

VODIČ KROZ INSTITUCIJU
ZAŠTITNIKA GRAĐANA

Sadržaj

UVOD	5
O PROJEKTU	5
ŠTA JE ZAŠTITNIK GRAĐANA?	5
ZAŠTITNIK GRAĐANA U SRBIJI	7
ŠTA RADI ZAŠTITNIK GRAĐANA?	9
KAKO SE BIRA I KOLIKO TRAJE MANDAT ZAŠTITNIKA GRAĐANA?	14
KO SE MOŽE OBRATITI ZAŠTITNIKU GRAĐANA I KAKO?	16
DRUGE USLUGE KOJE ZAINTERESOVANIM LICIMA PRUŽA ZAŠTITNIK GRAĐANA	22

UVOD

Vodič pred vama predstavlja jednu vrstu objašnjenja i pojednostavljenja institucije ombudsmana, odnosno Zaštitnika građana. Vodič bi trebalo čitaocu da posluži da razume zašto ova institucija postoji, zašto je uopšte formirana, na koji način štiti vaša prava, koji je njen položaj u pravnom sistemu Republike Srbije, koje su joj nadležnosti, kako radi, na koji način joj se možete obratiti i kako možete da zaštitite svoja prava. Cilj vodiča je da se građani upoznaju sa mehanizmom zaštite prava kroz instituciju Zaštitnika građana, kao i promocija ljudskih prava i zaštita građana.

O PROJEKTU

Projekat „Promocija i monitoring rada institucije ombudsmana u Srbiji“ je nastao kako bi se produbila saradnja između civilnog sektora i institucije Zaštitnika građana, s ciljem promocije i jačanja same institucije u široj i ekspertsnoj javnosti kao i ukazivanja na važnost postojanja jedne ovakve nezavisne kontrolne institucije. Promotivne aktivnosti su uključivale treninge o prepoznavanju kršenja ljudskih prava i pisanju pritužbe kroz koje je prošlo 80 mladih, razgovori sa građankama i građanima na lokalnu, terenska istraživanja o kršenjima ljudskih prava i povremene ali obavezne konsultacije sa lokalnim ombudsmanima kako bi se uzeo u obzir i njihov rad i iskustvo na polju promocije važnosti institucije. Rezultat svih ovih aktivnosti jeste Vodič kroz instituciju ombudsmana koji ne bi mogao biti realizovan bez Ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Srbiji koja je podržala Inicijativu mladih za ljudska prava u radu sa ovom institucijom prethodnih godinu dana.

ŠTA JE ZAŠTITNIK GRAĐANA?

Zaštitnik građana, kao što samo ime govori - štiti građane. Ipak samo ime može da stvori zabunu kod čitaoca od koga to zaštitnik građana štiti građane, da li nas štiti od naših međusobnih odnosa, od

drugih građana sa kojima smo u neakvim sporovima, da li nas štiti od neprijatelja, određene kategorije stanovništva ili privrednika? Ništa od navedenog nije zadatak zaštitnika građana. Preciznije rečeno, zaštitnik građana štiti prava i slobode građana kontrolišući rad organa javne vlasti, odnosno zaštitnik građana je institucija koja nas štiti od uprave i svih onih koji imaju upravna ovlašćenja. Postavlja se pitanje kakva je to institucija i zar posao koji bi on trebalo da obavlja već nije posao drugih institucija poput sudova, policije i sl.? I može se postaviti pitanje, da li nas to zaštitnik građana u stvari štiti od onih koji bi trebalo da štite naša prava? Tumačenje položaja zaštitnika građana i njegove uloge, zato mora početi upravo od definisanje ove institucije.

Zaštitnik građana (u daljem tekstu: Zaštitnik) je nezavisna kontrolna institucija i pripada tzv. „četvrtoj grani vlasti“, odnosno institucija koja ne pripada nijednoj grani vlasti u tradicionalnoj podeli na zakonodavnu, izvršnu i sudsku vlast. Razvoj ljudskih prava i njihove zaštite tokom druge polovine 20. veka, podstaklo je i potrebu za formiranjem novih oblika kontrole državnih organa, kako bi građani bili zaštićeni od birokratije i kako bi se ljudska prava zaštitila od svih oblika kršenja. Iako je prva institucija zaštitnika nastala još 1809. godine u Švedskoj, tek je nakon razaranja u svetskim ratovima svet shvatio koliko je zaštita života i prava građana najvažnija dužnost čovečanstva i uspostavljenog političkog poretka. Uloga ombudsmana je postala jasna još tada, on je samo dodatna brana od narušavanja univerzalnih prava građana.

I danas je ključna uloga zaštitnika građana da spreči nezakonito i nepravilno postupanje države prema građanima.

Zaštitnik građana je prva institucija ovakvog tipa - institucija koja formalno gledano ne pripada nijednoj grani vlasti, iako će je mnogi nazvati (van)parlamentarnim ili (van)sudskim organom, ali je podstaknula formiranje niza ovakvih institucija koja imaju slične ciljeve, da štite prava građana i da budu nezavisan kontrolor izabranih vlasti.

Kroz ovaj uvod smo skoro i definisali šta odrednica nezavisna kontrolna institucija znači. Nezavisna - u kontekstu da nije zavisna pre svega od izvršne vlasti i javne uprave, kontrolna - u smislu da ima zadatak da kontroliše organe vlasti u sprovođenju zakona i vršenju poslova. To su ključne odrednice Zaštitnika kao institucije, da vrši spoljnu kontrolu

rada izvršne vlasti i štiti prava građana. Razlozi zbog kojih se institucija Zaštitnika, ali i druge slične institucije osnivanju ima mnogo, ali se u savremeno doba mogu grupisati u nekoliko najvažnijih: Zaštita ljudskih prava i unapređenje vladavine prava; Spoljna kontrola izvršne vlasti koja ima dominaciju nad zakonodavnom; jačanje transparentnosti rada svih organa javne uprave; podsticanje odgovornosti javne uprave u odnosu na građane i ostvarivanje ciljeva dobrog upravljanja. Cilj ovih institucija je da se brinu o poštovanju zakona i da kontrolišu rad državnih organa kao nezavisni arbitri uz podršku javnosti. Mnogi autori navode da je upravo javnost zasnovana na nepristrasnoj istrazi moćno sredstvo kontrole i da sama svest o nadzoru od strane Zaštitnika vrši pozitivno dejstvo na upravni sistem. Preciznije rečeno, mogućnost da Zaštitnik reaguje i da ukori organ uprave, već u samom startu ostvaruje pozitivno dejstvo. Da bi institucija Zaštitnika građana bila efikasna, neophodno je nekoliko preduslova. Pre svega, Zaštitnik mora biti nezavisan od Vlade i generalno od strane izvršne vlasti; zatim mora imati široka ovlašćenja, odnosno mogućnost da utiče na one koji krše prava građana; mora imati odgovarajuće resurse za svoj rad, odnosno stručnu službu i dovoljan broj zaposlenih kako bi mogao da izvršava sve poslove; njegov rad mora biti besplatan za podnosiocce pritužbi, preciznije Zaštitniku se građani moraju obraćati bez naplate naknada za podnošenje pritužbi i pristup Zaštitniku mora biti jednostavan, odnosno podnošenje žalbi ne sme biti komplikovano.

ZAŠTITNIK GRAĐANA U SRBIJI

Tokom '90ih godina je bilo nekoliko predloga i nacрта zakona koji je trebalo da instituciju Zaštitnika uvedu u pravni i politički sistem Srbije. Slične inicijative su nastavljene i nakon demokratskih promena 2000. godine, međutim tek 2005. godine je donet zakon o zaštitniku građana kojim je uspostavljena institucija Zaštitnika građana¹. Takođe, Zakon o lokalnoj samoupravi iz 2002. godine je doneo mogućnost lokalnim samoupravama da formiraju institucije lokalnih zaštitnika građana. Usled ustavnih reformi, odnosno procesa donošenja novog Ustava

¹ Web prezentacija Zaštitnika građana: <https://www.ombudsman.rs>

Republike Srbije, kao i turbulentnih političkih dešavanja, Srbija je prvog Zaštitnika izabrala tek u junu 2007. godine. Ono što se u međuvremenu desilo, a što je dodatno unapredilo ovu instituciju – jeste njeno ustavno definisanje. Član 138. Ustava Republike Srbije² definiše položaj i način izbora Zaštitnika građana: „Zaštitnik građana je nezavisan državni organ koji štiti prava građana i kontroliše rad organa državne uprave, organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Republike Srbije, kao i drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova kojima su poverena javna ovlašćenja. Zaštitnika građana bira i razrešava Narodna skupština, u skladu sa Ustavom i zakonom. Zaštitnik građana za svoj rad odgovara Narodnoj skupštini. Zaštitnik građana uživa imunitet kao narodni poslanik. O imunitetu zaštitnika građana odlučuje Narodna skupština. O Zaštitniku građana donosi se zakon.“ Ustav je takođe odredio i koje institucije Zaštitnik građana nije ovlašćen da kontroliše, a to su Narodna skupština, predsednik Republike, Vlada Republike Srbije, Ustavni sud, sudovi i javna tužilaštava. Zakon o Zaštitniku građana³ precizno definiše nadležnosti, oblasti rada i organizaciju institucije Zaštitnika građana.

Odlukom o uspostavljanju institucije Pokrajinskog ombudsmana⁴ iz 2002. godine uspostavljen je oblik institucije zaštitnika građana na teritoriji autonomne pokrajine Vojvodine. Pokrajinski zaštitnik građana – ombudsman je nezavisan i samostalan organ AP Vojvodine koji štiti prava građana i vrši nadzor nad radom pokrajinskih organa uprave, javnih preduzeća i ustanova koje vrše upravna i javna ovlašćenja, a čiji je osnivač AP Vojvodina, u vezi sa njihovim postupanjem u izvršavanju odluka i drugih pravnih akata AP Vojvodine. U cilju zaštite ljudskih prava Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman prima i ispituje predstavke koje se odnose na povredu ljudskih prava, nadzire primenu propisa, kontroliše zakonitost, celishodnost i efikasnost postupanja organa uprave i istražuje njihov rad. Pored toga, prati primenu međunarodnih standarda iz oblasti ljudskih prava, prikuplja informacije o primeni zakona i drugih propisa iz oblasti ljudskih prava, sastavlja godišnji

2 Ustav Republike Srbije, "Sl. glasnik RS", br. 98/2006.

3 Zakon o zaštitniku građana, "Sl. glasnik RS", br. 79/2005 i 54/2007.

4 Skupština AP Vojvodine, Odluka o pokrajinskom ombudsmanu, "Službeni list APV" br. 23/02.

izveštaj o ostvarivanju ljudskih prava, obaveštava nadležne organe i širu javnost o kršenju ljudskih prava, inicira pokretanje krivičnih, disciplinskih i drugih postupaka kod nadležnih organa u slučaju kršenja ljudskih prava itd. Osnovni principi delovanja ombudsmana su zakonitost, nepristrasnost, nezavisnost i pravičnost⁵.

U pogledu lokalnih zaštitnika građana, iako jesu zakonski definisani, oni su opcione/neobavezne institucije – odnosno skupština jedinice lokalne samouprave može formirati, ali ne mora instituciju lokalnog zaštitnika građana kroz statut ili drugi opšti akt. Odnosno, jedinice lokalne samouprave imaju mogućnost, ali ne i obavezu uspostavljanja ove institucije, što ostavlja diskreciono pravo skupštinama opština i gradova da o tome odlučuju. Zakon o lokalnoj samoupravi⁶ u članu 97. definiše da se u jedinici lokalne samouprave može ustanoviti lokalni ombudsman koji je ovlašćen da nezavisno i samostalno kontroliše poštovanje prava građana, utvrđuje povrede učinjene aktima, radnjama ili nečinjenjem organa uprave i javnih službi, ako se radi o povredi propisa i opštih akata jedinice lokalne samouprave. Takođe, definiše da dve ili više jedinica lokalne samouprave mogu doneti odluku o ustanovljavanju jednog zajedničkog lokalnog ombudsmana i da se nadležnost i ovlašćenja, način postupanja i izbora i prestanka dužnosti lokalnog ombudsmana uređuju statutom i drugim opštim aktom.

Adresar lokalnih Zaštitnika građana se nalazi na kraju ovog vodiča (Prilog 4.)

ŠTA RADI ZAŠTITNIK GRAĐANA?

Kao što smo više puta naveli, Zaštitnik građana se stara o zaštiti i unapređenju ljudskih sloboda i prava.

⁵ Web prezentacija Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana: <https://www.ombudsmanapv.org/riv/>

⁶ Zakon o lokalnoj samoupravi, "Sl. glasnik RS", br. 129/2007, 83/2014 - dr. zakon, 101/2016 - dr. zakon i 47/2018.

Od koga štiti?

Zaštitnik građana kontroliše rad organa državne uprave, organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Republike Srbije, kao i drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova kojima su poverena javna ovlašćenja.

Koga štiti?

Zaštitnik štiti sve građane i pod pojmom građanin, ne podrazumeva samo fizička lica koja su domaći državljani, već i svako fizičko lice koje je strani državljanin, kao i domaće ili strano pravno lice o čijim pravima i obavezama odlučuju organi uprave.

Ko su i šta rade zamenici Zaštitnika građana?

Zaštitnik građana ima četiri zamenika koji mu pomažu u obavljanju poslova, u okviru ovlašćenja koja im on prenese.

Prilikom prenošenja ovlašćenja zamenicima, Zaštitnik građana posebno vodi računa o tome da se obezbedi određena specijalizacija za obavljanje poslova iz nadležnosti Zaštitnika građana, naročito u pogledu zaštite prava lica lišenih slobode, ravnopravnosti polova, prava deteta, prava pripadnika nacionalnih manjina i prava osoba sa invaliditetom.

Zaštitnik građana određuje zamenika koji će ga zamenjivati u slučaju njegove odsutnosti ili sprečenosti da obavlja poslove.

Zamenici Zaštitnika građana:

- » Zamenik Zaštitnika građana za prava deteta i rodnu ravnopravnost;
- » Zamenik Zaštitnika građana za prava osoba sa invaliditetom;
- » Zamenik Zaštitnika građana za prava nacionalnih manjina;
- » Zamenik Zaštitnika građana za zaštitu prava lica lišenih slobode i rukovodilac Nacionalnog mehanizma za prevenciju torture u Republici Srbiji.

Organizacionu šemu Zaštitnika građana videti na kraju ovog vodiča (Prilog 1.)

Šta radi stručna služba Zaštitnika građana?

Radi obavljanja stručnih i drugih poslova od značaja za ostvarivanje nadležnosti Zaštitnika obrazovana je Stručna služba Zaštitnika građana. Stručna služba se organizuje i vrši zadatke i poslove iz svog delokruga kao jedinstvena služba.

Stručnom službom rukovodi generalni sekretar i ona je nadležna za obavljanje stručnih i administrativnih poslova institucije Zaštitnika građana. Stručna služba Zaštitnika osnovana je Odlukom o obrazovanju i radu Stručne službe Zaštitnika građana 13.11.2007. godine i počela sa radom 24. decembra 2007. godine. 2008. godine je imala 38, a 2009. godine 57 zaposlenih i taj broj se, zbog potrebe da se odgovori svim zahtevima građana iz godinu u godinu povećavao, što i je bio razlog da Narodna skupština 2015. godine davanjem svoje saglasnosti na novi Pravilnik o unutrašnjem uređenju i sistematizaciji radnih mesta omogući da Stručna služba i dalje obavlja svoje poslove zakonito i blagovremeno.

Zaposleni u Stručnoj službi razmatraju i postupaju po svakoj pritužbi građana, i to imajući pre svega u vidu poštovanje principa dobre uprave u posebno razvrstanim oblastima:

- » zaštita i unapređenje prava deteta
- » zaštita i unapređenje rodne ravnopravnosti
- » zaštita i unapređenje socijalnih i kulturnih prava
- » zaštita i unapređenje prava osoba sa invaliditetom i starih lica
- » zaštita i unapređenje ekonomskih i imovinskih prava
- » zaštita i unapređenje prava na zdravu životnu sredinu
- » zaštita i unapređenje prava pripadnika nacionalnih manjina
- » zaštita i unapređenje prava lica lišenih slobode
- » zaštita i unapređenje građanskih i političkih prava

Koje su nadležnosti Zaštitnika građana?

Nadležnosti Zaštitnika su određene Zakonom o zaštitniku građana i predstavljaju osnovu njegovog rada. Nadležnosti se mogu podeliti/ grupisati u nekoliko oblasti: 1) opšte nadležnosti – prema građanima i prema nadležnim državnim organima; 2) mogućnost da neposredno i aktivno učestvuje u izgradnji celovitog i usklađenog pravnog sistema; 3) ovlašćenja prema funkcionerima organa javne vlasti i zaposlenih u organima uprave.⁷

Iako zakon nadležnosti grupiše u sedam članova zakona (17 – 23), Informator o radu Zaštitnika građana taksativno navodi sve nadležnosti Zaštitnika građana, a one su:

- 1.** Kontroliše poštovanje prava građana, utvrđuje povrede učinjene aktima, radnjama ili nečinjenjem organa uprave, ako se radi o povredi republičkih zakona, drugih propisa i opštih akata;
- 2.** Kontroliše zakonitost i pravilnost rada organa uprave;
- 3.** Predlaže zakone iz svoje nadležnosti;
- 4.** Podnosi inicijativu Vladi odnosno Skupštini za izmenu ili dopunu zakona i drugih propisa i opštih akata, ako smatra da do povrede prava građana dolazi zbog nedostataka u propisima;
- 5.** Inicira donošenje novih zakona, drugih propisa i opštih akata, kada smatra da je to od značaja za ostvarivanje i zaštitu prava građana;
- 6.** Daje mišljenje Vladi i Skupštini u postupku pripreme propisa na predloge zakona i drugih propisa, ako se njima uređuju pitanja koja su od značaja za zaštitu prava građana;
- 7.** Pokreće postupak pred Ustavnim sudom za ocenu ustavnosti i zakonitosti zakona, drugih propisa i opštih akata;
- 8.** Javno preporučuje razrešenje funkcionera koji je odgovoran za povredu prava građana, odnosno inicira pokretanje disciplinskog postupka protiv zaposlenog u organu uprave koji je neposredno odgovoran za učinjenu povredu i to ako iz ponovljenog ponašanja funkcionera ili zaposlenog proizilazi namera da

⁷ Snežana Đorđević, Dejan Milenković, Dragan Veljović, *Studija: Kapaciteti i potencijali institucije lokalnog ombudsmana u Srbiji (sa istraživanjem)*, Misija OEBS u Srbiji, Beograd, 2011.

odbijaju saradnju sa Zaštitnikom građana ili ako se utvrdi da je učinjenom povredom građaninu pričinjena materijalna ili druga šteta većih razmera;

9. Ako nađe da u radnjama funkcionera ili zaposlenog u organu uprave ima elemenata krivičnog ili drugog kažnjivog dela, nadležnom organu podnesi zahtev, odnosno prijavu za pokretanje krivičnog, prekršajnog ili drugog odgovarajućeg postupka;

10. Ima pristup prostorijama i svim podacima kojima organi uprave raspoložu, a koji su od značaja za postupak koji vodi odnosno za ostvarenje cilja njegovog preventivnog delovanja, bez obzira na stepen njihove tajnosti, osim kada je to u suprotnosti sa zakonom;.

11. Obavlja razgovor sa svakim zaposlenim u organu uprave kada je to od značaja za postupak koji vodi;

12. Nesmetano pristupa zavodima za izvršenje sankcija i drugim mestima na kojima se nalaze lica koja su lišena slobode, i ima pravo da sa tim licima razgovara nasamo;

13. Pokreće postupak po pritužbi građana ili po sopstvenoj inicijativi;

14. Deluje preventivno u cilju unapređenja rada organa uprave i unapređenja zaštite ljudskih sloboda i prava. pružanjem dobrih usluga, posredovanjem i davanjem saveta i mišljenja o pitanjima iz svoje nadležnosti;

15. U naročito opravdanim slučajevima, može da organu uprave ne otkrije identitet podnosioca pritužbe;

16. Upućuje preporuku organu o tome kako da otkloni uočeni nedostatak ukoliko nađe da su postojali nedostaci u radu organa uprave;

17. Obaveštava javnost, Skupštinu i Vladu, a može i da preporuči utvrđivanje odgovornosti funkcionera koji rukovodi organom uprave, ako organ uprave ne postupi po njegovoj preporuci;

18. Postupa po sopstvenoj inicijativi kada na osnovu sopstvenog saznanja ili saznanja dobijenih iz drugih izvora, uključujući izuzetno i anonimne pritužbe, oceni da je aktom, radnjom ili nečinjenjem organa uprave došlo do povrede ljudskih sloboda ili prava.

Zaštitnik građana podnosi godišnje izveštaje o radu Narodnoj skupštini.⁸ Objavljuje i druge, posebne izveštaje o svom radu.⁹

KAKO SE BIRA I KOLIKO TRAJE MANDAT ZAŠTITNIKA GRAĐANA?

Zaštitnika građana bira Narodna skupština većinom glasova svih narodnih poslanika, na predlog odbora nadležnog za ustavna pitanja. Kandidata za Zaštitnika građana ima pravo da predloži svaka poslanička grupa u Skupštini. Predlog za izbor Zaštitnika građana utvrđuje se većinom glasova od ukupnog broja članova odbora. Zaštitnik građana se bira na vreme od pet godina i isto lice može biti najviše dva puta uzastopno birano na ovu funkciju.

Ko može biti Zaštitnik građana?

Zaštitnik građana mora biti državljanin Republike Srbije koji ispunjava sledeće uslove:

- 1.** da je diplomirani pravnik;
- 2.** da ima najmanje deset godina iskustva na pravnim poslovima koji su od značaja za obavljanje poslova iz nadležnosti Zaštitnika građana
- 3.** da poseduje visoke moralne i stručne kvalitete
- 4.** da ima zapaženo iskustvo u zaštiti prava građana.

Zamenike Zaštitnika građana bira Skupština većinom glasova svih narodnih poslanika, na predlog Zaštitnika građana.

Zamenici Zaštitnika građana biraju se na vreme od pet godina i isto lice može najviše dva puta uzastopno biti birano na ovu funkciju.

Za zamenika Zaštitnika građana može biti izabran državljanin Republike Srbije koji ispunjava sledeće uslove:

- 1.** da ima visoku stručnu spremu;
- 2.** da ima najmanje pet godina iskustva u oblasti koja je od

⁸ *Godišnji izveštaji o radu Zaštitnika građana dostupni na:*
<https://www.ombudsman.rs/index.php/izvestaji/godisnji-izvestaji>

⁹ *Posebni izveštaji Zaštitnika građana dostupni na:*
<https://www.ombudsman.rs/index.php/izvestaji/posebnii-izvestaji>

- značaja za obavljanje poslova iz nadležnosti Zaštitnika građana;
- 3.** da poseduje visoke moralne i stručne kvalitete;
 - 4.** da ima zapaženo iskustvo u zaštiti prava građana.

Zaštitnik građana i njegovi zamenici pre stupanja na dužnost polažu zakletvu koja glasi: "Zaklinjem se da ću svoju dužnost obavljati odgovorno, nepristrasno i nezavisno, u skladu sa Ustavom i zakonom i da ću savesno raditi na zaštiti i unapređenju ljudskih prava i sloboda". Zaštitnik građana polaže zakletvu pred Skupštinom, a njegovi zamenici pred predsednikom Skupštine.

Sa funkcijom Zaštitnika građana, odnosno zamenika Zaštitnika građana nespojivo je obavljanje druge javne funkcije ili profesionalne delatnosti, kao i obavljanje druge dužnosti ili posla koji bi mogao uticati na njihovu samostalnost i nezavisnost. Ono što je takođe važno, Zaštitnik građana i zamenik Zaštitnika građana ne mogu biti članovi političkih stranaka. Zaštitnik građana i njegovi zamenici imaju položaj funkcionera u smislu zakona kojim se uređuje sprečavanje sukoba interesa u vršenju javnih funkcija i na njih se u celini primenjuju odredbe tog zakona. U pogledu obezbeđivanja političke nepristrasnosti, Zaštitniku građana i zamenici Zaštitnika građana ne mogu davati izjave političke prirode.

Izabranom Zaštitniku građana funkcija prestaje u sledećim slučajevima:

- 1.** istekom mandata, ako ne bude ponovo izabran;
- 2.** smrću;
- 3.** ostavkom;
- 4.** gubitkom državljanstva, što se utvrđuje na osnovu akta nadležnog državnog organa;
- 5.** ispunjenjem uslova za penziju u skladu sa zakonom;
- 6.** nastupanjem trajne fizičke ili mentalne nesposobnosti za obavljanje funkcije, što se utvrđuje na osnovu dokumentacije relevantne medicinske ustanove;
- 7.** razrešenjem.

Zaštitnika građana može razrešiti Narodna skupština većinom glasova narodnih poslanika, a može biti razrešen u slučaju da:

1. ako nestručno i nesavesno obavlja svoju funkciju;
2. ako obavlja drugu javnu funkciju ili profesionalnu delatnost, ako obavlja drugu dužnost ili posao koji bi mogao uticati na njegovu samostalnost i nezavisnost, ili ako postupa suprotno zakonu kojim se uređuje sprečavanje sukoba interesa pri vršenju javnih funkcija;
3. ako bude osuđen za krivično delo koje ga čini nepodobnim za obavljanje ove funkcije.

KO SE MOŽE OBRATITI ZAŠTITNIKU GRAĐANA I KAKO?

Zaštitniku građana mogu se obratiti svi građani bez obzira na državljanstvo. Zaštitniku se može obratiti i svaka grupa građana, udruženje, preduzeće ili drugo pravno lice, domaće ili strano (sindikati, nevladine organizacije i sl.). Zaštitniku građana se, međutim, građani mogu žaliti samo na organe koji primenjuju propise Republike Srbije budući da zaštitnik građana nema ovlašćenja prema organima drugih država ili međunarodnih organizacija.

Ako se radi o povredi prava deteta, pritužbu u ime maloletnog lica može podneti njegov roditelj, odnosno zakonski zastupnik, a ako se radi o povredi prava pravnog lica, pritužbu može podneti lice ovlašćeno za zastupanje tog pravnog lica.

Zaštitniku građana se građani mogu žaliti na nezakonit, nepravilan ili loš rad:

- » Organa državne uprave
- » Organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Republike Srbije,
- » Drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova kojima su poverena javna ovlašćenja.

Razlog zbog se građani mogu obratiti Zaštitniku građana je povreda sloboda i prava učinjena aktom, radnjom ili nečinjenjem organa uprave, ako se radi o povredi republičkih zakona, drugi propisa i opštih akata.

Pre podnošenja pritužbe podnosilac je dužan da pokuša da zaštiti svoja prava u odgovarajućem pravnom postupku. Ovo često predstavlja najveći problem za podnosiocima pritužbi, odnosno – da biste se obratili Zaštitniku neophodno je da iscrpите sva moguća predviđena pravna sredstva. Problem sa kojim se Zaštitnik suočava jeste veliki broj odbačenih pritužbi koje dobije iz razloga što je pritužba stigla, a da nisu iskorišćena pravna sredstva. U 2018. godini, od 1 649 odbačenih pritužbi, gotovo trećina je odbačeno iz ovog razloga.

Izuzetno, Zaštitnik građana može pokrenuti postupak i pre nego što su iscrpljena sva pravna sredstva, ako bi podnosiocu pritužbe bila naneta nenadoknadiiva šteta ili ako se pritužba odnosi na povredu principa dobre uprave, posebno nekorektan odnos organa uprave prema podnosiocu pritužbe, neblagovremen rad ili druga kršenja pravila etičkog ponašanja zaposlenih u organima uprave.

Pritužba se podnosi u pisanoj formi ili usmeno na zapisnik. Pritužba se može podneti najkasnije u roku od jedne godine od izvršene povrede prava građana, odnosno od poslednjeg postupanja, odnosno nepostupanja organa uprave u vezi sa učinjenom povredom prava građana. Pritužba mora da sadrži naziv organa na čiji se rad odnosi, opis povrede prava, činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu, podatke o tome koja su pravna sredstva iskorišćena i podatke o podnosiocu pritužbe. Uz pritužbu se podnosi kopija dokumentacije (odluke, rešenja, izveštaji, potvrde, izjave i drugi dokazi kojima se potkrepljuju navodi pritužbe).

Najjednostavniji način da podnesete pritužbu je da popunite obrazac koji je dostupan u prostorijama Zaštitnika građana ili ga možete pronaći na sajtu Zaštitnika građana, a kako izgleda možete videti na kraju ovog vodiča (Prilog 2.).

Pritužba se podnosi u pisanoj formi, tako što se dostavlja redovnom poštom ili se predaje lično zaposlenom u prijemnoj kancelariji Zaštitnika građana u Beogradu ili lokalnim kancelarijama u opštinama Preševo, Bujanovac i Medveđa.

Pritužba se može podneti i usmeno na zapisnik. Na zahtev podnosioca pritužbe stručna lica u službi Zaštitnika građana su dužna da mu, bez

naknade, pruže pomoć u sastavljanju pritužbe.

Pritužba se može podneti i putem elektronske pošte:
zastitnik@zastitnik.rs

Podnošenje pritužbe, kao i čitav postupak pred Zaštitnikom građana potpuno je besplatan.

Zaštitniku građana se građani mogu obratiti bilo kojim jezikom i pismom koje koriste u svakodnevnoj komunikaciji.

Zaštitnik građana uzima u razmatranje pritužbu:

- » kada predmet pritužbe jeste u nadležnosti Zaštitnika građana;
- » kada od povrede prava do podnošenja pritužbe nije prošlo više od godinu dana;
- » kada je podnosilac pritužbe prethodno svoja prava pokušao da zaštiti svim raspoloživim pravnim sredstvima;
- » kada je pritužba potpisana i popunjena podacima potrebnim za postupanje Zaštitnika građana.

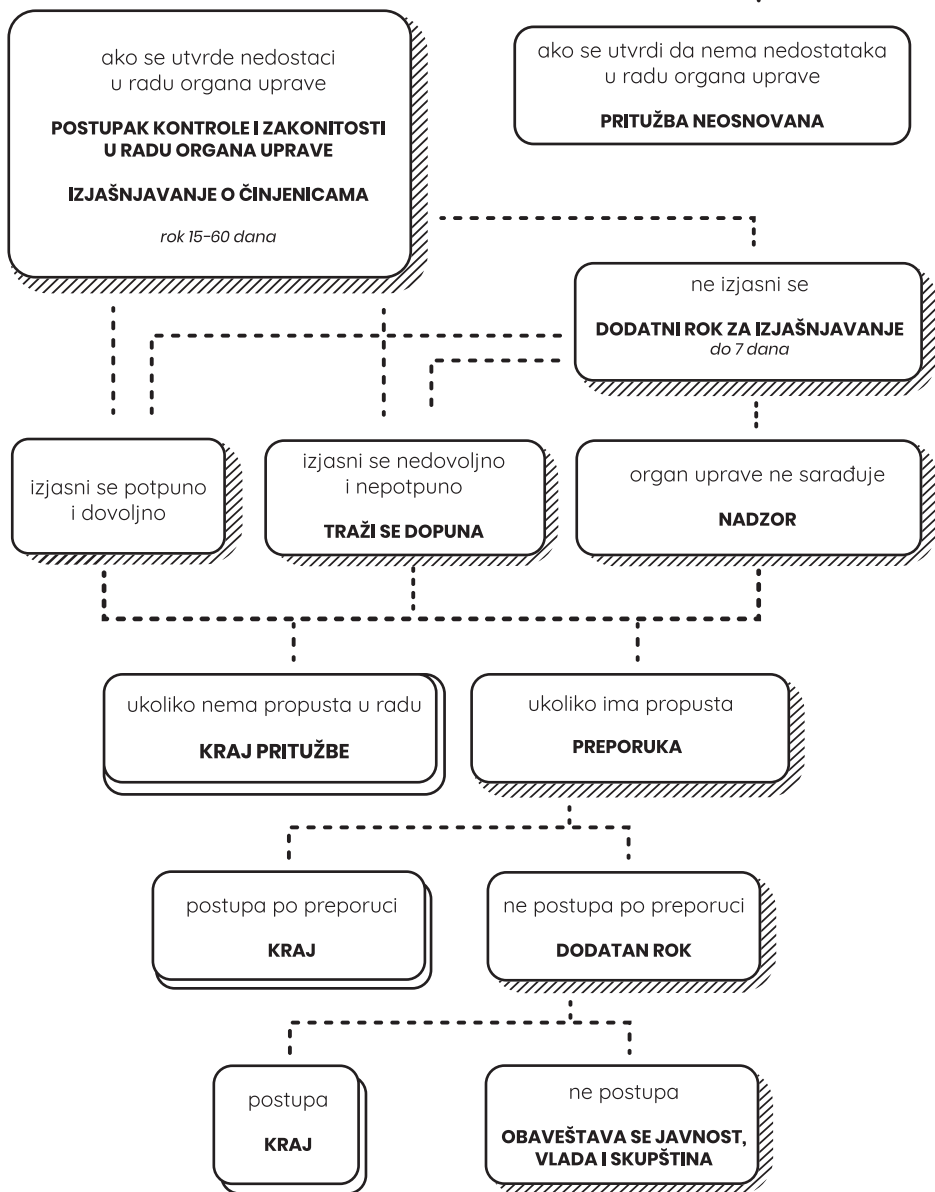
Ako neki od navedenih uslova nije ispunjen, smatra se da nema osnova za postupanje Zaštitnika građana i zbog toga će pritužba biti odbačena, a podnosilac pritužbe obaveštane o razlozima za odbacivanje.

Iako Zaštitnik građana ne postupa po anonimnim pritužbama, izuzetno može i da postupi, ako smatra da u anonimnoj pritužbi ima osnova za njegovo postupanje, Zaštitnik građana može pokrenuti postupak po sopstvenoj inicijativi.

Ono što je od izuzetne važnosti, građani ne mogu biti izloženi krivičnoj, prekršajnoj, disciplinskoj ili bilo kojoj drugoj odgovornosti odnosno sankciji zbog toga što su se obratili Zaštitniku građana ili pružili informacije od značaja za postupak koji Zaštitnik vodi.

Kako izgleda i koliko traje postupak Zaštitnika građana?

PUT PRITUŽBE



Kada se nakon sagledavanja navoda iz primljene pritužbe, priložene dokumentacije, kao i pozitivno-pravnih propisa koji se odnose na konkretan slučaj, a bez potrebe za pribavljanjem informacija od organa, pouzdano utvrdi da postupanjem organa uprave nije načinjena povreda prava pritužioca, pritužba se odbija kao neosnovana. Aktom Zaštitnika pritužilac se obaveštava da nisu utvrđeni propusti u radu organa uprave i da je pritužba neosnovana.

Ukoliko na osnovu navoda iz pritužbe i priložene dokumentacije postoje indicije da u radu organa na koji se odnosi pritužba postoje određene nepravilnosti, organu uprave se dostavlja obaveštenje o pokretanju postupka kontrole pravilnosti i zakonitosti rada. Istovremeno se zahteva od organa informacija o činjenicama relevantnim za ocenu osnovanosti pritužbe. O pokretanju postupka se obaveštava i podnosilac pritužbe.

Organ uprave je obavezan da odgovori na sve zahteve Zaštitnika građana, kao i da mu dostavi sve tražene informacije i spise u roku koji on odredi, a koji ne može biti kraći od 15, niti duži od 60 dana. Kada organ uprave u ostavljenom roku ne dostavi traženo izjašnjenje – aktom Zaštitnika građana predočava se organu uprave zakonska obaveza saradnje sa Zaštitnikom i ostavlja dodatni rok od 7 dana za dostavljanje traženih informacija. U situaciji kada organ uprave dostavi tražene informacije koje nisu kompletne/nisu dovoljne za ocenu osnovanosti primljene pritužbe odnosno pravilnosti rada organa uprave, pisanim aktom Zaštitnik traži od organa dostavljanje dodatnih informacija u vezi konkretnog slučaja. Ukoliko se tokom postupka kontrole pravilnosti i zakonitosti rada organa uprave, nakon dobijenog izjašnjenja organa ili ukoliko organ ne saraduje sa Zaštitnikom, proceni da je neophodno obaviti razgovor i izvršiti uvid u dokumentaciju kojom organ raspolaže, službenik koji vodi predmet sačinjava rezime slučaja. Nakon što se sa konkretnim slučajem upozna rukovodilac Sektora za postupanje po pritužbama i nadležni zamenik, rezime slučaja sa predlogom za nadzor dostavlja se Zaštitniku građana, a ukoliko se Zaštitnik saglasi – organ uprave se obaveštava o predviđenom nadzoru.

Ako organ protiv kojeg je podneta pritužba sam otkloni nedostatke,

Zaštitnik građana će o tome obavestiti podnosioca pritužbe i ostaviti mu rok od 15 dana da se izjasni da li je takvim postupkom zadovoljan. Ako podnositelj pritužbe odgovori da je zadovoljan načinom na koji je otklonjen nedostatak, kao i ako podnositelj pritužbe uopšte ne odgovori u ostavljenom roku, Zaštitnik građana će obustaviti postupak.

Nakon utvrđivanja svih relevantnih činjenica i okolnosti Zaštitnik građana može obavestiti podnosioca pritužbe da je pritužba neosnovana ili može utvrditi da su postojali nedostaci u radu organa uprave.

Nakon sprovedenog postupka i utvrđivanja svih relevantnih činjenica i okolnosti, može se zaključiti da je pritužba neosnovana jer u radu organa nije utvrđen propust odnosno nepravilnost i o tome se obaveštava pritužilac, a pritužba proglašava neosnovanom. O nepostojanju povrede prava građana obaveštava se i organ uprave protiv koga je pokrenut postupak.

Ako nađe da su postojali nedostaci u radu organa uprave, Zaštitnik građana će uputiti preporuku organu o tome kako bi uočeni nedostatak trebalo otkloniti.

Zaštitnik građana može uputiti i mišljenje kada na osnovu informacija iz primljene pritužbe i dobijenih informacija od organa uprave, Zaštitnik uoči da postoje određeni problemi u radu organa, a koje mogu imati za posledicu povredu prava građana, u cilju unapređenja rada organa uprave Zaštitnik građana upućuje mišljenje i deluje preventivno.

Organ uprave je dužan da najkasnije u roku od 60 dana od dana dobijanja preporuke obavesti Zaštitnika građana o tome da li je postupio po preporuci i otklonio nedostatak, odnosno da ga obavesti o razlozima zbog kojih nije postupio po preporuci. Izuzetno, ako postoji opasnost da će zbog neotklanjanja nedostatka prava podnosioca pritužbe biti trajno i u značajnom obimu oštećena, Zaštitnik građana u svojoj preporuci organu uprave može utvrditi i kraći rok za otklanjanje nedostatka, s tim što taj rok ne može biti kraći od 15 dana.

Ukoliko organ uprave obavesti Zaštitnika da je postupio po preporuci i otklonio nedostatke u svom radu postupak pokrenut po pritužbi se

završava, o čemu se obaveštavaju pritužilac i organ uprave protiv koga je pokrenut postupak.

Ukoliko organ uprave ne obavesti Zaštitnika da je postupio po preporuci – nakon isteka roka za postupanje po preporuci, starešini organa uprave se upućuje obaveštenje o ne postupanju organa i ostavlja dodatni rok da se postupi po preporuci.

Ukoliko organ nakon toga dostavi obaveštenje o postupanju, postupak se završava. Ako organ ni u naknadnom roku ne dostavi traženo obaveštenje, Zaštitnik o tome obaveštava javnost.

Ako organ uprave ne postupi po preporuci, Zaštitnik građana može o tome da obavesti javnost, Skupštinu i Vladu, a može i da preporuči utvrđivanje odgovornosti funkcionera koji rukovodi organom uprave.

Zaštitnik građana može postupiti i po sopstvenoj inicijativi kada na osnovu sopstvenog saznanja ili saznanja dobijenih iz drugih izvora, uključujući izuzetno i anonimne pritužbe, oceni da je aktom, radnjom ili nečinjenjem organa uprave došlo do povrede ljudskih sloboda ili prava. Kada Zaštitnik na osnovu informacija dobijenih od građana telefonskim putem, na osnovu navoda u anonimnoj pritužbi ili na osnovu informacija iz medija proceni da je aktom ili radnjom organa uprave načinjena povreda prava građana, Zaštitnik građana donosi odluku o pokretanju postupka po sopstvenoj inicijativi. Ukoliko na osnovu podataka iz primljene pritužbe ili sopstvenih saznanja dođe do informacije koje ukazuju na povredu prava, a istovremeno se proceni da postoji potreba za neposrednim razgovorom sa predstavnicima organa uprave i/ili uvida u dokumentaciju kojom organ raspolaže, istim aktom se organ uprave obaveštava i o terminu nadzora.

DRUGE USLUGE KOJE ZAINTERESOVANIM LICIMA PRUŽA ZAŠTITNIK GRAĐANA

1. Pružanje savetodavne pomoći građanima

Građanima koji svoju pritužbu žele lično da predaju, pruža se stručna

pomoć prilikom podnošenja i sastavljanja pritužbe na taj način što se sa njima prethodno obavi razgovor o predmetu pritužbe. Ukoliko predmet pritužbe nije u nadležnosti Zaštitnika građana, građani se upućuju na nadležne organe i propisane postupke. Građani se takođe informišu o redovnim pravnim sredstvima koja su predviđena u zaštiti njihovih prava, a koja još nisu iskorišćena u momentu predaje pritužbe Zaštitniku građana.

Ukoliko predmet pritužbe spada u nadležnost Zaštitnika građana, građanima se pomaže u sastavljanju pritužbe, ukoliko to žele, kao i što im se sugeriše šta je potrebno priložiti od dokumentacije kojom se potkrepljuju navodi pritužbe, kako bi ona bila kompletna u momentu predaje.

Građanima koji su neuki, nepismeni ili zbog invalidnosti ili drugih razloga nisu u mogućnosti da sami sastave tekst pritužbe, pomaže se na taj način što se njihova pritužba uzima na zapisnik koji im se nakon sastavljanja pročita i daje radi potpisivanja ili stavljanja otiska kažiprstom kao potvrde da se slažu sa pročitanim tekstom zapisnika. Po pritužbi koja je primljena na zapisnik postupa se na identičan način kao sa svakom drugom pritužbom koja je primljena na uobičajen način.

Sa istom pažnjom se razmatra i svaka pritužba pristigla redovnom ili elektronskom poštom. Građani se pisanim putem obaveštavaju o načinu kako da uredе svoju pritužbu ukoliko je nekompletna kao i nadležnim organima ukoliko se radi o pritužbama za koje Zaštitnik građana nije nadležan.

2. Rad Zaštitnika građana na podnescima koji nemaju karakter pritužbe

Zaštitnik građana odgovara na sve podneske građana, pristigle redovnom ili elektronskom poštom, koji sadrže različita pitanja ili se njima sugeriše unapređenje prava građana, ukoliko se takvim podnescima ne vredi ugled institucije Zaštitnika, izaziva rasna, verska ili nacionalna netrpeljivost ili na bilo koji način vredi javni moral.

U Stručnoj službi Zaštitnika pravi se jasno razgraničenje između ovakvih podnesaka i podnesaka građana koji imaju sve elemente

pritužbe u smislu Zakona o Zaštitniku građana i po kojima se postupa po proceduri propisanoj zakonom.

3. Neposredan kontakt sa građanima

Zaštitnik građana veliki deo svojih aktivnosti usmerava na neposredan kontakt sa građanima kroz različite vidove:

1. Prijem građana u toku radnog vremena
2. Obavljanje telefonskih kontakata sa građanima u radno vreme;
3. Kontakt sa građanima putem elektronske veze-videolink
4. Obavljanje urgentnih telefonskih razgovora sa građanima van redovnog radnog vremena
5. Prijem dece sa roditeljima
6. Kontakt sa građanima koji nisu u mogućnosti da sami popune pritužbu
7. Rad sa građanima u toku planiranih ombudsmanskih dana koji se održavaju u opštinama van sedišta Zaštitnika građana.

1. Prijem građana vrši se od 09,00 - 16,00 časova u sedištu Zaštitnika građana u Beogradu, Deligradska 16 i u lokalnim kancelarijama Zaštitnika građana u opštinama Bujanovac, zgrada opštine Bujanovac, Karađorđa Petrovića 115/III, Preševo, Save Kovačevića 12, kancelarija u prizemlju Koordinacionog tela u Preševu i Medveđa, Jablanička 63, kancelarija u prizemlju Doma kulture.

U prijemnim kancelarijama sa građanima razgovaraju stručni državni službenici koji primaju pritužbe, ili dopune ranije podnetih pritužbi građana, ukoliko su kompletne ili daju građanima savet kako da kompletiraju svoje pritužbe pre nego što ih podnesu. Građani u prijemnim kancelarijama mogu takođe dobiti savete i informacije o drugim državnim organima koji su nadležni za rešavanje pritužbi koje nisu u nadležnosti Zaštitnika.

2. Telefonski kontakti - građani imaju mogućnost da u toku redovnog radnog vremena obave telefonski razgovor, pozivanjem broja 011/2068-100, sa predstavnicima stručne službe bilo da se informišu o nadležnosti Zaštitnika građana, načinu na koji mogu

da podnesu svoju pritužbu, nadležnostima drugih organa, ili da se interesuju o statusu svoje ranije podnete pritužbe.

3. Urgentni telefonski razgovori - u slučaju posebno teških slučajeva kršenja ljudskih prava, čije se prijavljivanje ne može odložiti, građanima je na raspolaganju dežurni telefon 064/8768-505 koji je dostupan građanima van radnog vremena stručne službe svakog radnog dana od 17,00 – 22,00 časa i neradnim danima od 08,00 – 20,00 časova.

4. Građane koji nisu u mogućnosti da sami ili uz pomoć drugih lica sačine pritužbu niti da posete prijemne kancelarije Zaštitnika građana (građani sa težim oblicima invaliditeta, građani na dužem stacionarnom lečenju i td.), stručni tim ove institucije će posetiti na adresi koju prijave, kako bi se sa njima obavio razgovor ili uzela pritužba na zapisnik.

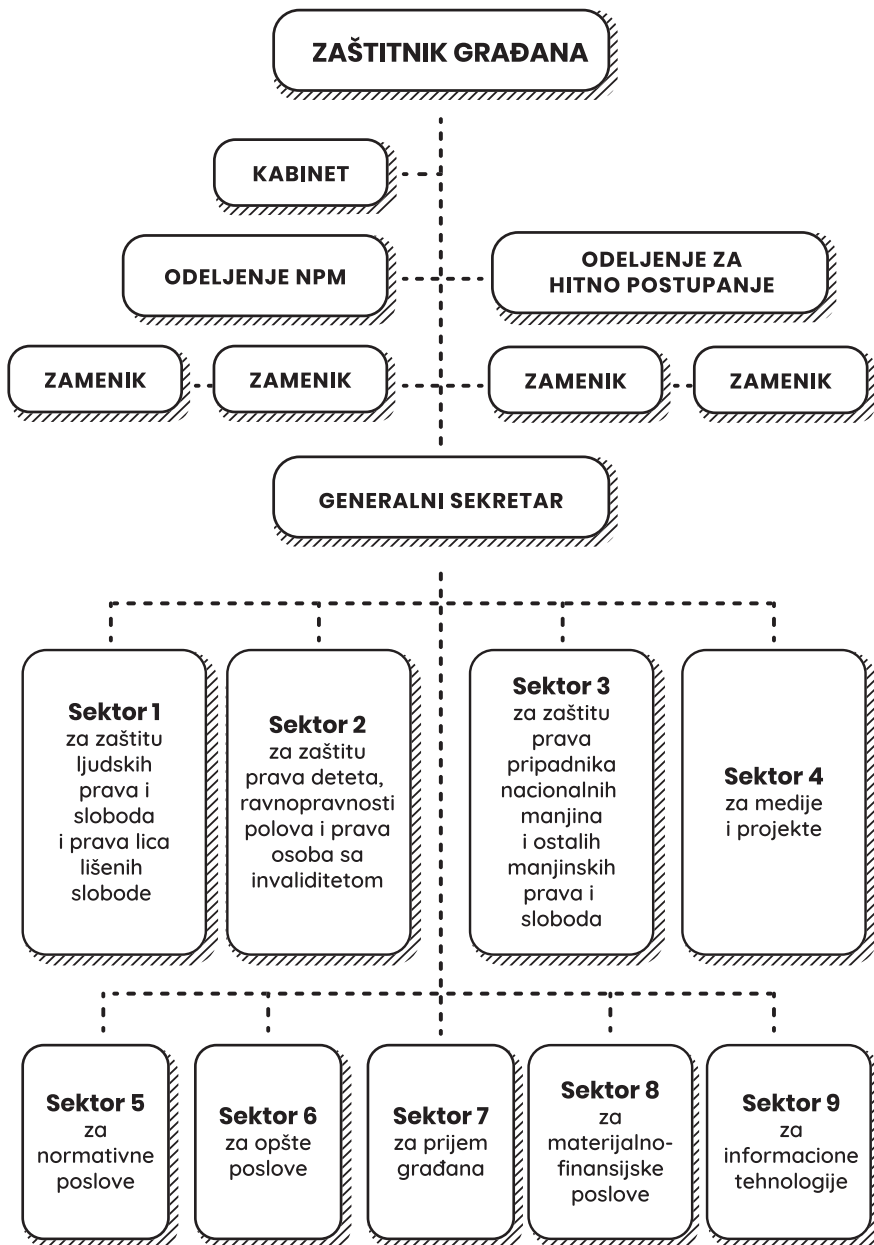
5. Rad sa građanima van sedišta Zaštitnika predstavlja deo stalnih aktivnosti Zaštitnika koje se unapred planiraju sa ciljem da se omogući građanima iz udaljenijih opština Republike Srbije da se upoznaju sa nadležnostima ove institucije, a isto tako i da direktno podnesu svoje pritužbe na rad organa uprave ili zbog drugih povreda ljudskih i manjinskih prava.

4. Postupanje po zahtevu za pristup informacijama od javnog značaja

Zaštitnik građana kao i svaki drugi organ javne vlasti, omogućava podnosiocima zahteva pristup informacijama koje se nalaze u posedu ovog organa i koje su nastale u radu ili u vezi sa njegovim radom.

Svako, pod jednakim uslovima, bez obzira na državljanstvo, prebivalište, boravište, odnosno sedište, ili lično svojstvo kao što je rasa, veroispovest, nacionalna i etnička pripadnost, pol i slično, ima pravo da mu se informacija od javnog značaja učini dostupnom, tako što će mu se omogućiti uvid u dokument koji sadrži informaciju od javnog značaja, pravo na kopiju tog dokumenta, kao i pravo da mu se, na zahtev, kopija dokumenta uputi poštom, faksom, elektronskom poštom ili na drugi način.

Prilog 1. Organizaciona šema Zaštitnika građana



PRITUŽBA

Br. pritužbe

Popunjava Stručna služba
Zaštitnika građana

1. LIČNO

Podaci o licu kome je povređeno pravo

Ime/Naziv pravnog lica
Ime jednog roditelja
Prezime
Adresa
Telefon
E-mail

Ostali podaci o podnosiocu (popunjavanje ove rubrike nije obavezno. Ovu rubriku možete popuniti ukoliko smatrate da navedeni podaci mogu biti od značaja za rešavanje Vaše pritužbe)

Datum rođenja
Pol
Zanimanje
Nacionalnost
Državljanstvo

2. PREKO DRUGOG LICA

Podaci o punomoćniku/zastupniku (ako za lice kome je povređeno pravo pritužbu podnosi drugo lice)

Ime
Prezime
Adresa
Telefon
E-mail

Vrsta prava i sloboda koja su povređena

Organ ili organizacija na koje se odnosi pritužba (adresa, telefon)

(Broj predmeta ili registarstki-delovodni broj akta kojim je povređeno pravo)

Dodatne informacije (ime, prezime i funkcija službenika koji je povredio pravo podnosioca, mesto i datum učinjene povrede)

Sažeti opis povrede prava. Navedite podatke o **postupku, aktu** (rešenje, zaključak i sl. sa brojem i datumom donošenja, ukoliko postoji) **ili radnji** kojima Vam je povređeno pravo

Prilozi (kopije odluka, izvoda, izveštaja, potvrda, izjava, dokumenata i drugih dokaza kojima potvrđujete/potkrepljujete navode pritužbe).

Napišite koja ste **pravna sredstva** iskoristili pre obraćanja Zaštitniku građana (pred kojim organom i kada)

Da li ste se ranije i kojim povodom obraćali Zaštitniku građana?

(Ukoliko ručno popunjavate ovaj obrazac, koristite dodatni papir ako prostor u postojećim rubrikama nije dovoljan)

Datum i mesto

Potpis

Zaštitnik građana RS, Deligradska 16, Beograd, 011-20-68-100;
www.zastitnik.rs; zastitnik@zastitnik.rs

10 Pritužbu nije obavezno uputiti preko navedenog obrasca. On je sačinjen kako bi se građanima olakšao postupak. Pritužba se može podneti u bilo kojoj formi ukoliko sadrži sve neophodne informacije i ispunjava uslove navedene na strani 17 ovog Vodiča ili u Zakonu o Zaštitniku građana.

Prilog 3. Osnovni podaci o Zaštitniku građana

Zaštitnik građana je nezavisan državni organ koji štiti prava građana i kontroliše rad organa državne uprave, organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Republike Srbije, kao i drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova kojima su poverena javna ovlašćenja. Zaštitnik građana Republike Srbije je mr Zoran Pašalić.

Zaštitnik građana se stara o zaštiti i unapređenju ljudskih i manjinskih sloboda i prava.

Sedište Zaštitnika građana: Ulica Deligradska br.16, 11 000 Beograd;

Radno vreme: 08,30 – 16,30 - radnim danom

Telefonske informacije: 09,00 – 16,00 – radnim danom

LOGO ZAŠTITNIKA GRAĐANA



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

ŠIFRA DELATNOSTI:

8 4 . 11

MATIČNI BROJ:

1 7 7 0 9 7 0 4

PIB:

1 0 5 2 9 6 0 2 6

Prijem stranaka: Prijemna služba Zaštitnika građana prima stranke i pritužbe svakog radnog dana od 09,00-16,00 časova, u svom sedištu u Beogradu, ulica Deligradska broj 16.

Kontakt s Prijemnom službom građani mogu ostvariti i putem telefona na broj 011/2068-100, radnim danima od 09,00-16,00 časova.

U slučaju hitnosti (za posebno teške slučajeve kršenja ljudskih prava, čije se prijavljivanje ne može odložiti) građani mogu kontaktirati Prijemnu službu i na broj mobilnog telefona:

064/8768-505 koji je dežuran svakog radnog dana od 17,00 – 22,00 časa i neradnim danima od 08,00 – 20,00 časova.

Na poziv građana koji nisu u mogućnosti da sami ili uz pomoć drugih lica sačine pritužbu niti da posete prijemne kancelarije Zaštitnika građana (teži oblici invaliditeta, duži period stacionarnog lečenja i td.), stručni tim ove institucije će ih posetiti na adresi koju prijave kako bi se sa njima obavio razgovor ili uzela pritužba na zapisnik.

Faks: 011/2068-182

e-mail: zastitnik@zastitnik.rs

Adrese, telefoni i radno vreme lokalnih kancelarija:

OPŠTINA	ADRESA	RADNO VREME 8.30-16.30	TELEFON
Bujanovac	Karadorđev trg BB	Ponedeljak i utorak	017/653-047
Preševo	Save Kovačevića 12	Sreda i četvrtak	017/669-103
Medveđa	Jablanička 63	Petak	016/892-109

Prilog 4. Adresar lokalnih ombudsmana

GRAD / OPŠTINA	ZAŠTITNIK GRAĐANA	ADRESA	KONTAKT
Bačka Topola	Miladin Nešić	Maršala Tita 30	024 715 310 063 110 95 51 nesic.miladin@btopola.org.rs
Beograd	Miljko Valjarević	Kosovska 17/1	011 3240 394 zastitnikgradjana@beograd.gov.rs
Kikinda	Ivan Roščić	Trg srpskih dobrovoljaca 30	064 896 8064 023 437 045 ivan.rosic@kikinda.org.rs
Kragujevac	Mihailo Ignjatović	Svetozara Markovića 7	060 2340 063 034 338 250 zastitnikkg@gmail.com
Kraljevo	Ksenija Gočanin	Trg Jovana Sarića 1	063 306 138 zastitnik_gradjana@kraljevo.org
Kruševac	Svetlana Cvetković	Trg Kosovskih junaka 3	037 414 715 zastitnik@krusevac.rs
Niš	Sanja Stojančić	Nade Tomić 13	018 521 676 zastitnik@gu.ni.rs
Novi Sad	Marina Popov Ivetić	Vojvođanskih brigada 17	021 420 211 zastitnik.gradjana@novisad.rs
Pančevo	Jelena Stojković Sokolović	Žarka Zrenjanina 13	013 347 154 jelena.stojkovic-sokolovic@ zastitnik.pancevo.rs
Priboj	Miomir Čavić	12. januar 5	033 2451 160 064 8460 892 ombudsman@priboj.rs

Savski venac	Svetislav Milovanović	Kneza Miloša 69	011 3615 392 zastitnikgradjana@savskivenac.rs
Sombor	Čarna Petričević	Trg cara Uroša 1	025 468 177 069 691 569 zastitnikgradjana@sombor.rs
Sjenica	Rašo Papić	Kralja Petra I	020 741 071
Stari grad	Maja Miličić	Makedonska 42	011 3300 617 011 3220 731 mmilicic@starigrad.org.rs
Subotica	Zlatko Marosiuk	Trg Slobode 1	024 626 898 069 2319 848 ombudsman@subotica.rs
Tutin	Amer Bakić	Husein-bega Gradašćevića 7	020 811 011 zastitnik@tutin.rs
AP Vojvodina	Zoran Pavlović	Bulevar Mihajla Pupina 25, Novi Sad	021 487 4144 zoran.pavlovic@vojvodina.gov.rs
Voždovac	Vesna Gajković	Ustanička 53	011 2442 877 063 271 033 ombudsman@vozdozac.rs
Vračar	Jefimija Galić	Njegoševa 77	011 3081 464 zastitnica.gradjana@vracar.org.rs
Zrenjanin	Ana Kovački	Gimnazijska 17	023 3150 210 ombudsman@grad.zrenjanin.rs
Žitište	Aleksa Kuzman	Cara Dušana 15	023 821 050 zastitnik.gradana@zitimiste.rs

BIBLIOGRAFIJA:

Web prezentacija Zaštitnika građana: <https://www.ombudsman.rs>

Ustav Republike Srbije, "Sl. glasnik RS", br. 98/2006.

Zakon o zaštitniku građana, "Sl. glasnik RS", br. 79/2005 i 54/2007.
Skupština AP Vojvodine, Odluka o pokrajinskom ombudsmanu,
"Službeni list APV" br. 23/02.

Web prezentacija Pokrajinskog zaštitnika građana - ombudsmana:
<https://www.ombudsmanapv.org/riv/>

Zakon o lokalnoj samoupravi, "Sl. glasnik RS", br. 129/2007, 83/2014 -
dr. zakon, 101/2016 - dr. zakon i 47/2018.

Đorđević, Snežana; Milenković, Dejan; Veljović, Dragan, Studija:
Kapaciteti i potencijali institucije lokalnog ombudsmana u Srbiji (sa
istraživanjem), Misija OEBS u Srbiji, Beograd, 2011.

Milenković, Dejan, Javna uprava: odabrane teme, Fakultet političkih
nauka i Čigoja štampa, Beograd, 2013.

Informator o radu Zaštitnika građana,

[https://www.ombudsman.rs/attachments/article/132/
informatororadu.pdf](https://www.ombudsman.rs/attachments/article/132/informatororadu.pdf)

Odluku o obrazovanju i radu Stručne službe Zaštitnika građana,
"Službeni glasnik RS", br. 105/2007.

Godišnji izveštaji o radu Zaštitnika građana,
<https://www.ombudsman.rs/index.php/izvestaji/godisnji-izvestaji>

Posebni izveštaji Zaštitnika građana,
<https://www.ombudsman.rs/index.php/izvestaji/posebnii-izvestaji>

Impressum

Autor:

Boban Stojanović

Izdavač:

Inicijativa mladih za ljudska prava
Dobračina 4, Beograd

Dizajn i prelom:

Sanja Ristić

Štampa:

Dual Mode, Beograd

Tiraž:

200

Publikacija „Vodič kroz instituciju Zaštitnika građana“ je podržana od strane Ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Srbiji.

Oktobar, 2019.

This publication was funded in part by a grant from the United States Department of State. The opinions, findings and conclusions stated herein are those of the author[s] and do not necessarily reflect those of the United States Department of State.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

351.941

СТОЈАНОВИЋ, Бобан, 1989-
Vodič kroz instituciju Zaštitnika građana / [autor Boban Stojanović]. -
Beograd : Inicijativa mladih za ljudska prava, 2019
(Beograd : Dual mode). - 35 str. ; 24 cm

Tiraž 200. - Napomene i bibliografske reference uz tekst. -
Bibliografija: str. 34.

ISBN 978-86-85381-41-6

а) Омбудсман

COBISS.SR-ID 280879628