе на рад Управе за аграрна плаћања и Управе за пољопривредно земљиште Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде. Предмет притужби углавном су биле исплате средстава за регистрована пољопривредна газдинства и за подстицаје за пољопривредну производњу. Заштитник грађана истиче врло добру сарадњу са Министарством пољопривреде, шумарства и водопривреде које је одговарало на акте Заштитника грађана и отклањало пропусте на које му је указано¹⁷⁸.

Поступајући по притужби и након спроведеног испитног поступка, Заштитник грађана је у Извештају са препорукама¹⁷⁹ упућеном Општини Косјерић указао на потребу да предузме све неопходне мере како би на својој територији организовала зоохигијенску службу и обезбеди прихватилиште за напуштене животиње у складу са условима предвиђеним позитивно-правним прописима. Општина Косјерић је поступила по упућеној препоруци.

Реституција

Заштитнику грађана су се у извештајном периоду обраћали грађани незадовољни ефикасношћу поступања Агенције за реституцију, указујући на то да у дугом временском периоду Агенција уопште не предузима процесне радње у поступцима, због чега се не доносе одлуке по њиховим захтевима за враћање имовине, поднетим у складу са Законом о враћању одузете имовине и обештећењу¹⁸⁰.

Поступајући по упућеним притужбама, а уважавајући околност да поступак враћања одузете имовине подразумева сложен процес, те да је поред обимности имовине која је предмет захтева неокончање истог неретко и последица одсуства документације неопходне за правилно и потпуно утврђивање чињеничног стања, као и ажурности других државних органа или носилаца јавних овлашћења, Заштитник грађана је кроз препоруке које је упућивао Агенцији за реституцију указивао на то да треба да има активнији однос, односно да у складу са својим управно-процесним овлашћењима, без одлагања предузима све управне радње и расположиве мере у циљу окончања предметних поступака.

Заштита потрошача

У овом извештајном периоду притужбе из ове области претежно су се односиле на рад локалних јавних предузећа у вези са обављањем комуналних делатности. Грађани су изражавали незадовољство квалитетом и начином пружања услуга тих предузећа, као и начином обрачуна и висином испостављених рачуна за пружене услуге. Притужбе су се односиле и на рад привредних друштава у вези са пружањем услуга из области телекомуникација, оператора кабловских услуга, као и других привредних друштава која се баве продајом различите врсте робе.

Како Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад субјеката на чије поступање се у области заштите потрошача односио највећи број притужби у овом извештајном периоду, грађани су упућивани на правна средства, односно органе и организације којима се могу обратити ради заштите права потрошача.

¹⁷⁸ Број предмета 396-365/24.

¹⁷⁹ Дел. број 13511 од 3. јуна 2024. године.

¹⁸⁰ „Службени гласник РС”, бр. 72/11, 108/13, 142/14, 88/15 - одлука УС, 95/18 и 153/20.

Елементарне непогоде

У испитном поступку који је вођен према Градској општини Лазаревац и Градској управи града Београда у вези са појавом клизишта на имању притужиоца, Заштитник грађана је оценио да у претходном периоду нису вођени сврсисходни поступци по захтевима притужиоца са циљем утврђивања постојања клизишта у датом случају, да нису испуњена оправдана очекивања која је притужилац имао, те да су услед неутврђивања тачног чињеничног стања и протекла времена наступиле последице које прете да угрозе безбедност породице притужиоца. У вези са тим, Заштитник грађана је у Извештају са препорукама¹⁸¹ указао на то да је потребно да Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда, преко поступајуће грађевинске инспекције, без одлагања поступи по пријави Градске општине Лазаревац и изврши инспекцијски надзор, те утврди чињенично стање у датом случају до краја извештајног периода. Заштитник грађана је примио изјашњења Градске општине Лазаревац о предузетим мерама, али оне још увек нису довеле до привременог збрињавања притужиоца и његове породице.

ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ ПОЛОЖАЈА ГРАЂАНА У ОДНОСУ НА ОРГАНЕ УПРАВЕ

- **Министарство заштите животне средине** треба да користи све расположиве механизме у циљу даљег пружања финансијске подршке јединицама локалне самоуправе у вршењу поверених послова из области заштите животне средине;
- **Министарство заштите животне средине** треба да успостави ефикаснији систем надзора над вршењем поверених послова инспекцијског надзора из области заштите животне средине од стране јединица локалне самоуправе;
- **Министарство заштите животне средине** као надзорни орган над применом Закона о заштити ваздуха¹⁸² треба да предузме све расположиве мере према јединицама локалне самоуправе које још увек нису донеле планове квалитета ваздуха и краткорочне акционе планове;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да обављају послове инспекцијског надзора у области заштите животне средине у складу са законом утврђеним циљем, те да прецизним утврђивањем чињеничног стања, превентивним деловањем и налагањем мера обезбеде законитост и безбедност пословања и поступања надзираних субјеката и спрече и отклоне штетне последице по законом и другим прописом заштићена добра, права и интересе;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да кроз заједнички инспекцијски надзор у свим случајевима предвиђеним законом успоставе адекватнију сарадњу својих инспекцијских органа, као и сарадњу са другим инспекцијским органима, а нарочито у ситуацији када постоји повећан ризик и када је према истом субјекту поступало више инспекција;
- **Јединице локалне самоуправе**, које то још увек нису учиниле, треба да искористе законску могућност да посебним актом ближе уреде услове за уређење и опремање угоститељских објеката, а који се односе на уређење и опремање уређајима за одвођење дима, паре и мириса, као и других непријатних мириса, као и услове у

¹⁸¹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8000-n-dl-zn-sluzb-d-pr-duz-u-n-ph-dn-r-z-s-n-ci-u-lizish>

¹⁸² „Службени гласник РС”, бр. 36/09, 10/13 и 26/21 - др. закон.

угоститељском објекту који се налази у стамбеној згради, водећи рачуна да се обезбеди ефикасна заштита околине од ових штетних утицаја;

- **Јединице локалне самоуправе** треба да, уз обављање послова инспекцијског надзора на начин прописан Законом о угоститељству¹⁸³ и сходно члану 26. став 2. тог Закона, размотре могућност доношења акта који би ближе уредио услове за уређење и опремање угоститељских објеката у којима се емитује музика или изводи забавни програм, а којима се обезбеђује заштита од буке;
- **Јединице локалне самоуправе**, које то још увек нису учиниле, треба да донесу одлуке о начину контроле нивоа буке из угоститељских објеката на својој територији, као и успоставе ефикаснији инспекцијски надзор у овој области;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да, сходно својим могућностима, обезбеде да и комунална милиција врши контролу и мерење буке из угоститељских објеката;
- **Јединице локалне самоуправе**, које имају законску обавезу, а то још увек нису учиниле, треба да донесу и усвоје планове квалитета ваздуха и краткорочне акционе планове;
- **Министарство здравља** треба да предложи Влади доношење уредбе којом ће бити прописана висина накнаде нужних трошкова које плаћа пацијент, односно његов законски заступник, за израду медицинске документације на коју има право према Закону о правима пацијената¹⁸⁴;
- **Министарство здравља** треба да активно учествује у оснаживању саветника за заштиту права пацијената и, у сарадњи са јединицама локалне самоуправе, организује и/или иницира периодичне едукације у вези са правима и обавезама пацијената, али и у циљу подстицања саветника на међусобну размену искустава ради уједначавања праксе;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да обезбеде континуирану и потпуну информисаност пацијената о постојећим механизмима за заштиту права пацијената, њиховим надлежностима и начину рада;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да испуњавају обавезу сарадње са Заштитником грађана, а њихови савети за здравље треба да достављају годишње извештаје о свом раду и предузетим мерама за заштиту права пацијената Заштитнику грађана, ради информисања и остваривања потребне сарадње, у складу са Законом о правима пацијената;
- **Лекарска комора Србије** треба да се постара и да обезбеди да њени надлежни органи, приликом поступања по предлогу грађана који имају правни интерес, сагледају све наводе предлога, приложену документацију, доступне податке и тек након тога утврде испуњеност формалних услова за даље поступање;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да предузме све мере и активности и, у сарадњи са релевантним чиниоцима, обезбеди адекватан број и структуру запослених у установама социјалне заштите, као и да запосленима обезбеди стручна усавршавања и обуке;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања**, у сарадњи са директорима установа социјалне заштите, треба да предузме одговарајуће мере и

¹⁸³ „Службени гласник РС”, број 17/19.

¹⁸⁴ „Службени гласник РС”, бр. 45/13 и 25/19 - др. закон.

активности у циљу побољшања услова рада запослених у установама социјалне заштите;

- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања**, у сарадњи са директорима установа социјалне заштите, треба да предузме одговарајуће мере и активности како би се одлуке доносиле благовремено и биле јасне и образложене;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања**, у сарадњи са свим релевантним чиниоцима, треба да предузме мере у циљу повећања броја инспектора рада и обезбеђења њиховог што ефикаснијег и делотворнијег поступања;
- **Министарство државне управе и локалне самоуправе и Управни инспекторат** треба да предузму мере у циљу унапређења рада и што ефикаснијег вршења инспекцијског надзора и надзора над применом прописа који уређују област рада и радних односа запослених у државним органима и органима локалне самоуправе;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Пореска управа и Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да остваре делотворну и правовремену сарадњу и ажурно размењују информације које се тичу права запослених;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да о захтевима и жалбама одлучује у законом прописаном року;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да води уредну и ажурну матичну евиденцију и да благовремено проверава тачност података унесених у пријаве за матичну евиденцију, на начин предвиђен законом;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да предузме мере и активности како би, у случају пропуста у раду службеника Фонда који се негативно одражава на права и интересе грађана, последице пропуста отклонио на најбржи могући начин;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да, у случају када је покренут поступак пред Управним судом, задржи копије списка предмета како би се неометано поступало по осталим захтевима истог подносиоца и омогућило даље вођење поступка и законом прописана сарадња са овим независним контролним органом;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да врши надзор над законитошћу рада и аката Фонда у складу са законом;
- **Министарство просвете** треба да обезбеди благовремено и ефикасно поступање просветних инспектора;
- **Министарство просвете** треба да предузима све расположиве мере у оквиру својих надлежности, како би високошколске установе поступале благовремено и ефикасно приликом издавања јавних исправа;
- **Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и општинске/градске грађевинске инспекције** треба да јачају превентивну улогу грађевинских инспектора, како би се, ради сузбијања незаконите градње, омогућила благовремена, ефикасна и делотворна примена њихових овлашћења која проистичу из одредаба Закона о планирању и изградњи;

- **Јединице локалне самоуправе** треба да, приликом усвајања буџета, предвиде довољан износ средстава за административно извршење донетих решења о рушењу нелегално изграђених објеката;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да, ради ефикаснијег спровођења сопствених решења, размотре могућност оснивања јавних предузећа која би се у оквиру својих делатности бавила и принудним спровођењем решења, односно у случајевима када већ постоје јавна предузећа, која испуњавају законске, кадровске и техничке услове за принудно спровођење решења, да им повере извршавање ових послова;
- **Град Београд** треба да, у складу са надлежностима које су му поверене обезбеди стварање финансијских и кадровских услова како би Секретаријату за инспекцијске послове Градске управе града Београда било омогућено доследно санкционисање нелегално изграђених објеката;
- **Град Београд** треба благовремено да обезбеди средства за принудно извршење свих решења грађевинских инспектора у разумном року;
- **Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре** треба да, у сарадњи са Републичким геодетским заводом, обезбеди јачање његових кадровских и организационих капацитета;
- **Републички геодетски завод** треба да обезбеди различите видове доступности служби за катастар непокретности грађанима и предузме неопходне мере из своје надлежности у циљу постизања благовременог поступања по захтевима странака и поднетим жалбама;
- **Министарство финансија** треба да обезбеди кадровске и финансијске услове ради одлучивања по жалбама грађана у законом прописаном року;
- **Министарство финансија** треба да обезбеди да организационе јединице благовремено и у потпуности сарађују са Заштитником грађана;
- **Пореска управа** треба доследно да спроводи све мере и активности из своје надлежности у циљу благовремене и ефикасне наплате доприноса за обавезно социјално осигурање, у ситуацијама када послодавац то не учини;
- **Пореска управа** треба да утврђује испуњеност услова за престанак пореске обавезе по основу застарелости по службеној дужности;
- **Пореска управа** треба да обезбеди да организационе јединице формално и суштински поступају у складу са законом по захтевима грађана, а у поновним поступцима благовремено и у складу са ставовима и правним схватањима виших инстанци;
- **Пореска управа и јединице локалне самоуправе** треба да обезбеде да се жалбе у прописаном року достављају надлежном другостепеном органу;
- **„Електропривреда Србије“ и „Електродистрибуција Србије“** треба да, у оквиру прописаних овлашћења, обезбеде законито, ефикасно и благовремено поступање по захтевима, приговорима, рекламацијама и другим обраћањима грађана;
- **„Електродистрибуција Србије“** треба да, у складу са Законом о енергетици¹⁸⁵ и прописаним роковима, обезбеђује податке о потрошњи и производњи електричне енергије на основу читавања бројила електричне енергије, као и да снабдевачу

¹⁸⁵ „Службени гласник РС“, бр. 145/14, 95/18 - др. закон, 40/21, 35/23 - др. закон, 62/23 и 94/24.

благовремено доставља податке неопходне за одлучивање о рекламацијама корисника;

- **„Електродистрибуција Србије“** треба да предузме све мере како би обезбедила благовремено поступање по захтевима за одобрење за прикључење објекта, као и по донетим решењима о одобрењу за прикључење;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да се у већој мери ангажују у решавању комуналних проблема са којима се суочавају грађани на њиховим подручјима;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да воде рачуна о ефикаснијем поступању по захтевима, дописима, пријавама и притужбама грађана, те да по истим поступају у законом прописаним роковима;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да предузму све неопходне мере, сагласно позитивно правним прописима, у циљу спровођења извршних решења, уз претходно обезбеђивање финансијских средстава;
- **Агенција за реституцију** треба да у будућем поступању благовремено предузима све радње усмерене на окончање поступака које води, како би се обезбедило да се одлуке доносе у разумном року.

6. СЕКТОР ЗА ПРИЈЕМ ГРАЂАНА

У овом извештајном периоду, Заштитнику грађана се обратило 8.358 грађана од чега је на разговор примљено 1.470 грађана, док је путем телефона са грађанима остварено 6.888 разговора од чега је 295 разговора остварено путем дежурног телефона који је грађанима доступан сваког радног дана од 16 до 22 часа, викендом и на дан празника који је нерадни дан. Сектор за пријем грађана је током извештајног периода примио и 1.181 притужби од којих је рад окончан по свим притужбама. Поред пријема који врше запослени у Сектору за пријем грађана, пријем грађана у извештајном периоду вршио је и заштитник грађана, мр Зоран Пашалић.

У циљу повећања видљивости и доступности институције грађанима који живе у градовима и општинама широм Републике Србије и ради унапређене информисаности јавности о надлежностима Заштитника грађана у заштити права грађана, током извештајног периода, заштитник грађана је обишао девет општина и градова у оквиру кампање „Дани омбудсмана“. Том приликом, заштитник грађана је вршио пријем грађана на разговор и имао састанке са представницима органа јединице локалне самоуправе, образовних установа и удружења грађана која делују на локалном нивоу. Током посета, грађани су били у могућности да у разговору са заштитником грађана изнесу проблеме са којима се суочавају у остваривању својих права и да поднесу притужбе на рад органа јавне власти. Грађани су се Заштитнику грађана притуживали најчешће на „ћутање управе“, на непоступање инспекцијских органа по пријавама, на проблем остваривања права из области пензијског осигурања и социјалне заштите, затим на проблеме из области имовинско-правних и радно-правних односа, као и на дужину трајања судских поступака.

На основу анализе обраћања грађана Заштитнику грађана телефонским путем, као и приликом пријема на разговор, забележено је да су се грађани најчешће притуживали на рад установа и других јавних служби. Трећина тих обраћања односи се на област социјалне заштите. Грађани су указивали на дужину остваривања права на социјалну помоћ, као и на дужину чекања на исплату исте, као и на то да мере социјалне заштите често нису довољне за превазилажење тешке материјалне ситуације у појединачним случајевима. Поред тога, указивано је на проблем пријаве адресе пребивалишта на адреси центра за социјални рад и изношене примедбе на рад установа домског смештаја за стара лица. Такође, указивано је на потребу за збрињавањем лица која живе на улици, без места становања и на квалитет услуга у домовима за одрасла и инвалидна лица.

Грађани су се у својим усменим обраћањима жалили и на проблеме у остваривању права на здравствену заштиту. Најчешћи приговори односе се на дужину чекања и доступност специјалистичких лекарских прегледа.

Када је реч о установама за извршење кривичних санкција, највећи број примедби односи се на доступност здравствене заштите у овим установама, а затим на повреду забране нечовечног поступања

Одмах иза ове категорије су републичке агенције, дирекције и фондови, на првом месту Републички геодетски завод, а затим Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање. Када је у питању Републички геодетски завод, грађани су указивали на повреду права на добру управу, повреду права на поштовање закона због неефикасног поступања и непоштовања законских рокова, односно на дужину решавања предмета и поступања по захтевима грађана од стране служби за катастар непокретности. Примедбе грађана на рад Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање односе се на неефикасно поступање, недоношење решења у законском року, „ћутање

управе“ на обраћање грађана, а један број приговора односио се на одбијање захтева за туђу негу и помоћ.

Када је реч о органима јединица локалне самоуправе грађани су указивали на непоступање и на неефикасно поступање инспекцијских органа по пријавама, као и на непредузимање мера на реконструкцији и изградњи локалних путева. Поред тога, велики број обраћања односио се на рад локалних јавних предузећа због неблагоприятног реаговања на различите комуналне проблеме.

Грађани су се жалили и на рад министарстава, на првом месту Министарства унутрашњих послова, односно на рад унутрашњих организационих јединица, полицијских управа и полицијских станица, због поступања у случајевима који се односе на безбедност саобраћаја и на добијање личних документа.

Грађани су се обраћали и због повреда права из радног односа, у већини случајева од стране приватног послодавца. Заштитнику грађана је указивано на неисплаћене зараде, неуплаћене доприносе, на рад без закључења уговора, као и на неисплаћивање регреса и отпремнина по правноснажним судским одлукама.

Жалили су се и на повреду права из области заштите потрошача, као и на рад јавних извршитеља и суда, изражавајући незадовољство донетим судским пресудама и дужином трајања судских поступака. Када је реч о повреди права из области заштите потрошача, грађани су се најчешће жалили на рад привредних друштава из области телекомуникација због повећања цене услуга без измене уговора и претходног обавештења, затим на немогућност раскида уговора, као и на неосноване корекције рачуна за пружене услуге. Потом, грађани су указивали на злоупотребу старих лица од стране привредних друштава, у циљу закључивања уговора о купопродаји на кућним адресама тих лица, и на (релативну) ништавост таквих уговора због постојања мана воље приликом њиховог закључивања.

Када је реч о јавним извршитељима, примедбе грађана се односе на тешкоће у комуникацији са извршитељима, повреду права на обавештеност, као и на висину трошкова извршења, а у једном броју случајева указивано је на то да принудна наплата није у складу са законским прописима који регулишу однос између висине зараде, пензије и висине обуставе истих путем принудне наплате.

Заштитник грађана је позвао студенте у блокади и оне који у блокадама не учествују, као и управе факултета и професоре, да институцији којом руководи поднесу пријаве уколико мисле да су им повређена било која права или се осећају небезбедно.

Притужбе су најчешће одбациване због неискоришћених правних средстава пред органима управе и због ненадлежности, док су остале притужбе, након тражене и достављене допуне, додељене у рад надлежним секторима. Највећи број притужби указивао је на повреду и немогућност остваривања економских и социјалних права односно права на рад и права из радног односа, права на социјалну и здравствену заштиту и здраву животну средину.

Забележен је и велики број притужби које се односе на рад органа јединица локалне самоуправе. Грађани су указивали на то да јединице локалне самоуправе не решавају проблеме од значаја за свакодневни живот становника, а као најчешћи проблеми навођени су непредузимање мера на реконструкцији и изградњи локалних путева и санацији клизишта, као и неадекватно поступање инспекцијских органа по пријавама, нарочито по пријавама буке у стамбеним јединицама и у угоститељским објектима. Грађани су исказивали незадовољство и радом локалних јавних комуналних предузећа која обављају комуналне делатности, и то због непружања комуналних услуга и висине

цене услуга. Грађани су, такође, у великом броју притужби указивали на незаконит и непрофесионалан рад управника стамбених заједница и то због непредузимања мера на одржавању стамбених зграда. У већини ових случајева притужбе су одбациване због неискоришћених правних средстава пред органима управе и у тим случајевима притужиоци су упућивани да се прво обрате органима јединице локалне самоуправе, а потом Заштитнику грађана, уколико ти органи не поступе у законским роковима или уколико нису задовољни њиховим одлукама.

Притужбе којима је указивано на повреду прописа јединице локалне самоуправе, а које су за предмет најчешће имале начин обављања послова комуналне делатности одржавања јавних простора за паркирање, наплате паркирања на територији јединице локалне самоуправе, одржавање јавних површина, вршење комуналне делатности од посебног друштвеног интереса, као и организовање, услове обављања и услове коришћења јавног линијског превоза путника, прослеђиване су без одлагања локалним омбудсменима. Уколико локални омбудсман није конституисан у јединици локалне самоуправе, подносиоци притужбе су упућивани да претходно искористе расположива правна средства, односно да се обрате надлежном органу јединице локалне самоуправе, уз поуку да се Заштитнику грађана могу поново обратити уколико не добију одговор од органа јединице локалне самоуправе или њиме не буду задовољни.

Обраћања и притужбе грађана у овој области указују на потребу да јединице локалне самоуправе унапреде доступност и комуникацију са грађанима и то увођењем редовних термина за пријем грађана, као што је „Дан отворених врата“, и успостављањем и унапређењем сервиса за грађане на званичним интернет страницама јединица локалне самоуправе.

Притужбе из области радних односа најчешће су се односиле на повреду права на рад од стране приватних послодаваца, односно права на радно време, зараду, накнаду зараде за прековремени рад, јубиларну награду, солидарну помоћ, као и на заштиту од злостављања на раду. Анализом ових притужби, утврђено је да је Заштитник грађана први орган којем се запослени обрати због повреде права, што указује на висок степен поверења у овај независан државни орган.

Притужбама на рад полицијских станица и полицијских управа Министарства унутрашњих послова грађани су указивали на проблеме са пријавом пребивалишта, прекорачењем овлашћења полицијских службеника, неиздавањем записника, због одузимања оружја као и забране уласка у Републику Србију.

Притужбама у области права на здравствену заштиту указивано је на ускраћивање лекарских прегледа од стране лекара, ускраћивање избора новог изабраног лекара, као и на дужину чекања на лекарски преглед. Поред тога, грађани су исказивали незадовољство и оценом првостепене и другостепене лекарске комисије о спречености за рад.

Као и у претходном извештајном периоду, грађани су и у 2024. години подносили притужбе Заштитнику грађана из области заштите права потрошача, притужујући се на рад привредних друштава због повреде права на рекламацију производа, висину цене пружених услуга, рад телекомуникационих оператера као и због износа рачуна јавних комуналних предузећа за пружене услуге.

Притужбама из области социјалне заштите грађани су указивали на неразумно дуго трајање поступка одлучивања по поднетим захтевима за остваривање права на социјалну помоћ, а изражавали су и незадовољство донетим одлукама којим су захтеви за социјалну помоћ одбијени са образложењем да нису испуњени законски услови.

У посебно тешком положају налазе се бескућници за које је потребно испланирати системске мере како у циљу остваривања и заштите њихових права, тако и решавања проблема проузрокованих самим тешким стањем тих лица. Притужбе на стање у домовима за одрасла и стара лица указују на потребу веће контроле у овој области и превентивно деловање од стране надлежног органа.

И у овом извештајном периоду грађани су подносили притужбе на рад судова и то због дужине трајања судског поступка и повреде права на правично суђење, као и притужбе на рад тужилаштва. Такође, Сектор за пријем грађана је примао и притужбе на рад јавних извршитеља и то због неправилног спровођења извршног поступка и накнаде трошкова извршења.

Притужбе на рад служби за катастар непокретности подношене су због непоступања, односно недоношења одлуке у законском року по поднетим захтевима, као што су захтев за упис права својине на непокретностима и захтев за промену података у листу непокретности услед настале промене.

Осим притужбама, грађани су се обраћали Заштитнику грађана и питањима о начину на који могу да остваре права. Та питања су се најчешће односила на остваривање права на накнаду зараде за време трудничког и породилског одсуства са рада, као и у случају одсуства ради неге детета, а примљена су и питања у области радног и социјалног права. На сва питања грађани су у кратком року добијали одговоре.

Грађани општина Бујановац, Прешево и Медвеђа, који имају могућност обраћања у локалним канцеларијама Заштитника грађана у тим општинама, најчешће су се обраћали због проблема у остваривању права из пензијског и инвалидског осигурања указујући на „ћутање управе“ по поднетим захтевима као и на незадовољство донетим решењима. Жалили су се и због тешке материјалне ситуације указујући на непрофесионално поступање запослених у центрима за социјални рад и недостатак разумевања за социјално угрожене категорије становништва. Указивали су и на то да у овим јединицама локалне самоуправе не могу да остваре право на бесплатну правну помоћ, а изражавали су и незадовољство радом јавних комуналних предузећа и то због неодржавања водоводних цеви у општини Бујановац, отежаног снабдевања водом насељених места у општини, нередовног читавања потрошње воде, висине рачуна, као и због нередовног пружања комуналне услуге – одвожења комуналног отпада.

Такође, грађани су се притуживали на рад инспекцијских органа због неефикасног и неблаговременог поступања по пријавама грађана и недоношења одлука у законском року од стране служби за катастар непокретности у Бујановцу и Прешеву. Присутно је и незадовољство радом здравствених радника у домовима здравља у Бујановцу и Прешеву због дужине чекања на лекарски преглед као и због ускраћивања права на годишњи одмор од стране приватних послодаваца.

И грађани општина Бујановац, Прешево и Медвеђа су имали примедбе на дужину трајања судских поступака а изражавали су и незадовољство судским одлукама. Такође, указивано је на повреду права из области заштите потрошача, конкретније на високе рачуне за електричну енергију, квалитет услуга кабловског и мобилног оператера, као и на проблеме приликом захтева за раскид уговора.

Осим тога, грађани ових општина нису били задовољни ни радом полицијских станица и то због пасивизације адресе пребивалишта као и због проблема са добијањем личних документа.

7. ОДЕЉЕЊЕ ЗА ХИТНО ПОСТУПАЊЕ

Рад Одељења за хитно поступање у 2024. години обележен је, између осталог, вођењем већег броја поступака по притужбама за остваривање права на пензију и права из области социјалне заштите, повећаним приливом притужби на рад здравствених установа и поступањем по притужбама на рад јавних комуналних предузећа, због честих несташица воде током лета.

У области социјалне заштите и заштите права особа са инвалидитетом, упућена је законодавна иницијатива¹⁸⁶ Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да предложи Влади Републике Србије измене и допуне прописа којима је регулисано усклађивање висине новчане накнаде за помоћ и негу другог лица која је предвиђена Законом о пензијском и инвалидском осигурању¹⁸⁷ и додатка за помоћ и негу другог лица који је предвиђен Законом о социјалној заштити¹⁸⁸, како би се остваривање овог права уредило на јединствен начин, односно под једнаким условима и критеријумима за све кориснике.

Наиме, до краја 2020. године, усклађивање накнаде/дodatка за помоћ и негу другог лица и увећаног додатка за помоћ и негу, без обзира по којем је закону корисник/осигураник остварио то право, вршено је 1. априла и 1. октобра. Почетком 2021. године, усвојен је Закон о изменама и допунама закона о пензијском и инвалидском осигурању¹⁸⁹ којим је измењена формула за усклађивање пензија, тако да је од тренутка ступања на снагу наведене измењене формуле накнада за помоћ и негу за кориснике који су то право остварили по Закону о пензијском и инвалидском осигурању почела да се усклађује, као и пензије, у неодређеним временским периодима, док је додатак за помоћ и негу другог лица и увећани додатак, чије се право остварује по Закону о социјалној заштити, наставио да се усклађује 1. априла и 1. октобра. То је за последицу имало знатне разлике у висини износа ових додатака/накнада, у зависности од тога да ли се остварује на основу Закона о пензијском и инвалидском осигурању или Закона о социјалној заштити. Имајући у виду да висина новчаних давања за помоћ и негу другог лица не би требало да зависи од тога да ли су уплаћивани доприноси за пензијско и инвалидско осигурање, односно од основа по којем се ово право остварује, с обзиром на то да је реч о садржински истом праву, Заштитник грађана је чврсто стао на становиште да таква разлика не треба да постоји и, у циљу уједначавања наведених износа, надлежном министарству упутио иницијативу за измену прописа.

У области социјалне заштите упућен је Извештај са препорукама¹⁹⁰ Секретаријату за социјалну заштиту града Београда да се обезбеде новчана средства како би се права грађана из области социјалне заштите остваривала благовремено, у интересу права грађана и ефикасног поступања органа управе. Препорука је упућена након сазнања да је Градски центар за социјални рад Београд - Одељење Стари град, донео решење којим је притужбиљи признато право на једнократну новчану помоћ, али да није извршена уплата на њен рачун због тога што град Београд није обезбедио потребна новчана средства. По упућеним препорукама је поступљено.

¹⁸⁶ Дел. бр. 17461 од 22. јула 2024. године.

¹⁸⁷ „Службени гласник РС”, бр. 34/03... и 94/24.

¹⁸⁸ „Службени гласник РС”, бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

¹⁸⁹ „Службени гласник РС”, број 62/21.

¹⁹⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/7935-z-sh-i-ni-gr-d-n-r-zi-r-d-vnu-ispl-u-s-ci-lnih-d-v-nj>.

Поступајући по притужби због неостваривања права на додатак за помоћ и негу другог лица, Заштитник грађана је утврдио да је Центар за социјални рад Сурдулица одбио захтев притужиље за остваривање права на додатак за помоћ и негу другог лица због тога што је Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање - Филијала Врање, грешком издао потврду према којој је притужиља корисница породичне пензије. Центру за социјални рад Сурдулица је упућен Извештај са препорукама¹⁹¹ да одмах донесе нову одлуку о праву притужиље на додатак за помоћ и негу другог лица, док је од Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање - Филијала Врање, затражено да упути писано извињење притужиљи због пропуста у раду овлашћеног службеног лица. Органи управе су поступили по упућеним препорукама.

Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо поступак контроле рада Градског центра за социјални рад у Београду - Одељење Палилула, након сазнања да се малолетно дете налази код хранитељице која је изгубила лиценцу за обављање послова хранитеља. Центру за социјални рад су у Извештају упућене препоруке¹⁹² да у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарством за бригу о породици и демографију обезбеди да малолетно дете више не борави код хранитеља који је изгубио лиценцу за обављање тог посла, да обезбеди да малолетно дете започне обавезни програм предшколског образовања и васпитања у школској 2024/2025. години и да у сарадњи са другим органима малолетнику омогући услугу личног пратиоца/педагошког асистента. Од Општинске управе општине Мали Иђош затражено је да обезбеди услуге додатне подршке и помоћи у образовању и васпитању деци која се налазе на територији општине, а за које је утврђена потреба за пружањем такве услуге. Органи управе су поступили по упућеним препорукама.

Поступајући по притужби родитеља малолетне девојчице уписане у вртић „Свети Сава“ у Београду, Заштитник грађана је покренуо поступак контроле рада Предшколске установе „Чукарица“ и утврдио недостатке у обављању делатности предшколског васпитања и образовања у раду ове установе, односно да утврђене чињенице и докази указују на то да је у вртићу „Свети Сава“ дошло до повређивања малолетне ћерке притужилаца у времену у којем је била поверена на чување и старање особљу наведеног вртића.

Заштитник грађана је упутио Предшколској установи „Чукарица“ и Секретаријату за образовање и дечју заштиту Градске управе града Београда Извештај са препорукама¹⁹³ о томе како би уочене недостатке требало отклонити. Из изјашњења Предшколске установе „Чукарица“ произлази да није поступила по две препоруке Заштитника грађана којима је од ње тражено да у најкраћем могућем року спроведе и донесе одлуку у дисциплинском поступку покренутом против једне од запослених, због основане сумње да је извршила тежу повреду радне обавезе и да, ради потпуног и тачног утврђивања чињеница и околности конкретnog случаја, затражи од свих осталих органа, који су поводом истог проблема спроводили мере и радње у оквиру својих надлежности, достављање свих релевантних информација потребних за вођење предметног дисциплинског поступка. Предшколска установа „Чукарица“ је поступила по препоруци којом је тражено предузимање мере и спровођење одговарајућих поступака како би се спречило понављање пропуста који за последицу могу имати

¹⁹¹ Дел. бр. 7698 од 26. марта 2024. године.

¹⁹² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8052-pr-pus-i-n-dl-znih-rg-n-n-sh-u-d-u-hr-ni-ljs-p-r-dici>.

¹⁹³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8080-pr-dsh-ls-us-n-v-d-spr-v-d-disciplins-i-p-s-up-zb-g-z-n-riv-nj-d-c>.

повреду права малолетне деце у будућем раду установе. Такође, Секретаријат за образовање и деčју заштиту је поступио по препоруци Заштитника грађана о предузимању одговарајућих мера како би предшколске установе детаљније упознале све запослене, децу и родитеље/старатеље са њиховим правима, обавезама и одговорностима прописаним Правилником о протоколу поступања у установи у одговору на насиље, злостављање и занемаривање.¹⁹⁴

Када је у питању област унутрашњих послова, Заштитник грађана је у извештајном периоду наставио са вођењем испитног поступка покренутог по притужби у којој је указано на то да је притужилац у децембру 2023. године претрпео полицијско злостављање од стране више полицијских службеника за време трајања грађанског протеста испред зграде Републичке изборне комисије у Улици краља Милана у Београду. Током поступка, увидом у видео записе камера које покривају двориште Математичке гимназије у Улици краљице Наталије 37, евидентирано је незаконито поступање, односно физичко и психичко злостављање притужиоца од стране више полицијских службеника у цивилу које је извршено у присуству већег броја других полицијских службеника Одељења за јавни ред и мир Полицијске управе за град Београд и Жандармерије, који су пропустили да адекватно реагују и спрече повреду права притужиоца на неповредивост физичког и психичког интегритета и права на достојанство.

Тим поводом, Министарству унутрашњих послова, Дирекција полиције, Полицијска управа за град Београд, Одељење за јавни ред и мир и Жандармерији упућен је Извештај са препорукама¹⁹⁵ којима се од наведених органа тражи да у будућем раду поступају према свим лицима лишеним слободе на начин који обезбеђује пуно поштовање права на неповредивост физичког и психичког интегритета и права на достојанство, као и да предузму све расположиве мере и радње да спрече настанак било ког облика злостављања. Од Одељења за јавни ред и мир је затражено да обавести притужиоца о могућности остваривања права на накнаду штете поводом повреде његових права током лишења слободе. Министарство унутрашњих послова је поступио по наведеним препорукама.

Поступајући по другој притужби коју је поднео грађанин који се пожалио на рад полицијских службеника Полицијске управе Чачак због тога што нису успели да открију и ухапсе лица која су извршила више напада на њега и чланове његове породице, Заштитник грађана је приметио да Министарство унутрашњих послова, Дирекција полиције, Управа за технику, Национални центар за криминалистичку форензику у дужем временском периоду није поступало по Наредби Основног јавног тужилаштва у Чачку којом је тражено да се изврши узорковање издвојеног биолошког материјала ради одређивања спорних ДНК профила, као и поређење спорних ДНК профила са постојећим базама ДНК профила извршилаца кривичних дела. Након покретања поступка контроле рада Министарства унутрашњих послова, тражено вештачење је извршено и Записник о вештачењу је послат Основном јавном тужилаштву у Чачку.

Заштитник грађана примио је притужбу грађанина незадовољног што по његовом захтеву за пријаву пребивалишта на адресу центра за социјални рад Министарство унутрашњих послова није одлучило у законском року, а ни више месеци по протеклу тог рока, те му је у међувремену истекла и лична карта. Након покретања испитног поступка, Министарство унутрашњих послова је обавестило Заштитника грађана да је

¹⁹⁴ „Службени гласник РС“, број 11/24.

¹⁹⁵ Дел. бр. 25531 од 23. октобра 2024. године.

донело решење којим се утврђује пребивалиште грађанину на адреси центра за социјални рад, а потом по хитном поступку издало и личну карту.

На основу примљених притужби, уочено је кршење обавеза прописаних Законом о заштити узбуњивача¹⁹⁶ од стране државних органа. У испитном поступку законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, покренутом по притужби запосленог, Заштитник грађана је утврдио да поступак унутрашњег узбуњивања неоправдано траје дуже од годину дана и с тим у вези упутио Извештај о случају са препоруком¹⁹⁷ Министарству унутрашњих послова да без одлагања, на основу доступних и до сада, у оквиру својих овлашћења, прибављених информација, у складу са чланом 15. Закона о заштити узбуњивача и члана 12. и 13. Правилника о поступку унутрашњег узбуњивања у Министарству унутрашњих послова¹⁹⁸, сачини извештај о предузетим радњама у поступку по информацији и обавести притужиоца о исходу поступка. Наиме, ни након протека више од 12 месеци од започињања поступка унутрашњег узбуњивања, Министарство унутрашњих послова није исти окончало нити сачинило извештај о предузетим радњама у поступку по информацији. Као образложење за овако дуго трајање поступка и одуговлачење, овај орган је навео чињеницу да није добијен одговор од Вишег јавног тужилаштва, од кога је тражено да обавести Министарство унутрашњих послова да ли у описаним поступцима има елемената кривичне, прекршајне, материјалне или дисциплинске одговорности, иако је Заштитник грађана више пута указао на то да је за утврђивање постојања материјалне и дисциплинске одговорности искључиво надлежан послодавац, а тужилаштво и суд за утврђивање кривичне одговорности.¹⁹⁹

Када је у питању област здравствене заштите, Заштитник грађана је током 2024. године примио велики број притужби жена које су се жалиле на неправилно и непрофесионално поступање здравствених радника према њима, током вођења трудноће и порођаја у више здравствених установа. На основу поменутих притужби, Заштитник грађана је затражио од Министарства здравља спровођење ванредне спољње провере квалитета стручног рада у предметним здравственим установама. Наведени поступци су још увек у току.

Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Опште болнице „Студеница“ Краљево, након сазнања да је у Здравственом центру „Студеница“ у Краљеву дошло до инцидента када је једној породици грешком јављено да је један од њених чланова преминуо. Поступак је обустављен када је в.д. директора Опште болнице „Студеница“ обавестио Заштитника грађана да је медицинској сестри која је дала погрешну информацију родбини пацијенткиње изречена опомена због несавесног и немарног извршавања радних обавеза.

У поступку покренутом према Министарству здравља, Сектор за инспекцијске послове, Одељење за санитарну инспекцију, Одсек за санитарни надзор Ужице, по притужби грађанина који се жалио да није добио никакав одговор на свој захтев за ексхумацију остатака лица погинулог 1944. године, Заштитник грађана је утврдио да је орган управе направио пропуст у раду због тога што по захтеву притужиоца није формирао предмет и поступао даље, у складу са правилима управног поступка који регулишу општење

¹⁹⁶ „Службени гласник РС“, број 128/14.

¹⁹⁷ Број предмета 4239-129/23.

¹⁹⁸ Број предмета 11586/15.

¹⁹⁹ Број предмета 4239-129/23.

органа и странака. Заштитник грађана је у Извештају са препорукама²⁰⁰ затражио од Одсека за санитарни надзор Ужице да у најкраћем могућем року формира предмет по притужби оцем поднеску и обавести га о поступању у предмету. Препорука је и даље у року за поступање.

Када је у питању област локалне самоуправе, као и у претходном извештајном периоду, Заштитник грађана је по правилу имао добру сарадњу са органима локалне самоуправе током поступака контроле њиховог рада, у поступању по притужбама које су захтевале хитно реаговање. Осим тога, извештајни период је обележио и повећан број притужби на рад јавних комуналних предузећа, пре свега због проблема са снабдевањем водом.

Као пример добре сарадње истиче се Јавно комунално предузеће „Градска чистоћа“ Лајковац које је у потпуности поступило по препорукама²⁰¹ Заштитника грађана. Након спроведеног испитног поступка, Заштитник грађана је упутио препоруку овом предузећу да хитно предузме све потребне мере како би у најкраћем могућем року притужиоцу, као сувласнику објекта на конкретной катастарској парцели омогућило коришћење комуналне услуге снабдевање водом за пиће, односно коришћење већ постојећег прикључења на уличну водоводну мрежу.

У другом случају, Заштитник грађана је спровео испитни поступак законитости и правилности рада Јавног комуналног предузећа „Водовод“ Смедерево по притужби грађанина да његовом домаћинству није обезбеђено водоснабдевање и утврдио да ово предузеће није извршило проверу навода притужиоца да постоји водоводна цев која пролази у близини његовог објекта, на начин који би отклонио сваку сумњу у постојање спорне водоводне цеви. Заштитник грађана је упутио предузећу Извештај са препорукама²⁰² о томе како би уочене недостатке требало отклонити, по којима је наведено јавно предузеће поступило и извршило теренску проверу ископом на локацији на коју је указивао притужилац.

Заштитник грађана је поступао и по притужби на рад Јавног комуналног предузећа „Комуналац“ Љиг због тога што наведено јавно предузеће у летњем периоду није обезбедило снабдевање водом у свим деловима насеља, већ само оним грађанима који живе испод одређене висинске коте. Након покренутог испитног поступка, јавно предузеће је обавестило Заштитника грађана да је у питању вишедеценијски проблем насељеног места Љиг, који још увек није решен, и да је донета одлука да се приступи процесу рестрикција воде, како би било омогућено угроженим потрошачима да у својим домовима имају воду са градског водовода сваког дана у одређеном временском периоду.

У појединим случајевима, супротно законом утврђеним обавезама, јединице локалне самоуправе нису одговарале на захтеве Заштитника грађана за достављање изјашњења и обавештења. Изостанак сарадње, и то у више испитних поступака покренутих од стране Заштитника грађана, уследио је од стране Секретаријата за социјалну заштиту и Секретаријата за имовинске и правне послове Градске управе града Београда због чега је Заштитник грађана био онемогућен да у пуном обиму врши своју законом и Уставом прописану функцију, што је посебно проблематично јер је предмет ових поступака била заштита права на стамбену подршку нарочито осетљивих група, која је регулисана Законом о становању и одржавању стамбених зграда.²⁰³

²⁰⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8062-ds-z-s-ni-rni-n-dz-r-uzic-u-n-r-c-r-u-d-f-r-ir-pr-d-i-b-v-s-i-pri-uzi-c-p-s-up-nju-p-pr-d-u>.

²⁰¹ Дел. бр. 19550 од 16. августа 2024. године.

²⁰² Дел. бр. 27119 од 13. новембра 2024. године.

²⁰³ „Службени гласник РС“, бр. 104/16 и 9/20 - др. закон.

Најчешће притужбе у области пензијског и инвалидског осигурања у извештајном периоду односиле су се на непоступање по пресудама Управног суда и одлукама другостепеног органа, кашњење у исплати пензија и неодлучивање у законском року о захтеву за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања. Након покретања испитног поступка, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање је по правилу отклањао недостатке у раду.

Заштитник грађана је водио поступак контроле рада Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање – Филијала Нови Сад у предмету у којем је притужиља навела да је пре скоро четири месеца поднела захтев за остваривање права на инвалидску пензију, да јој је престао радни однос и нема никаква примања, а да има озбиљне здравствене проблеме и не може да набави потребне лекове за терапију. Након покретања испитног поступка законитости и правилности његовог рада, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање је обавестио Заштитника грађана да је привременим решењем Филијале Нови Сад притужиљи утврђено право на инвалидску пензију.

Неблаговремено и неажурно поступање, уз вишеструко прекорачење законских рокова Републичког геодетског завода, као другостепеног органа у поступцима одлучивања по жалбама на решења служби за катастар непокретности, и даље представља најчешћу повреду права због које су се грађани у великом броју обраћали Заштитнику грађана. И у овом извештајном периоду је приметан изостанак сарадње са Заштитником грађана јер након покренутих испитних поступака Републички геодетски завод није отклањао недостатке у свом раду. С обзиром на то, Заштитник грађана је упутио Републичком геодетском заводу више препорука од којих је само по једној поступљено, уз прекорачење остављеног рока за поступање.²⁰⁴

Неблаговремен и неажуран рад и даље је проблем када је у питању поступање у предметима у области реституције. Заштитник грађана је спровео испитни поступак законитости и правилности рада Агенције за реституцију по притужби у којој је наведено да је током 2013. године пред Агенцијом за реституцију, Подручна јединица Ниш, покренут поступак по захтеву за враћање одузете имовине, односно обештећење, који је поднело више наследника бившег власника. У притужби је указано на то да је од 2013. године одржана само једна усмена расправа, док по ургенцијама подносилаца захтева није поступано. Заштитник грађана је упутио Агенцији за реституцију Извештај о случају с препорукама²⁰⁵ да предузме све потребне мере како би у најкраћем могућем року окончала поступак за враћање одузете имовине, односно обештећење, покренут 2013. године. По упућеним препорукама није поступљено.

Два држављанина Демократске Републике Конго су поднела притужбу на рад полицијских службеника Станице граничне полиције Београд, 31. децембра 2024. године, због задржавања на граничном прелазу Аеродром – Сурчин. Истог дана, Заштитник грађана је извршио непосредни надзор над радом Станице граничне полиције на Аеродрому „Никола Тесла“ током којег је обављен разговор са притужиоцима који су изразили намеру да поднесу захтев за азил у Републици Србији. На основу поменутих изјава притужилаца, покренута је процедура за одлучивање о захтеву за добијање азила која је у току.

²⁰⁴ Дел. бр. 25657 од 24. фебруара 2024. године.

²⁰⁵ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8096-g-nci-z-r-s-i-uci-u-r-p-sh-v-i-z-ns-u-dr-dbu-s-r-dnj-s-z-sh-i-ni-gr-d-n>.

8. САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

8.1. САРАДЊА СА ДРЖАВНИМ ОРГАНИМА ЧИЈИ РАД ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА НЕ КОНТРОЛИШЕ

До краја извештајног периода Народна скупштина није разматрала Редован годишњи извештај Заштитника грађана за 2023. годину, као ни Редован годишњи извештај Заштитника грађана за 2022. годину.

Редовни годишњи извештај Заштитника грађана за 2021. годину разматран је на Другом ванредном заседању Народне скупштине Републике Србије 24. фебруара 2023. године. У дану за гласање, 27. фебруара 2023. године, Народна скупштина је усвојила Предлог закључка поводом разматрања Редовног годишњег извештаја Заштитника грађана за 2021. годину које је поднео Одбор за правосуђе, државну управу и локалну самоуправу и Одбор за људска и мањинска права и равноправност полова.

Народна скупштина је позитивно одговорила на иницијативу Заштитника грађана да скупштински одбори одреде контакт особе за сарадњу и комуникације са Заштитником грађана. Активности са Народном скупштином ће бити настављене током 2025. године.

8.2. МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА

Још од 2010. године Заштитник грађана ужива престижни положај националне институције за људска права у највишем „А“ статусу који је потврђен и у октобру 2021. године од стране Поткомитета за акредитацију Глобалне алијансе националних институција за људска права.

Сходно свом угледу и препознатљивости у области заштите и промоције људских права на међународном плану, Заштитник грађана је наставио да одржава плодносну регионалну и међународну сарадњу на билатералном и мултилатералном нивоу са релевантним партнерима на пољу заштите људских права, као и са представницима међународних и регионалних организација.

Као национална институција за људска права, Заштитник грађана је у фебруару 2024. године доставио Комитету Уједињених нација за људска права извештај о примени Међународног пакта о грађанским и политичким правима, уочи разматрања Четвртог извештаја Републике Србије, а у септембру 2024. године Комитету Уједињених нација против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака извештај о примени Конвенције против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака, уочи усвајања Листе питања.

Заштитник грађана је наставио сарадњу и са осталим механизмима Уједињених нација за људска права, превасходно кроз процес извештавања, те је одговарајући на тематски различите упитнике Канцеларије Високог комесара Уједињених нација за људска права (OHCHR) и специјалних процедура изнео своја запажања, првенствено о остваривању људских права посебно осетљивих група. Осим извештавања, представници Заштитника грађана су учествовали и на различитим онлајн догађајима у циљу унапређења сарадње и комуникације између националних институција за људска права и уговорних тела Уједињених нација.

Поред чланства у Глобалној алијанси националних институција за људска права (GANHRI), Заштитник грађана је члан и Европске мреже националних институција за људска права (ENNHRI), Међународног института омбудсмана (IOI), Европског института омбудсмана (EOI), Удружења медитеранских омбудсмана (AOM), Европске

мреже омбудсмана (ЕНО), Европске мреже омбудсмана за децу (ЕНОС), Мреже независних институција за поступање по притужбама на рад полиције (ІРСАН), Мреже омбудсмана за заштиту животне средине и Евроазијске алијансе омбудсмана (ЕОА).

У склопу редовних активности стручних међународних мрежа, заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, присуствовао је састанку Генералне скупштине Међународног института омбудсмана и пратећој међународној конференцији на тему „Делујмо заједно за наше сутра“ која је одржана у Хагу, у Холандији, у организацији Националног омбудсмана Холандије. Учествовао је и на састанку Генералне скупштине Европске мреже националних институција за људска права и састанку на маргинама посвећеном раду националних институција за људска права у ситуацијама оружаних конфликта, који је одржан у Бриселу, у Белгији.

И у овом извештајном периоду Заштитник грађана је достављао прилоге за извештаје ових мрежа, као што је Извештај Европске мреже националних институција за људска права о владавини права. Представници Заштитника грађана су активно учествовали у активностима радних група ове мреже као што су Радна група за економска и социјална права, Радна група за Конвенцију о правима особа са инвалидитетом и Радна група за азил и миграције, у чијем фокусу током извештајног периода је био Пакт Европске уније о азилу и миграцијама који је усвојен у мају 2024. године.

У оквиру међународне конференције „Проблеми заштите људских права и размена најбољих пракси омбудсмана“ и IX састанка Евроазијске алијансе Омбудсмана који су одржани у Москви, у Руској Федерацији, заштитник грађана имао је излагања посвећена заштити људских права у време дигитализације друштва и проблемима заштите људских права у области здравствене заштите.

Представници Заштитника грађана учествовали су на годишњем састанку Европске мреже омбудсмана за децу, која је одржана у Хелсинкију, у Финској, као и конференцији на маргинама која је била посвећена заштити и промоцији права деце под старатељством, као и бољем разумевању њихових потреба, али и препознавању потенцијалних ризика.

Заштитник грађана је у извештајном периоду посебну пажњу посветио активностима на јачању институционалних капацитета националног известиоца у области трговине људима, те је заштитник грађана као национални извештач у области трговине људима боравио у студијској посети Финској²⁰⁶ где се састао са тамошњим националним извештоцем за борбу против трговине људима и националним координатором за борбу против трговине људима.

Заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, је одржао и састанак са представницима Канцеларије за праћење и борбу против трговине људима САД-а (TIP Office) којима је представио кључне налазе и препоруке из Првог извештаја Националног известиоца у области трговине људима за 2023. годину.

Негујући пријатељске односе са омбудсманима Турске, Руске Федерације, Мађарске и омбудсманом регије Лацио, заштитник грађана је остварио бројне билатералне сусрете и узео учешће на релевантним догађајима у организацији поменутих омбудсмана са којима одржава врло интензивну и блиску сарадњу. На позив поверенице за људска права Руске Федерације заштитник грађана је учествовао на међународној конференцији посвећеној изборном суверенитету и међународним стандардима.

²⁰⁶ У оквиру пројекта „Јачање борбе против трговине људима у Србији“.

Блиска сарадња са институцијом Повереника за људска права Руске Федерације посебно је ојачана након потписивања Споразума о сарадњи 2018. године.

У циљу што бољег сагледавања остваривања права будућих генерација, крајем извештајног периода заштитник грађана је боравио у посети Будимпешти ради учешћа на међународној конференцији у организацији мађарског колеге на тему заједничког рада на заштити интереса будућих генерација, где је имао излагање на тему „Циљеви одрживог развоја са посебним освртом на заштиту животне средине“.

Током посете Омбудсману регије Лацио, заштитник грађана је реализовао и сусрете са председником Регионалног савета регије Лацио, националним координатором за борбу против трговине људима, члановима италијанског парламента, као и са омбудсманом регије Тоскана и градоначелником Фиренце.

У септембру 2024. године одржана је међународна конференција посвећена улози омбудсмана као заштитника права, у организацији Омбудсмана регије Лацио, а један од говорника био је и заштитник грађана који се том приликом осврнуо на улогу омбудсмана у заштити људских права током глобалних криза.

Одржавајући конструктивну сарадњу са Омбудсманом Узбекистана, заштитник грађана је имао онлајн излагање на тему обезбеђивања родне равноправности и права особа са инвалидитетом, у оквиру Циљева одрживог развоја током међународне конференције „Људска права – значајан фактор у одрживом развоју државе“ одржане у фебруару 2024. године у организацији узбекистанске колегинице.

На међународном конгресу правника, на Бледу, у Словенији, заштитник грађана је имао излагање посвећено заштити података о личности у Србији, будући да је у фокусу конгреса била општа одредба о заштити података у Европи.

У склопу наставка сарадње са Саветом Европе, Заштитник грађана је одржао састанке са представницима Саветодавног комитета за праћење Оквирне конвенције за заштиту права националних мањина и представницима Европског комитета за спречавање мучења и нечовечних или понижавајућих казни или поступања (СРТ).

Заштитник грађана активно учествује у процесу приступања Републике Србије Европској унији па је тако у извештајном периоду учествовао у раду Пододбора за правду, слободу и безбедност и Одбора за стабилизацију и придруживање. Такође, доставио је прилоге и за Годишњи извештај Европске комисије о Србији као и прилоге о спровођењу Акционог плана за Поглавље 23.

Током извештајног периода, заштитник грађана је одржао и састанке са експертима иницијативе Поддршка јачању владавине и управљања²⁰⁷ (SIGMA) који су били посвећени реформи јавне управе.

У циљу размене информација и искустава и јачања капацитета, запослени у Стручној служби Заштитника грађана су и у овом извештајном периоду учествовали у бројним конференцијама, семинарима и обукама на међународном нивоу на различите теме у области људских права као што су улога националних институција за људска права у спровођењу Повеље Европске уније о основним правима, оснаживање особа са инвалидитетом, утицај климатских промена на остваривање људских права, итд.

²⁰⁷ Заједничка иницијатива Организације за европску сарадњу и развој и Европске уније.

8.3. САРАДЊА СА ОРГАНИМА ЈАВНЕ ВЛАСТИ И ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА

У извештајном периоду интензивирана је сарадња са органима јавне власти на републичком, покрајинском и локалном нивоу и спроведене су бројне активности ради унапређењег поступања органа јавне власти и, последично, унапређењег остваривања права грађана у поступцима који се пред тим органима воде.

У оквиру кампање „Дани омбудсмана“, која је реализована у циљу повећања видљивости и доступности институције грађанима који живе у мањим градовима и општинама на територији Републике Србије, Заштитник грађана је посетио Ниш, Лесковац, Бујановац, Ваљево, Лозницу, Шабац, Врање, Нови Пазар и Тутин где је, између осталог, одржао низ састанака и са представницима органа локалних власти у тим местима. Састанци су одржани ради ближег упознавања руководства органа јединица локалне самоуправе са новим надлежностима Заштитника грађана, као и размене информација о кључним проблемима у остваривању права грађана на локалном нивоу и могућностима њиховог решавања.

Осим тога, органи јавне власти на свим нивоима и високообразовне установе су позитивно одговорили на иницијативу Заштитника грађана да одреде контакт особу која ће бити задужена за комуникацију и сарадњу са Заштитником грађана. Такође, значајан број јединица локалне самоуправе је на својим званичним интернет страницама поставио банере са линком ка интернет презентацији Заштитника грађана, чиме је грађанима тих градова и општина омогућено да се и на тај начин ближе информишу о надлежностима Заштитника грађана и могућностима заштите права пред овим органом. Активности на сарадњи са органима јавне власти ће бити настављене и у 2025. години.

Унапређење сарадње са организацијама цивилног друштва које се баве заштитом људских права, како оних које делују на националном тако и оних које су активне на локалном нивоу, остао је један од приоритета Заштитника грађана, будући да су оне препознате као важан извор информација о потребама одређених друштвених група, проблемима са којима се суочавају у остваривању права и начинима њиховог превазилажења.

Та сарадња се у овом извештајном периоду огледала у покретању заједничких иницијатива и пројеката који имају за циљ унапређење и заштиту права грађана, с фокусом на права посебно осетљивих група, затим учешћем на догађајима, састанцима, обукама, итд.

Са Фондацијом СОС Дечја села сарадња је формализована потписивањем Меморандума о сарадњи и разумевању, у оквиру којег је представница Заштитника грађана одржала радионице корисницима програма алтернативне бриге и других програма те организације, ради њиховог ближег упознавања са надлежностима Заштитника грађана.

Током посета Нишу, Лесковцу, Бујановцу, Ваљеву, Лозници, Шапцу, Врању, Новом Пазару и Тутину, заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, одржао је састанке и са бројним организацијама цивилног друштва и удружењима која се баве проблемима грађана на локалном нивоу. Састанци су одржани како би се представници тих организација и удружења информисали о, преваходно, новим надлежностима институције, као и како би се Заштитник грађана упознао са проблемима који тиште грађане тих места, ради покретања евентуалних поступака и заједничких иницијатива у циљу решавања тих проблема.

8.4. ПРОЈЕКТИ

Међународна организација за миграције (ИОМ) је обезбедила експертску и техничку подршку Националном известиоцу у области трговине људима. Ангажована је експерткиња из Холандије са вишегодишњим искуством у превенцији трговине људима и заштити права жртава, која је пружила подршку Националном известиоцу у изради методологије прикупљања, класификације, анализе и начина приказивања података у извештају, осмишљавању структуре извештаја са препорукама, као и менторску подршку у самој изради Првог извештаја Националног известиоца у области трговине људима, који је објављен 30. јула 2024. године.

Заштитник грађана је један од корисника вишегодишњег пројекта *Подршка јачању владавине права у Републици Србији*, који финансира Европска унија ради подршке спровођењу Акционог плана за Поглавље 23 и који ће трајати до средине 2025. године. За спровођење компоненте посвећене јачању капацитета Заштитника грађана задужена је Агенција за управљање пројектима Литваније у сарадњи са Националним омбудсманом Холандије. Пројекат пружа техничку и експертску подршку ради јачања капацитета Заштитника грађана као Независног механизма за праћење спровођења Конвенције Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом (ИММ), јачања капацитета Заштитника грађана као Националног механизма за превенцију тортуре (НПМ), као и унапређења интерних процедура Заштитника грађана. Током 2024. године, захваљујући експертској подршци из Литваније, дефинисани су индикатори за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом и припремљени упитници ради прикупљања података од надлежних органа и организација у циљаним областима. Делегација Заштитника грађана је боравила у студијској посети Омбудсману Шпаније ради упознавања са начином рада и функционисањем те институције, а представници Омбудсмана Холандије су одржали две обуке за запослене Заштитника грађана у областима стратегије комуникације, употребе различитих канала комуникације ради веће видљивости институције и унапређеног поступања Заштитника грађана по притужбама и праћења поступања по препорукама ове институције.

Кроз Програм малих грантова, Европска мрежа националних институција за заштиту људских права (ENNHRI) пружила је финансијску подршку спровођењу пројекта Заштитника грађана *Праћење спровођења инклузивног образовања у Републици Србији*, чији је циљ био да се сагледа домет препорука ове институције упућених надлежним органима у Посебном извештају о инклузивном образовању објављеном 2018. године. У активности пројекта укључен је и Панел младих саветника Заштитника грађана, чији чланови су спровели истраживање у својим школама о томе како инклузија изгледа у пракси. На основу података прикупљених од надлежних органа, ученика и наставника основних и средњих школа о спровођењу инклузије израђен је Посебан извештај Заштитника грађана о инклузивном образовању, који је објављен у априлу 2024. године. Током августа и септембра 2024. године снимљен је и документарни филм Заштитника грађана о инклузивном образовању под називом „Пут до разумевања“, у чијем снимању су активно учествовали и чланови Панела младих саветника. Филм је премијерно приказан у Медија центру 2. октобра 2024. године, титлован је и на енглески језик и доступан је на званичној интернет презентацији Заштитника грађана.

Заштитник грађана је био један од корисника програма Америчке агенције за међународни развој (USAID) под називом *Дигитализација критичне инфраструктуре* (CIDR), чији је циљ унапређење дигиталне безбедности критичних инфраструктура и података у раду кључних институција на подручју западног Балкана, региона Црног мора и Јужног Кавказа, који у Србији спроводи међународна развојна агенција DAI. У

извештајном периоду су створени услови за израду GAP анализе, која треба да идентификује недостатке и рањивости у постојећој мрежној и IT инфраструктури Заштитника грађана, као и да предложи решења за отклањање уочених недостатака. Ради израде анализе ангажована је консултантска фирма EY, која је одржала и обуку за запослене Заштитника грађана на тему унапређења сајбер безбедности.

Заштитник грађана учествује у пројекту успостављања независног механизма за надзор граница који спроводи Група 484, уз финансијску подршку Међународне организације за миграције. Током 2025. године биће спроведене активности у циљу дефинисања модела за успостављање независног механизма, уз сагледавање свих неопходних техничких, инфраструктурних, оперативних, правних и кадровских услова.

У сарадњи са Мисијом ОЕБС-а у Србији, Заштитник грађана је у јуну 2024. године организовао међународну конференцију о улози и значају омбудсмана у заштити права на здраву животну средину, чији је циљ био да се кроз размену искустава и примера добре праксе осветле најактуелнији изазови и понуде решења у области заштите животне средине, као кључне теме која обликује будућност и напредак савременог друштва. Конференција је окупила представнике институција омбудсмана у региону и шире, као и представнике надлежних органа законодавне, судске и извршне власти на републичком, покрајинском и локалном нивоу, организација цивилног друштва, академске заједнице, као и омбудсмане Турске, Босне и Херцеговине, Мађарске и Италије. Конференција је резултирала успостављањем „Београдске платформе“, као заједничког одговора на савремене изазове у области заштите животне средине, између Србије, Италије, Мађарске, Турске и Босне и Херцеговине.

8.5. ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У МЕДИЈИМА

Током извештајне године, медији су показали велико интересовање за активности Заштитника грађана у области унапређења и заштите људских права. Током 2024. године, електронски, штампани и интернет медији су објавили 3.479 извештаја о раду Заштитника грађана.

Извештавање медија о активностима Заштитника грађана значајно је за упознавање грађана са радом и са надлежностима овог независног државног органа, како би у свакодневном животу могли да препознају ситуације у којима су им угрожена права и у којима могу да се обрате Заштитнику грађана ради њихове заштите.

У извештајној години, пажњу медија највише су закупили активности Заштитника грађана на заштити права детета и заштити жена од насиља у породичним и партнерским односима, права националних мањина, особа са инвалидитетом и старијих.

Највише извештаја о раду Заштитника грађана у 2024. години, прецизније 2.650, објављено је у интернет медијима. И електронски (радио, телевизија, новинске агенције) и штампани медији показали су значајно интересовање за рад Заштитника грађана, па су у извештајној години објавили 653 текста, аудио и видео прилога. На друштвеним мрежама забележено је 175 објава и коментара у којима се помиње Заштитник грађана.

Извештаји и информације о активностима Заштитника грађана у медијима и на друштвеним мрежама су у највећем броју пласирани у позитивном контексту (2.778 објава), неутралне су биле објаве о активностима у којима је Заштитник грађана један од учесника (325), док је 375 објава садржало критичко или другачије виђење улоге и

начина рада овог независног државног органа. Новински текстови и медијски извештаји о активностима Заштитника грађана у највећем броју случајева били су афирмативни.

Активности Заштитника грађана у току извештајне године су имали највећу видљивост у медијима са седиштем у Београду (2.788 објава). Локални медији у Републици Србији објавили су 631 извештај о раду Заштитника грађана. Поједини испитни поступци правилности и законитости рада надлежних органа које је покренуо Заштитник грађана били су занимљиви и медијима из региона, који су о раду Заштитника грађана објавили 57 текстова.

Медији у Републици Србији су редовно објављивали саопштења и преносили изјаве заштитника грађана, мр Зорана Пашалића. Превасходно су извештавали о испитним поступцима законитости и правилности рада надлежних органа по питању заштите права посебно осетљивих друштвених група и исходима ових поступака.

Велику пажњу београдских и локалних медија заузела је дводневна међународна конференција „Заједничким напорима ка здравој животној средини: Улога и значај омбудсмана²⁰⁸“, коју је у јуну 2024. године у Београду организовао Заштитник грађана уз подршку Мисије ОЕБС у Србији. Након предлога италијанског колеге, господина Марина Фарделија, заштитник грађана мр Зоран Пашалић је том приликом најавио да ће у наредном периоду појачати напоре на успостављању „Београдске платформе“ између Србије, Италије, Мађарске, Турске и Босне и Херцеговине, као заједничког одговора на савремене изазове у области заштите животне средине.

Запажен медијски простор добила је и вишедневна кампања „Дани омбудсмана“, коју је заштитник грађана мр Зоран Пашалић отпочео у Ваљеву²⁰⁹, где је са сарадницима примао притужбе грађана, разговарао са челницима града, као и са представницима удружења грађана, у циљу сагледавања проблема грађана на терену, пријема притужби и информисања јавности о надлежностима институције Заштитника грађана у заштити људских права. У оквиру вишедневне кампање заштитник грађана је обишао и Шабац, Лозницу, Ниш, Лесковац, Бујановац, Нови Пазар и Тутин.

Медијски простор попунила је и најави заштитника грађана, мр Зорана Пашалића, да ће покренути поступак оцене уставности одредби Закона о родној равноправности²¹⁰ које се односе на употребу родно сензитивног језика, а који у целости је требало да ступи на снагу 1. јуна 2024. године. Након што је у априлу 2024. године Заштитник грађана поднео предлог за утврђивање неуставности наведених законских одредби и након поднетих осам иницијатива за покретање поступка за оцену уставности одредби истог Закона од стране других субјеката, Уставни суд Републике Србије је привремено обуставио примену Закона о родној равноправности.²¹¹

Заштитник грађана је добио значајан медијски простор и поводом представљања документарног филма о инклузивном образовању, под називом „Пут до разумевања“, у чијем снимању су активно учествовали и чланови Панела младих саветника

²⁰⁸ Доступно на: <https://ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8024-p-sh-lic-b-gr-ds-pl-f-r-dg-v-r-n-iz-z-v-u-z-sh-i-i-ziv-n-sr-din>.

²⁰⁹ Доступно на: <https://ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8109-z-sh-i-ni-gr-d-n-d-n-s-u-v-lj-vu-i-sh-pcu-z-p-c-p-nju-d-ni-buds-n>.

²¹⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/7952-rnji-zi-ljuc-n-u-cuv-nju-n-ci-n-ln-g-id-n-i>.

²¹¹ Доступно на: <https://ustavni.sud.rs/sednice-suda/saopstenja-sa-sednice-suda/saopstenje-sa-8-sednice-ustavnog-suda-odrzane>.

Заштитника грађана. Филм је премијерно приказан у Медија центру у Београду²¹² 2. октобра 2024. године.

²¹² Доступно на: <https://ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8085-p-sh-lic-usp-h-in-luzivn-g-br-z-v-nj-ispi-n-sh-hu-n-s-i>.

АНЕКС I – ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

ПРАВНИ ОКВИР

Заштитник грађана Републике Србије је независан и самосталан државни орган уведен у правни поредак Републике Србије 2005. године Законом о Заштитнику грађана.²¹³ Нови Закон о Заштитнику грађана²¹⁴ усвојен је 3. новембра 2021. године, а ступио на снагу 16. новембра 2021. године. Положај институције ојачан је Уставом Републике Србије²¹⁵ из 2006. године, у складу са најбољим међународним искуствима. Устав гарантује Заштитнику грађана начелну независност. Сходно одредби Устава, Заштитник грађана подлеже надзору Народне скупштине.²¹⁶ Народна скупштина у вршењу надзора није овлашћена, као ни било који други орган, организација или појединац, да утиче на рад и поступање Заштитника грађана.²¹⁷

Устав Републике Србије утврђује природу и надлежност Заштитника грађана, круг органа јавне власти који су изузети из контролне функције овог органа, прописује да Заштитника грађана бира и разрешава Народна скупштина којој и одговара за свој рад, гарантује имунитет Заштитнику грађана као народном посланику и упућује на доношење посебног (органског) Закона о Заштитнику грађана. Устав такође забрањује Заштитнику грађана чланство у политичким странкама и овлашћује га да подноси предлоге закона из своје надлежности.

Уставним Законом за спровођење Устава Републике Србије²¹⁸, поред осталог, прописана је обавеза новоизабраног састава Народне скупштине да у току првог заседања након избора владе, усклади са Уставом закон којим се уређује Заштитник грађана и изабере (првог, прим. ЗГ) заштитника грађана.

Новим Законом о Заштитнику грађана детаљно су прописани надлежност Заштитника грађана, избор и престанак функције, поступак пред Заштитником грађана, обавеза подношења извештаја Народној скупштини и сарадња са другим органима, организацијама цивилног друштва и међународним организацијама, право на плату, средства за рад и рад Стручне службе Заштитника грађана.

Законом о допуни Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака²¹⁹, донетим 28. јула 2011. године, прописано је да Заштитник грађана обавља послове Националног механизма за превенцију тортуре, у сарадњи са омбудсменима аутономних покрајина и удружењима чијим је статутом предвиђени циљ удруживања унапређење и заштита људских права и слобода.

²¹³ „Службени гласник РС”, бр. 79/05 и 54/07.

²¹⁴ „Службени гласник РС”, број 105/21.

²¹⁵ „Службени гласник РС”, бр. 98/06 и 115/21 (Пети део – Уређење власти, одељак 5. Заштитник грађана, члан 138).

²¹⁶ Члан 138. став 4. Устава Републике Србије.

²¹⁷ Члан 3. став 1. Закона о Заштитнику грађана.

²¹⁸ Члан 5. став 1. Уставног закона за спровођење Устава Републике Србије, „Службени гласник РС”, број 98/06.

²¹⁹ Закон о допуни закона о ратификацији опционог протокола уз конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака, „Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 7/11.

Сходно **Закону о потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом**²²⁰ и **Закону о Заштитнику грађана**²²¹, Заштитник грађана обавља послове националног независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом.

Сходно **Закону о потврђивању Конвенције Савета Европе о борби против трговине људима**²²² и **Закону о Заштитнику грађана**²²³, Заштитник грађана обавља послове националног известиоца у области трговине људима.

Законом о странцима²²⁴ прописано је да Заштитник грађана, у складу са надлежностима из Закона о Заштитнику грађана и Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака, врши надзор над поступком принудног удаљења странаца.

Законом о Народној скупштини²²⁵ прописано је, између осталог, да Народна скупштина у остваривању своје изборне функције бира и разрешава Заштитника грађана, а у оквиру своје контролне функције врши надзор над радом Заштитника грађана.

Законом о Војсци Србије²²⁶ прописано је да Заштитник грађана врши демократску и цивилну контролу над Војском, као и да се прописи о Заштитнику грађана који се односе на заштиту и остваривање права грађана, примењују и на професионалне припаднике Војске Србије.

Закон о полицији²²⁷ прописује да када се радом Сектора унутрашње контроле утврди да је приликом поступања полицијског службеника дошло до прекорачења полицијских овлашћења којима су повређена права која штити Заштитник грађана, о томе се поред министра и јавног тужиоца обавештава и Заштитник грађана.

Закоником о кривичном поступку²²⁸ прописано је да Заштитник грађана има право да несметано посећује притвореника и да са њим разговара без присуства других лица, као и да притворенику не може бити забрањено дописивање са Заштитником грађана. Законом је предвиђена и обавеза судије за извршење кривичних санкција или другог судије кога одреди председник суда да о неправилностима уоченим приликом обиласка завода без одлагања обавести Заштитника грађана.

Законом о извршењу казне затвора за кривична дела организованог криминала²²⁹ прописано је поред осталог да: надзор над радом Посебног одељења врше овлашћена лица Управе и комисија Народне скупштине, у складу са Законом о извршењу

²²⁰ Члан 33. Закона о потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом, „Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 42/09.

²²¹ Члан 2. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

²²² Члан 29. став 4. Закона о потврђивању Конвенције Савета Европе о борби против трговине људима, „Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 19/09.

²²³ Члан 2. став 3. Закона о Заштитнику грађана.

²²⁴ Члан 82. Закона о странцима, „Службени гласник РС”, бр. 24/18, 31/19 и 62/23.

²²⁵ Члан 15. ст. 2. тач. б) и ст. 3. тач. 4) Закона о Народној скупштини, „Службени гласник РС”, број 9/10.

²²⁶ Члан 29. став 3. и 4. Закона о Војсци Србије, „Службени гласник РС”, бр. 116/07, 88/09, 101/10, - др. закон, 10/15, 88/15 - одлука УС, 36/18, 94/19 и 74/21 - одлука УС.

²²⁷ Члан 227. став 2. Закона о полицији, „Службени гласник РС”, бр. 6/16, 24/18 и 87/18.

²²⁸ Чл. 219. став 3, 220. став 2. и 222. став 2. Законика о кривичном поступку, „Службени гласник РС”, бр. 72/11, 101/11, 121/12, 32/13, 45/13, 55/14, 35/19, 27/21 - одлука УС и 62/2021 - одлука УС.

²²⁹ Чл. 35. став 2, 37. став 4. и 54. став 1. Закона о извршењу казне затвора за кривична дела организованог криминала, „Службени гласник РС”, бр. 72/09 и 101/10.

кривичних санкција, као и Заштитник грађана у складу са Законом о Заштитнику грађана; да осуђени има право на посету Заштитника грађана која је изузета од законом утврђене обавезе аудио-визуелног надзора и снимања, као и да осуђени има право да се дописује са Заштитником грађана те да се то дописивање не надзире.

Закон о државним службеницима²³⁰ прописује да се државни службеник на положају разрешава с положаја, између осталог, и ако орган или тело надлежно за постављење државног службеника прихвате јавну препоруку Заштитника грађана за разрешење државног службеника са положаја.

Закон о тајности података²³¹ прописује у којим случајевима Заштитник грађана, као државни орган кога именује Народна скупштина, има право приступа подацима свих степена тајности који су му потребни за обављање послова из своје надлежности, без безбедносне провере, као и у којим случајевима му је безбедносна проверка потребна.

Закон о изгледу и употреби грба, заставе и химне Републике Србије²³² прописује да се Велики грб употребљава на згради, у службеним просторијама, у саставу печата, док се Мали грб употребљава на званичним позивницима Заштитника грађана, честиткама и сл.

Законом о печату државних и других органа²³³ уређују се намена, садржина, изглед и употреба печата које у вршењу послова из свог делокруга користи Заштитник грађана.

Закон о политичким странкама²³⁴ прописује да Заштитник грађана не може бити члан политичке странке.

Закон о утврђивању чињеница о статусу новорођене деце за коју се сумња да су нестала из породицишта у Републици Србији²³⁵ прописује, између осталог, да предлог за покретање поступака за утврђивање чињеница о статусу новорођеног детета за које се сумња да је нестало из породицишта у Републици Србији може да поднесе родитељ новорођеног детета, ако се до дана ступања на снагу овог закона обраћао државним органима или породицишту у вези са статусом новорођеног детета за које се сумња да је нестало из породицишта у Републици Србији; да ако ниједан родитељ није жив, поступак могу да покрену брат, сестра, деда или баба несталог новорођеног детета, без обзира на то да ли су се обраћали државним органима или породицишту у вези са статусом новорођеног детета; затим да предлог може да поднесе и лице које сумња у своје порекло, без обзира на то да ли се обраћало државним органима у вези са својим породичним статусом; те да предлог у име ових лица може да поднесе и Заштитник грађана.

Закон о правима пацијената²³⁶ предвиђа да Савет за здравље, образован у јединици локалне самоуправе, свој годишњи извештај о раду и предузетим мерама за заштиту права пацијената доставља Заштитнику грађана, ради информисања и остваривања потребне сарадње.

²³⁰ Члан 78. став 2. Закона о државним службеницима, „Службени гласник РС“, бр. 79/05, 81/05 - испр., 83/05 - испр., 64/07, 67/07 - испр., 116/08, 104/09, 99/14, 94/17, 95/18, 157/20 и 142/22.

²³¹ Члан 38. Закона о тајности података, „Службени гласник РС“, број 104/09.

²³² Чл. 13. и 15. Закона о изгледу и употреби грба, заставе и химне Републике Србије, „Службени гласник РС“, бр. 36/09 и 10/23.

²³³ Члан 1. Закона о печату државних и других органа, „Службени гласник РС“, бр. 101/07 и 49/21.

²³⁴ Члан 21. Закона о политичким странкама, „Службени гласник РС“, бр. 36/09 и 61/15 - одлука УС.

²³⁵ Члан 15. Закона о утврђивању чињеница о статусу новорођене деце за коју се сумња да су нестала из породицишта у Републици Србији, „Службени гласник РС“, број 18/20.

²³⁶ Члан 42. Закона о правима пацијената, „Службени гласник РС“, бр. 45/13. и 25/19 - др. закон.

Закон о јавној својини²³⁷ прописује да се у смислу тог закона под државним органима и организацијама сматра, између осталог, и Заштитник грађана.

Законом о буџетском систему²³⁸ прописано је да је Заштитнику грађана потребна сагласност одбора Народне скупштине надлежног за административно-буџетска питања за ангажовање, односно запошљавање сваког новог лица изнад процента из става 1. члана 27к Закона.

Законом о општем управном поступку²³⁹ предвиђено је ванредно правно средство у управном поступку - Поништавање, укидање или мењање правноснажног решења на препоруку Заштитника грађана. Одредбама Закона прописано је да, на препоруку Заштитника грађана, орган може, ради усклађивања са законом, новим решењем да поништи, укине или измени своје правноснажно решење, ако странка о чијим је правима или обавезама одлучено, као и противна странка, на то пристану и ако се тиме не вређа интерес трећег лица. Ако орган не сматра да треба да поступи по препоруци Заштитника грађана, њега одмах о томе обавештава. Поништавање, укидање или мењање решења на препоруку Заштитника грађана није ограничено роком.

Акциони план за Поглавље 23²⁴⁰, одређује извештаје Заштитника грађана, годишњи и посебни, као и извештаје Националног механизма за превенцију тортуре, као индикаторе утицаја на основу којих се процењује спровођење активности планираних у процесу приступања Републике Србије Европској унији.

Европска комисија је у Извештају о скринингу за Поглавље 23 Републици Србији упутила препоруку о даљем јачању капацитета Заштитника грађана, покрајинског омбудсмана и локалних служби омбудсмана“ (препорукa 3.2.1. Акционог плана за Поглавље 23). У циљу спровођења препоруке 3.2.1, Акциони план садржи мере које се односе на даље јачање капацитета Заштитника грађана кроз измене и допуне Закона о Заштитнику грађана - јачање његове независности и прецизирање овлашћења у складу са достигнутим степеном развоја ове институције (нов Закон о Заштитнику грађана је донет); кроз кадровско јачање институције у смислу усвајања новог Правилника о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Стручној служби Заштитника грађана; кроз обезбеђивање трајног одговарајућег смештаја за институцију Заштитника грађана; као и слања извештаја Европској комисији о поступању органа јавне власти по препорукама које је упутио овај независни државни орган, како у мандату Заштитника грађана, тако и у мандату Националног механизма за превенцију тортуре.

Заштитник грађана се помиње и у преко 20 стратегија и акционих планова, на пример: Стратегији реформе јавне управе у Републици Србији за период од 2021-2030. године,²⁴¹ Стратегији за социјално укључивање Рома и Ромкиња у Републици Србији за период 2022-2030. године²⁴², Стратегији развоја система јавног информисања у Републици Србији за период од 2020. до 2025. године²⁴³, Стратегији превенције и заштите од

²³⁷ Члан 47. став 1. Закона о јавној својини, „Службени гласник РС“, бр. 72/11, 88/13, 105/14, 104/16 - др. закон, 108/16, 113/17, 95/18, 153/20 и 94/24.

²³⁸ Члан 27к Закона о буџетском систему, „Службени гласник РС“, бр. 54/09, 73/10, 101/10, 101/11, 93/12, 62/13, 63/13 - испр., 108/13, 142/14, 68/15 - др. закон, 103/15, 99/16, 113/17, 95/18, 31/19, 72/19, 149/20, 118/21, 138/22 и 118/21 - др. закон, 92/23 и 94/24.

²³⁹ Члан 185. Закона о општем управном поступку, „Службени гласник РС“, бр. 18/16, 95/18 - аутентично тумачење и 2/23 - одлука УС.

²⁴⁰ Доступно на: <https://www.mpravde.gov.rs/files/Revidirani%20AP23%202207.pdf>.

²⁴¹ „Службени гласник РС“, број 42/21 и 9/22.

²⁴² „Службени гласник РС“, број 23/22.

²⁴³ „Службени гласник РС“, број 11/20.

дискриминације²⁴⁴, Стратегији превенције и заштите од дискриминације за период од 2022. до 2030. године²⁴⁵, Стратегији унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године²⁴⁶, Стратегији за примену Конвенције о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и праву на правну заштиту у питањима животне средине – Архуске конвенције²⁴⁷, Националној стратегији за превенцију и заштиту деце од насиља²⁴⁸, Стратегији за спречавање и борбу против родно заснованог насиља према женама и насиља у породици за период 2021-2025. године²⁴⁹, Стратегији развоја образовања и васпитања у Републици Србији до 2030. године²⁵⁰, Акционом плану за остваривање права националних мањина, Акционом плану за примену Стратегије за социјално укључивање Рома и Ромкиња у Републици Србији за период од 2016. до 2025. године, Акционом плану за период 2022-2024. године за спровођење Стратегије за социјално укључивање Рома и Ромкиња у Републици Србији за период 2022-2030. године²⁵¹, Акционом плану за спровођење Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године у периоду од 2023. до 2024. године²⁵², Стратегији заштите података о личности за период од 2023. до 2030. године²⁵³, Стратегији активног и здравог старења у Републици Србији за период од 2024. до 2030. године²⁵⁴, Акционом плану за 2024-2026. годину за спровођење Стратегије активног и здравог старења у Републици Србији за период од 2024. до 2030. године,²⁵⁵ итд.

Током 2024. усвојена је Стратегија за решавање питања избеглица и интерно расељених лица за период од 2024. до 2030. године.²⁵⁶

Правни оквир за рад Заштитника грађана чине и бројни подзаконски акти који ближе уређују поступање и рад ове институције, од којих су неки: Пословник Народне скупштине²⁵⁷, Пословник Владе²⁵⁸, Одлука о образовању и раду Стручне службе Заштитника грађана²⁵⁹, Одлука о образовању локалних канцеларија у Прешеву, Бујановцу и Медвеђи²⁶⁰, Посебан колективни уговор за државне органе²⁶¹, Правилник о управи у јавним тужилаштвима²⁶², Правилник о кућном реду казнено-поправних

²⁴⁴ „Службени гласник РС”, број 60/13.

²⁴⁵ „Службени гласник РС”, број 12/22.

²⁴⁶ „Службени гласник РС”, број 44/20.

²⁴⁷ „Службени гласник РС”, број 103/11.

²⁴⁸ „Службени гласник РС”, број 122/08.

²⁴⁹ „Службени гласник РС”, број 47/21.

²⁵⁰ „Службени гласник РС”, број 63/21.

²⁵¹ „Службени гласник РС”, број 105/22.

²⁵² „Службени гласник РС”, број 59/23.

²⁵³ „Службени гласник РС”, број 72/23.

²⁵⁴ „Службени гласник РС”, број 84/23.

²⁵⁵ „Службени гласник РС”, број 117/23.

²⁵⁶ „Службени гласник РС”, број 91/24.

²⁵⁷ „Службени гласник РС”, број 20/12 - пречишћен текст.

²⁵⁸ Чл. 39а и 46. Пословника Владе, „Службени гласник РС”, бр. 61/06 - пречишћен текст, 69/08, 88/09, 33/10, 69/10, 20/11, 37/11, 30/13, 76/14 и 8/19 - др. уредба.

²⁵⁹ „Службени гласник РС”, бр. 126/21, 109/23 и 116/23.

²⁶⁰ „Службени гласник РС”, број 91/09.

²⁶¹ „Службени гласник РС”, бр. 38/19, 55/20 и 44/23.

²⁶² Члан 60. став 1. Правилника о управи у јавним тужилаштвима, „Службени гласник РС”, бр. 110/09, 87/10, 5/12, 54/17, 14/18 и 57/19.

завода и окружних затвора²⁶³, Правилник о кућном реду казнено-поправног завода за малолетнике²⁶⁴, итд.

Заштитник грађана се у свом раду придржава принципа и стандарда усвојених међу омбудсменима и националним институцијама за људска права, као што су, на пример, „Београдски принципи о односу националних институција за људска права и парламената“²⁶⁵ и „Љубљански закључци о односу омбудсмана и правосудних органа“.

У Устав Републике Србије и Закон о Заштитнику грађана уткана је већина стандарда садржаних у кључним међународним документима који регулишу, односно промовишу и предлажу стандарде за омбудсмана и националне институције за људска права.²⁶⁶ Заштитник грађана је 2010. године акредитован као национална институција за људска права у највишем статусу „А“ при Међународном координационом комитету националних институција за људска права (сада Глобалној алијанси националних институција за људска права), за остварене резултате, независност у раду и потпуну усклађеност са Париским принципима.²⁶⁷ Тај статус је Заштитнику грађана потврђен 2015. и 2021. године.

Међународни документи посебно истичу значај финансијске независности и неопходности обезбеђивања адекватних ресурса за несметан и ефикасан рад омбудсмана. У прилог томе говори Извештај генералног секретара²⁶⁸ и Резолуција Генералне скупштине Уједињених нација²⁶⁹ из 2017. године о успостављању и функционисању омбудсмана, односно националних институција за заштиту људских права. Париски принципи, усвојени као анекс Резолуције 48/134 Генералне скупштине Уједињених нација у децембру 1993. године, представљају досад најпотпунији документ који се бави националним институцијама за људска права. Њима се јасно прокламује важност финансијске независности²⁷⁰.

У својој Препоруци 1615 из 2003. године, коју је усвојила Парламентарна скупштина, Савет Европе „закључује да су неке карактеристике суштински важне за ефикасан рад институције омбудсмана“, те међу њих убраја и „гарантоване довољне ресурсе за

²⁶³ „Службени гласник РС“, број 110/14 и 79/16.

²⁶⁴ „Службени гласник РС“, број 71/06.

²⁶⁵ Доступно на: https://www.ombudsman.rs/attachments/2181_Beogradski%20principi.pdf

²⁶⁶ Резолуција Генералне скупштине УН 48/134, тзв. „Париски принципи“, доступно на:

<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/principles-relating-status-national-institutions-paris> ; Резолуција Генералне скупштине УН 66/169 о националним институцијама за заштиту

и унапређење људских права, доступно на:

<https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n11/468/96/pdf/n1146896.pdf> ; Резолуција Генералне

скупштине УН 67/163 о улози омбудсмана, медијатора и других националних институција за заштиту и унапређење људских права, доступно на:

<https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n12/488/38/pdf/n1248838.pdf> ; Резолуција Парламентарне

скупштине 1959/13 о јачању институције омбудсмана у Европи, доступно на:

https://ombudsman.rs/attachments/3057_Resolution%20CoE.pdf ; Препорука Парламентарне скупштине

1615/03 о институцији омбудсмана, доступно на: [https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-](https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17133&lang=en)

[XML2HTML-en.asp?fileid=17133&lang=en](https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17133&lang=en) ; Венецијанска комисија Савета Европе, Збирка докумената о институцији омбудсмана, доступно на: [http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL\(2011\)079-](http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL(2011)079-e.aspx)

[e.aspx](http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL(2011)079-e.aspx)

²⁶⁷ Статус потврђује Глобална алијанса националних институција за људских права чији акредитациони процес надгледају Уједињене нације.

²⁶⁸ Доступно на: https://digitallibrary.un.org/record/1301905/files/A_72_230-EN.pdf

²⁶⁹ Доступно на: <https://digitallibrary.un.org/record/1466810>

²⁷⁰ Резолуција УН 48/134 која садржи Париске принципе, доступно на: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/principles-relating-status-national-institutions-paris>

обављање свих послова поверених омбудсману и потпуну аутономију свог буџета и службе²⁷¹. Резолуцијом Парламентарне скупштине о институцији омбудсмана, усвојеном октобра 2013. године, реafirмише се овај став позивањем држава чланица да „обезбеде институцијама омбудсмана довољно финансијских средстава и људских ресурса како би им се омогућило да ефикасно обављају своје задатке“²⁷². У светлу економске кризе „Скупштина позива земље чланице да уложе максималан напор да избегну буџетска смањења која би довела до губитка независности институција омбудсмана“²⁷³. Венецијанска комисија Савета Европе је такође при чврстом ставу да се финансијска независност омбудсмана мора што конкретније и потпуније осигурати законским текстом²⁷⁴.

Венецијанска комисија Савета Европе усвојила је у марту 2019. године сет од 25 смерница кључних за оснивање и функционисање институције омбудсмана у демократском друштву под називом „Принципи заштите и промоције институције омбудсмана“ односно „Венецијански принципи“. Сврха принципа је да консолидују и оснаже институције омбудсмана које имају кључну улогу у јачању демократије, владавине права, добре управе као и заштите и унапређења људских и мањинских права.

Комитет министара Савета Европе усвојио је у марту 2021. године препоруку о развоју и јачању ефикасних, плуралистичких и независних институција за људска права (NHRI)²⁷⁵, посебно истичући велики потенцијал и утицај националних институција за људска права на заштиту и промоцију људских права у Европи и наглашавајући да је од виталног значаја да свака независна институција за људска права буде успостављена и да функционише у пуној сагласности са минималним стандардима прокламованим у Париским принципима.

Генерална скупштина Уједињених нација усвојила је у децембру 2020. године Резолуцију о улози институција омбудсмана и медијатора у промоцији и заштити људских права, добром управљању и владавини права.²⁷⁶ Резолуција пружа снажну подршку кључним принципима функционисања институција омбудсмана као што су независност, самосталност, правичност и транспарентност и представља важан први корак ка обезбеђивању међународног признања рада институција омбудсмана у унапређењу људских права, владавине права и принципа добре управе.

Генерална скупштина Уједињених нација усвојила је у децембру 2022. године Резолуцију о улози институција омбудсмана и медијатора у промоцији и заштити људских права, доброг управљања и владавине права²⁷⁷ која скреће пажњу на важна питања која ће додатно помоћи јачању институције омбудсмана и медијатора широм света. Овом резолуцијом указује се и на то да Омбудсман неретко обавља и мандат Националног превентивног механизма (НПМ) и истиче важност Венецијанских

²⁷¹ Препорука Парламентарне скупштине 1615/03 о институцији омбудсмана, доступно на: <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17133&lang=en>

²⁷² Резолуција 1959/13, доступно на: https://ombudsman.rs/attachments/3057_Resolution%20CoE.pdf

²⁷³ Исто.

²⁷⁴ Видети Збирку докумената о институцији омбудсмана Венецијанске комисије, доступно на: [http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL\(2011\)079-e.aspx](http://www.venice.coe.int/webforms/documents/CDL(2011)079-e.aspx)

²⁷⁵ Препорука Комитета министара Савета Европе, март 2021. године, доступно на: https://search.coe.int/cm/pages/result_details.aspx?objectid=0900001680a1f4da

²⁷⁶ Резолуција УН 75/186, доступно на: https://digitallibrary.un.org/record/3896442/files/A_RES_75_186-EN.pdf

²⁷⁷ Резолуција УН 77/224, доступно на: <https://docs.un.org/en/A/RES/77/224>

принципа подстичући државе да успоставе независне институције и ојачају постојеће тако што ће обезбедити њихову независност у складу са Венецијанским принципима.

НАДЛЕЖНОСТ И НАЧИН РАДА

У обављању послова из своје надлежности Заштитник грађана поступа у оквиру Устава, закона и других општих аката, као и потврђених међународних уговора и општеприхваћених правила међународног права²⁷⁸. Задатак, односно надлежност Заштитника грађана је Уставом и Законом одређена двоструко: да штити права грађана и да контролише рад органа државне управе, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Републике Србије, као и других органа и организација, предузећа и установа којима су поверена јавна овлашћења.²⁷⁹ Закон о Заштитнику грађана прецизира и да се Заштитник грађана „стара о заштити и унапређењу људских и мањинских права и слобода“.²⁸⁰

Не постоји право и слобода грађана пред органима управе који су изузети из заштитне, контролне и унапређујуће улоге Заштитника грађана.

У практичном раду Заштитник грађана се руководи начелом правичности у оквиру позитивног права. Много више него формално поштовање закона, Заштитник грађана испитује етичност, савесност, непристрасност, стручност, сврсисходност, делотворност, поштовање достојанства странке и остале особине које треба да карактеришу јавну управу какву грађани са пуним правом очекују.

Заштитник грађана контролише рад органа државне управе, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Републике Србије, као и других органа и организација, предузећа и установа којима су поверена јавна овлашћења. Заштитник грађана, према одредби Устава и Закона није овлашћен да контролише рад Народне скупштине, председника Републике, Владе, Уставног суда, судова и јавних тужилаштва.²⁸¹ Заштитник грађана може предузети и процесне и друге радње у поступцима пред државним и другим органима и организацијама, кад је за то овлашћен посебним прописима.²⁸²

Заштитнику грађана је, уз одговарајући лични безбедносни сертификат, загарантован приступ подацима свих степена тајности, а који су потребни за обављање послова из његове надлежности.²⁸³

Поред права на покретање и вођење поступка, Заштитник грађана има право да пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштитите људских права и слобода.²⁸⁴ Овлашћење Заштитника грађана да делује превентивно посебно долази до изражаја приликом обављања послова Националног механизма за превенцију тортуре, у складу са Законом о допуни Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака, што ће бити случај и приликом обављања послова Националног независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација, сходно Закону о

²⁷⁸ Члан 3. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

²⁷⁹ Члан 138. став 1. Устава РС, члан 1. став 1. Закона о Заштитнику грађана.

²⁸⁰ Члан 1. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

²⁸¹ Члан 138. став 2. Устава РС, члан 19. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

²⁸² Члан 19. став 3. Закона о Заштитнику грађана.

²⁸³ Члан 38. ст. 1. и 2. Закона о тајности података, „Службени гласник РС“, број 104/09.

²⁸⁴ Члан 27. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом²⁸⁵, и послова Националног известиоца у области трговине људима, сходно Закону о потврђивању Конвенције о борби против трговине људима Савета Европе²⁸⁶.

Заштитник грађана има и право предлагања закона из своје надлежности. Овлашћен је да Народној скупштини, односно Влади и органу управе поднесе иницијативу за измену или допуну закона и других прописа и општих аката, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у прописима, као и да иницира доношење нових закона, других прописа и општих аката, кад сматра да је то од значаја за остваривање и заштиту права грађана.²⁸⁷ Заштитник грађана овлашћен је да у поступку припрема прописа даје мишљење Народној скупштини, односно Влади и органу управе на предлоге закона и других прописа, ако се њима уређују питања која су од значаја за заштиту права грађана.²⁸⁸ Такође, Заштитник грађана је овлашћен да покрене поступак пред Уставним судом за оцену уставности и законитости закона, других прописа и општих аката.²⁸⁹

Поступак

У поступку *sui generis* (посебне врсте, самосвојном), Заштитник грађана контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе, ако је реч о повреди републичких закона, других прописа и општих аката. Одређене фазе поступка, као и рокови за поступање Заштитника грађана, уведени новим Законом о Заштитнику грађана, имају за циљ унапређење ефикасности рада Заштитника грађана.

Заштитник грађана поменути поступак покреће по притужби грађана или по сопственој иницијативи.²⁹⁰ За ефикасно вођење поступка обезбеђена су, одредбама Закона, широка овлашћења Заштитника грађана – захтев за писменим изјашњењем органа, непосредни разговор са државним службеницима, намештеницима и функционерима, право ненајављеног приступа, увид у службене акте и документа и сл. У свом поступању Заштитник грађана се у првом реду руководи идејом сарадње са органима јавне власти, а у случају одсуства сарадње, Заштитник грађана од случаја до случаја процењује потребу и ефекат примене осталих овлашћења.

Уколико је орган јавне управе незаконито и неправилно радио у управној ствари која се тиче права, слобода или на закону заснованих интереса грађана, Заштитник грађана утврђује пропуст и препоручује како га отклонити у том и другим случајевима.

Правна природа аката Заштитника грађана

Заштитник грађана не одлучује о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана, већ испитује (контролише) рад органа и организација јавне власти и, уколико утврди пропуст, утиче на њих да га исправе. Отуда нема права жалбе или другог правног средства против аката Заштитника грађана.

Препоруке, ставови и мишљења Заштитника грађана нису правно обавезујући нити се могу принудно извршити. Посао Заштитника грађана није да принуди, већ да снагом

²⁸⁵ „Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 42/09.

²⁸⁶ „Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 19/09.

²⁸⁷ Члан 20. ст. 1 и 2. Закона о Заштитнику грађана.

²⁸⁸ Члан 21. став 1. Закона о Заштитнику грађана.

²⁸⁹ Члан 22. Закона о Заштитнику грађана.

²⁹⁰ Члан 27. став 1. Закона о Заштитнику грађана.

аргумената, али и институционалним и личним ауторитетом, увери у неопходност отклањања пропуста и унапређивања начина рада.

Органи управе имају обавезу да сарађују са Заштитником грађана и да му омогуће приступ просторијама и ставе на располагање све податке којима располажу, а који су од значаја за поступак који води, односно за остварење циља његовог превентивног деловања, без обзира на степен њихове тајности, осим када је то у супротности са законом.²⁹¹

Заштитник грађана је овлашћен да писмено препоручи разрешење функционера, односно иницира покретање дисциплинског поступка против запосленог у органу управе који је повредио права грађана или начинио пропуст којим је грађанину причињена материјална или друга штета: ако повреду или пропуст одбија или пропушта да отклони по препоруци Заштитника грађана, или ако не изврши другу законом предвиђену обавезу у поступку који води Заштитник грађана. Ако нађе да у радњама функционера или запослених у органу управе има елемената кривичног или другог кажњивог дела, Заштитник грађана је овлашћен да надлежном органу поднесе захтев, односно пријаву за покретање кривичног, прекршајног или другог одговарајућег поступка.²⁹²

Однос са покрајинским заштитником грађана и локалним омбудсманима

Ако Заштитник грађана прими притужбу која се односи на повреду људског или мањинског права учињену актима, радњама или нечињењем органа управе, а није повређен Устав, међународни уговор о људским или мањинским правима, нити закон, други пропис или општи акт Републике Србије, већ је повређен пропис или други општи акт аутономне покрајине, односно јединице локалне самоуправе, доставља је, без одлагања, покрајинском заштитнику грађана – омбудсману или локалном омбудсману, и о томе писмено обавештава подносиоца притужбе.

Ако покрајински заштитник грађана – омбудсман или локални омбудсман прими притужбу због повреде потврђеног међународног уговора о људским или мањинским правима или закона, другог прописа или општег акта Републике Србије доставља је, без одлагања, Заштитнику грађана и о томе писмено обавештава подносиоца притужбе.²⁹³

Обављање послова ван седишта органа

Закон о Заштитнику грађана прописује да Заштитник грађана својом одлуком може образовати канцеларије и ван свог седишта.²⁹⁴ Могућност Заштитника грађана да то учини објективно је ограничена величином Стручне службе, која је одређена актом о систематизацији радних места и буџетом.

Заштитник грађана послове из своје надлежности редовно обавља у седишту и у три канцеларије ван седишта (у Бујановцу, Прешеву и Медвеђи).

Ради вођења испитних поступака, превентивних и едукативних активности, Заштитник грађана и запослени у Стручној служби свакодневно путују у градове и места широм Републике.

²⁹¹ Члан 24. став 1. Закона о Заштитнику грађана.

²⁹² Члан 23. Закона о Заштитнику грађана.

²⁹³ Члан 41. ст. 1. и 2. Закона о Заштитнику грађана.

²⁹⁴ Члан 5. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

АНЕКС II - ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ

Заштитнику грађана су Законом о изменама и допунама Закона о буџету Републике Србије за 2024. годину обезбеђена средства у висини од 259.231.000 динара, што представља повећање за 9% у односу на 237.311.000 динара обезбеђених средстава у 2023. години.

Заштитник грађана је 2024. године утрошио 250.051.843,18 динара што износи 96,46% расположивих буџетских средства.

Средства предвиђена буџетом искоришћена су за финансирање редовне делатности Заштитника грађана, у складу са финансијским планом.

Табела 35 – Извршење буџета за 2024. годину

Позиција конто	О п и с	Одобрено	Реализовано	%
411	Плате			
411111	Плате по основу цене рада		137.217.842,42	72,86
411112	Додатак за рад дужи од пуног радног времена		3.697.213,20	1,96
411113	Додатак за рад на дан државног и верског празника		73.007,59	0,04
411115	Додатак за време проведено на раду (минули рад)		9.266.364,07	4,92
411117	Боловање до 30 дана		3.561.772,79	1,89
411118	Накнада зараде за време одсуствовања са рада-годишњи одмор, плаћено одсуство		29.483.080,10	15,66
411119	Остали додаци и накнаде запосленима		5.008.843,78	2,66
Укупно 411		188.323.000,00	188.308.123,95	99,99
412	Доприноси			
412111	Доприноси за ПИО		18.149.808,65	65,38
412211	Доприноси за здравствено осигурање		9.347.151,42	33,67
Укупно 412		27.760.000,00	27.496.960,07	99,05
413	Накнаде у натури			
413000	Накнаде у натури		399.080,00	99,77
Укупно 413		400.000,00	399.080,00	99,77

414	Социјална давања запосленима			
414121	Боловање преко 30 дана		3.248,77	0,11
414311	Отпремнина приликом одласка у пензију		1.015.214,51	35,72
414314	Помоћ у случају смрти запосленог или члана уже породице		283.416,00	9,97
414411	Помоћ у медицинском лечењу запосленог или члана уже породице		489.013,11	17,21
414419	Остале помоћи запосленим радницима		186.071,00	6,55
Укупно 414		2.842.000,00	1.976.963,39	69,56
415	Накнаде за запослене			
415112	Накнада за превоз на посао и са посла		1.665.568,90	72,42
Укупно 415		2.300.000,00	1.665.568,90	72,42
416111	Јубиларне награде		611.050,10	98,56
Укупно 416		620.000,00	611.050,10	98,56
421	Стални трошкови			
421111	Трошкови платног промета		1.263,57	0,02
421121	Трошкови банкарских услуга		36.340,49	0,57
421211	Услуге за електричну енергију		30.462,10	0,47
421225	Централно грејање		140.154,95	2,18
421323	Услуге заштите имовине		1.503.366,96	23,40
421411	Телефон, телекс и телефакс		396.495,04	6,17
421412	Интернет и слично		134.019,98	2,09
421414	Услуге мобилног телефона (<i>мобилних телефона, интернета</i>)		1.729.087,16	26,91
421422	Услуге доставе		953.080,00	14,83
421512	Осигурање возила		213.740,24	3,33
421513	Осигурање опреме		19.508,00	0,30

421521	Осигурање запослених у случају несреће на раду		42.900,00	0,67
421522	Здравствено осигурање		150.080,00	2,34
421523	Осигурање од одговорности према трећим лицима		31.600,00	0,49
Укупно 421		6.425.000,00	5.382.098,49	83,77
422	Трошкови путовања			
422111	Трошкови дневница на службеном путу		67.500,00	2,20
422121	Трошкови превоза на сл. путу у земљи		15.812,00	0,51
422131	Трошкови смештаја на службеном путу		185.700,00	6,04
422194	Накнада за употребу сопственог возила		9.091,60	0,30
422199	Остали трошкови за пословна путовања у земљи		141.314,12	4,60
422211	Трошкови дневница на службеном путу у иностранству		305.622,93	9,94
422221	Трошкови превоза на сл. путу у иностранство		662.259,30	21,54
422231	Трошкови смештаја у иностранство		1.112.832,46	36,19
422299	Остали трошкови за пословна путовања у иностранству		317.256,03	10,32
Укупно 422		3.075.000,00	2.817.388,44	91,62
422 НПМ				
422111	Трошкови дневница на службеном путу		34.500,00	2,16
422121	Трошкови превоза на службеном путу у земљи		16.897,30	1,06
422131	Трошкови смештаја на службеном путу у земљи		101.420,00	6,34
422199	Остали трошкови за пословна путовања у земљи		37.247,68	2,33
422211	Трошкови дневница на службеном путу у иностранству		42.244,06	2,64

422221	Трошкови превоза на сл. путу у иностранство		529.169,00	33,07
422231	Трошкови смештаја на сл. путу у иностранство		204.805,60	12,80
422299	Остали трошкови за пословна путовања у иностранству		50.296,42	3,14
Укупно 422 НПМ		1.600.000,00	1.016.580,06	63,54
Позиција конто	О п и с	Одобрено	Реализовано	
423	Услуге по уговору			
423111	Услуге превоза		650.458,78	5,78
423211	Услуге за израду софтвера		202.800,00	1,80
423212	Услуге за одржавање софтвера		661.280,00	5,88
423221	Услуге одржавања рачунара		337.728,00	3,00
423291	Остале компјутерске услуге		13.431,00	0,12
423321	Котизација за семинаре		247.891,04	2,20
423391	Издаци за стручне испите		15.000,00	0,13
423399	Остали издаци за стручно образовање		8.500,00	0,08
423413	Услуге штампања публикација		405.680,00	3,61
423419	Остале услуге штампања		336.472,80	2,99
423421	Услуге информисања јавности		501.600,00	4,46
423432	Објављивање тендера и информативних огласа		90.780,00	0,81
423449	Остале медијске услуге		432.000,00	3,84
423599	Остале стручне услуге (ангажовање спољних сарадника, експерата)		4.278.022,61	38,05
423621	Угоститељске услуге (организовање конференција, округлих столова, састанака)		481.943,08	4,29

423711	Репрезентација (организовање конференција, округлих столова, састанака)		332.597,04	2,96
423712	Поклони		134.957,07	1,20
423911	Остале опште услуге		397.425,00	3,53
Укупно 423		11.244.000,00	9.528.566,42	84,74
423 НПМ				
423111	Услуге превоза		54.210,00	3,61
423413	Услуге штампања публикација		193.600,00	12,91
423531	Услуге вештачења		383.806,28	25,59
423599	Остале стручне услуге (ангажовање спољних сарадника, експерата)		462.962,95	30,86
423711	Поклони		1.500,00	0,10
Укупно 423 НПМ		1.500.000,00	1.096.079,23	73,07
424	Медицинске услуге			
424311	Здравствена заштита по уговору		435.100,00	40,25
Укупно 424		1.081.000,00	435.100,00	40,25
425	Поправке и одржавање			
425112	Столарски радови		295.824,77	22,77
425113	Молерски радови		393.560,00	30,30
425119	Остале услуге и материјали за текуће поправке и одржавање зграда		62.540,11	4,81
425219	Остале поправке и одржавање опреме за саобраћај		163.823,98	12,61
425229	Остале поправке и одржавање административне опреме		11.520,00	0,89
425291	Текуће поправке и одржавање производне, моторне, непокретне и немоторне опреме		249.360,00	19,20

Укупно 425		1.299.000,00	1.176.628,86	90,58
426	Материјал			
426111	Канцеларијски материјал		785.985,16	10,45
426131	Цвеће и зеленило		11.600,00	0,15
426191	Остали административни материјал		246.756,00	3,28
426311	Стручна литература за редовне потребе запослених		280.790,00	3,73
426312	Стручна литература за образовање запослених		588.020,00	7,82
426411	Бензин		1.250.000,00	16,62
426412	Дизел гориво		1.570.968,13	20,89
426413	Уља и мазива		16.048,20	0,21
426812	Инвентар за одржавање хигијене		29.880,00	0,40
426911	Потрошни материјал		26.880,00	0,36
426912	Резервни делови		185.979,60	2,47
426919	Остали материјал за посебне намене		145.793,02	1,94
Укупно 426		7.520.000,00	5.138.700,11	68,33
462	Дотације међународним организацијама			
462121	Текуће дотације за међународне чланарине		1.537.092,05	94,88
Укупно 462		1.620.000,00	1.537.092,05	94,88
485	Накнада штете за повреде или штету нанету од стране државних органа			
485119	Остале накнаде штете		131.169,81	46,02
Укупно 485		285.000,00	131.169,81	46,02
512	Машине и опрема			
512221	Рачунарска опрема		1.134.693,30	99,80
Укупно 512		1.137.000,00	1.134.693,30	99,80
512 НПМ				
512	Машине и опрема			

512211	Намештај		138.523,50	69,26
512221	Рачунарска опрема		14.246,70	7,12
512241	Електронска опрема		21.664,80	10,83
512251	Опрема за домаћинство		25.565,00	12,78
Укупно 512 НПМ		200.000,00	200.000,00	100,00
TOTAL		259.231.000,00	250.051.843,18	96,46

АНЕКС III - ЉУДСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ РЕСУРСИ

На основу члана 45. став 1. Закона о Заштитнику грађана²⁹⁵, Одлуком о образовању и раду Стручне службе Заштитника грађана²⁹⁶ образована је Стручна служба Заштитника грађана ради обављања стручних и административних послова од значаја за остваривање надлежности Заштитника грађана.

На дан 31. децембар 2024. године, у радном односу у Стручној служби Заштитника грађана налази се укупно 67 државних службеника и намештеника и то: два државна службеника на положају, пет в.д. државних службеника на положају, 57 државних службеника на извршилачким радним местима и три намештеника. Од наведеног броја, пет државних службеника запослено је на одређено време. Послове са високим образовањем обавља 56 државних службеника, са средњим образовањем 11 државних службеника и намештеника, 54 запослених су жене и 13 мушкарци. Бројем запослених није обухваћен заштитник грађана, мр Зоран Пашалић.

Заменику заштитника грађана, Слободану Томићу, истекао је мандат 27. новембра 2024. године, док је заменицама заштитника грађана, Јелени Стојановић и др Наташи Тањевић, мандат истекао 30. децембра 2024. године. Заштитник грађана је расписао 12. децембра 2024. године јавни конкурс за пријављивање кандидата за заменика заштитника грађана који помаже заштитнику грађана у обављању послова у области права припадника националних мањина и права особа са инвалидитетом.

У извештајном периоду, Заштитник грађана је донео Правилник о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Стручној служби²⁹⁷ који је ступио на снагу 8. маја 2024. године. Правилником су формиран одељења Националног известиоца у области трговине људима и Независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација и Одељење за промоцију и унапређење права детета ради обављања нових надлежности у складу са Законом о Заштитнику грађана.

Заштитник грађана је објавио 25. децембра 2024. године јавне конкурсе за попуњавање слободних радних места за осам државних службеника и то:

- Два државна службеника у звању виши саветник у Одељењу Независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом;
- Три државна службеника у звању виши саветник на радном месту у Одељењу Националног известиоца у области трговине људима;
- Једног државног службеника у звању виши саветник у Сектору за медије и комуникације;
- Једног државног службеника у звању виши саветник на радном месту за јавне набавке у Одељењу за правне и кадровске послове, Сектору за правне, кадровске и опште послове;
- Једног државног службеника у звању млађи саветник на радном месту за послове у области стручног усавршавања у Одељењу за правне и кадровске послове, Сектору за правне, кадровске и опште послове.

²⁹⁵ „Службени гласник РС”, број 105/21.

²⁹⁶ „Службени гласник РС”, бр. 126/21, 109/23, 116/23.

²⁹⁷ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/attachments/article/142/Pravilnik%20zg.pdf>.