



REPUBLIKA E SERBIË



MBROJTËSI I QYTETARËVE  
(OMBUDSMANI)

Deligradska 16  
11000 Beograd

Telefon: 011 2068 100

Faks: 011 213 54 56

[zastitnik@zastitnik.rs](mailto:zastitnik@zastitnik.rs)

[www.zastitnik.rs](http://www.zastitnik.rs)



The printing of this brochure was supported  
by the OSCE Mission to Serbia.

[www.osce.org/serbia](http://www.osce.org/serbia)

**Nëse konsideroni se të drejtat  
dhe liritë tuaja të njeriut,  
përkatësisht të pakicave  
janë të rrezikuara...**

**Keni kërkuar nga organi i  
administratës që të korrigjojë  
parregullsinë, ju ka refuzuar,  
por edhe më tutje jeni të  
bindur se keni të drejtë...**



MBROJTËSI I QYTETARËVE  
(OMBUDSMANI)

Të nderuar qytetarë,  
Realizimi dhe mbrojtja e të drejtave tuaja, si dhe përcaktimi ligjor dhe i rregullt i obligimeve tuaja, në radhë të parë janë përgjegjësi e shtetit dhe të gjitha institucionet e tij dhe nëpunësit kanë për detyrë që këto punë t'i kryejnë me ndërgjegje dhe me zell. Numri më i madh i tyre edhe e bën këtë. Megjithatë, asgjë nuk është e përkryer, as njerëzit as shteti. Për këtë arsye ekzistojnë mekanizmat me të cilët shteti kujdeset që të korrigjojë padrejtësinë të cilën në emër të tij e ka bërë ndokush. Mbrojtësi i qytetarëve, përkatësisht ombudsmani është njëri prej tyre – ai i cili vepron, sipas rregullit, kur institucionet nuk funksionojnë, ose rregullat dhe procedurat e tyre nuk e bëjnë të mundur që t'u ndihmojnë në mënyrë efikase. Nëse konsideroni se të drejtat dhe liritë tuaja të njeriut, përkatësisht të pakicave janë të rrezikuara, nëse organi i pushtetit ka vepruar ose po vepron ndaj jush me keqdashje, papërgjegjësi, në mënyrë arbitrare; nëse me vetëdije u bën dëm ose ju nënçmon për shkak të ndonjë cilësie tuaj personale, nëse pa sukses jeni përpjekur që të korrigjoni padrejtësinë, por edhe më tutje jeni të bindur se keni të drejtë – drejtohuni ombudsmanit. Sidomos bëjeni këtë nëse padrejtësinë e pësoni për shkak të ndonjë vetie tuaj personale. Bashkëpunëtorët e mi dhe unë, do t' i verifikojmë pohimet tuaja, do t' i shqyrtojmë jo vetëm aktet por edhe të gjitha faktet dhe rrethanat tjera dhe në mënyrë objektive dhe të paanshme do të konstatojmë se a mos u ka dëmtuar puna jokorrekte e organit të administratës, ose do t'ju këshillojmë t' i drejtoheni ndonjë mekanizmi tjetër të mbrojtjes së të drejtave dhe interesave tuaja. Nëse do të konstatojmë ndonjë lëshim të ndokujt, do të kërkojmë që të korrigjohet dhe do të propozojmë mënyrën se si kjo të bëhet. Mirëpo, ne nuk mundemi vetë të ndryshojmë vendimin ose procedurën për të cilën ankoheni. Me forcën e argumenteve, duke bërë presion ndaj opinionit dhe me autoritetin e institucionit të cilin e përfaqësojmë mundemi që organin para të cilit i realizoni të drejtat tuaja, në interesat e bazuara në ligj, ose i cili ju përcakton obligimet ta bindim se është e domosdoshme që ta korrigjojë gabimin. Nëse jeni të bindur se keni të drejtë, insistoni me këmbëngulje. Mirëpo nëse refuzoni secilën mundësi se nuk keni të drejtë, ndoshta do të zhgënjeheni. Çdo e drejtë është e kufizuar me të drejtat e të tjerëve dhe i ka dy anë – autorizimin dhe obligimin. Duhet të jeni të gatshëm t' i pranoni të dyjat.

*Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani)*

*Sasha Jankoviq*

# Ç`është dhe kush është mbrojtës i qytetarëve (ombudsman)?

Ombudsmani (Mbrojtësi i qytetarëve) është institucion me një traditë të gjatë, i cili sot ekziston në më shumë se 130 vende të botës. Ombudsmani i parë është themeluar me Kushtetutën e Suedisë qysh në vitin 1809. Pas kësaj, Institucionin e ombudsmanit e kanë pranuar edhe vendet e tjera skandinave, kurse nga vitet e 70 -ta të shekullit XX edhe një numër i madh i vendeve evropiane dhe jashtë-evropiane. Fjala ombudsman është fjalë me origjinë suedeze dhe e cilëson personin i cili e ushtron këtë funksion, ai mund të jetë si mashkull ashtu edhe femër. Emërtimi zyrtar i këtij institucioni në Republikën e Serbisë është Mbrojtës i qytetarëve (ombudsmani). Mbrojtës i qytetarëve (ombudsmani) në Republikën e Serbisë, i pari nga themelimi i këtij institucioni në nivel të Republikës, është Sasha Janković, jurist i diplomuar nga Beogradi. Mbrojtësin e qytetarëve (ombudsmanin) e ka zgjedhur, ashtu siç është parashikuar me Kushtetutë, Kuvendi Popullor me shumicën e votave të të gjithë deputetëve të popullit. Këtë detyrë e ka marrë më 23 korrik të vitit 2007 dhe e ka mandatin prej pesë vitesh.

## **Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) nuk është:**

- avokat i popullit (nuk i mbron qytetarët pranë gjykatave dhe organeve të tjera);
- shërbim për dhënien e ndihmës juridike falas (nuk mundet t'i hartojë paditë, lutjet, ankesat, dhe aktet tjera), por për këtë ekzistojnë avokatët dhe shërbimet e ndihmës juridike në komuna, por edhe shumë organizata joqeveritare;
- ndokush që jep urdhra dhe mundet t'u bëjë ndalesa organeve tjera të administratës;
- "ilaç universal" i cili do të zgjidhë të gjitha problemet e qytetarëve, i cili do të përfundojë çështjet gjyqësore dhe do të mënjanojë padrejtësitë të cilat u janë shkaktuar.

## **Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) nuk është i autorizuar të kontrollojë punën e:**

- Presidentit të Republikës
- Qeverisë së Republikës së Serbisë
- Kuvendit Popullor
- Gjykatës Kushtetuese
- Gjykatave dhe të prokurorive publike

Meqenëse nuk është kompetent të kontrollojë punën e organeve të theksuara, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) nuk ka mundësi të veprojë sipas ankesave tuaja që kanë të bëjnë me punën e tyre.

## Administra ta e mirë

Qytetarët paguajnë dhe me të drejtë e presin administratën e mirë. Administrata "e mirë":

- vepron vetëm në bazë të ligjit
- u përgjigjet me kohë dhe në mënyrë efikase kërkesave të qytetarëve
- interesohet për nevojat e qytetarëve dhe për plotësimin e nevojave të tyre
- është e hapur për qytetarë dhe gjithnjë e gatshme t'u ndihmojë qytetarëve
- ndaj qytetarëve, sillet me respekt dhe kujdes
- i pranon dhe korrigjon gabimet e veta
- nuk punon në dëm të qytetarëve
- vepron në mënyrë të barabartë ndaj qytetarëve në situata të njëjta ose të ngjashme
- nuk i diskriminon qytetarët (pa e marrë parasysh përkatësinë kombëtare, gjininë, racën, ngjyrën e lëkurës, origjinën etnike e sociale, gjuhën, bindjen religjioze, qëndrimin dhe mendimin, orientimin politik, përkatësinë pakicave kombëtare, pronën, vitet, orientimin seksual, vendlindjen, aftësitë).
- nuk i keqpërdor autorizimet e veta
- është e pavarur dhe e paanshme
- e mbron privaticitetin e të dhënave të qytetarëve
- vepron me kohë sipas kërkesave të qytetarëve

## Administrata e keqe:

Administrata e keqe nuk i respekton qytetarët. Administrata "e keqe":

- nuk e respekton ligjin
- nuk e respekton procedurën e parashikuar
- pa ndonjë arsye e zhvillon procedurën një kohë të gjatë
- nuk i zbaton vendimet e miratuara
- i keqpërdor autorizimet ose të drejtat
- pohon me këmbëngulje se asnjëherë nuk gabon (nuk i pranon gabimet e veta)
- nuk vepron njësoj ndaj qytetarëve (bën diskriminimin e qytetarëve)
- është e mbyllur për opinion dhe për qytetarë
- "s'mund të dalësh në krye me të"
- qytetari e ndjen vetën para saj se nuk ka mundësi të realizojë dhe të mbrojë të drejtat e veta
- ikën nga kompetencat e veta dhe ia përcjell tjetërkujt
- nuk e harmonizon punën me organet tjera të administratës
- i shëtit qytetarët prej një sporteli në tjetrin
- krijon pakënaqësi, konfuzion dhe shpenzime të panevojshme materiale
- pa nevojë bën kërkesa të reja për realizimin e ndonjë të drejte të qytetarit
- nuk u jep mundësi qytetarëve që të përcjellin ecurinë e zhvillimit të lëndës

## Çfarë pune kryen Mbrojtësi i qytetarëve (Ombudsmani)?

Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) i shqyrton ankesat e qytetarëve që kanë të bëjnë me punën e keqe të organeve të administratës ose me shkeljen ose rrezikimin e të drejtave dhe të lirisë të të njeriut dhe të pakicave.

Organet e administratës janë organizatat të cilat, ndër të tjera, i kryejnë dhe i zbatojnë ligjet, vendosin për të drejtat, obligimet dhe për interesat e bazuara në ligj. Organet e administratës me të cilat zakonisht qytetarët kanë punë janë ministrinë, agjencitë, ndërmarrjet publike dhe institucionet. Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) i kontrollon vetëm organet të cilat i zbatojnë ligjet dhe aktet tjera të Republikës së Serbisë.

Edhe pse zakonisht vepron në bazë të ankesave të qytetarëve, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) mundet të ndikojë edhe sipas iniciativës së vet, kur në bazë të njohurive vlerëson se është bërë shkelja e të drejtave dhe lirisë të njeriut, përkatësisht e të drejtave të qytetarëve.

Kur konsideron se shkelja e të drejtave të qytetarëve është bërë për shkak të mungesës së ligjeve ose akteve tjera ose për shkak se nuk janë mjaft cilësore, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) është i autorizuar të propozojë miratimin e ligjeve dhe akteve të reja ose ndryshimin e atyre ekzistuese.

## A paguhet taksa për ankesë?

Paraqitja e ankesës, si dhe tërë procedura para Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) është krejtësisht falas.

Nuk ka kufizime në numrin e ankesave të cilat dëshironi t'i paraqitni, nëse këtë të drejtë nuk e keqpërdorni.

Qytetarët nuk i paguajnë taksat kompensimet dhe nuk kanë shpenzimet të tjera kur i drejtohen mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit), por puna e këtij institucioni kushton dhe paguhet nga buxheti i Republikës së Serbisë të cilin e mbush secili obligues tatimor.

I këshillojmë qytetarët që të shfrytëzojnë të drejtën e vet dhe t'i drejtohen Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) në rastet kur kjo njëmend është e nevojshme dhe e arsyeshme. Kur paraqitet ankesa pa përgjegjësi shkelen të drejtat e të tjerëve, humbet koha e çmuar dhe pengohet ose vështirësohet mbrojtja e të drejtave të qytetarëve.

## Në cilën gjuhë mundeni t'i drejtoheni Mbrojtësit të qytetarëve?

Në cilëndo gjuhë ose alfabet të cilin e përdorni në komunikimin e përditshëm.

## Kush mund të ankohet dhe si?

Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) mund t'i drejtohen të gjithë qytetarët (gratë, meshkujt – të moshës madhore ose fëmijët), pa e marrë parasysh shtetësinë. Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) mundet t'i drejtohet edhe çdo grup i qytetarëve, shoqatë, ndërmarrje ose person tjetër juridik, i vendit apo i huaj (sindikatat, organizatat joqeveritare etj.). Mirëpo, mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit), mund t'i ankohen vetëm ndaj organeve të cilat i zbatojnë aktet ligjore të Republikës së Serbisë. Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) nuk ka autorizime ndaj organeve të shteteve të tjera ose organizatave ndërkombëtare.

Mënyra më e lehtë që ta paraqitni ankesën është që të mbushni formularin të cilin mund ta merrni në zyrat e Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit), ose në web faqen e internetit [www.zastitnik.gov.rs](http://www.zastitnik.gov.rs), dhe është pjesë përbërëse e kësaj broshure.



## A mundeni të ankoheni për punën e Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit)?

Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) është organ i pavarur dhe i mëvetëshëm shtetëror dhe askush nuk mundet të ndikojë në qëndrimet dhe rekomandimet të cilat i miraton, as që ekziston ndonjë organ që mundet t'i ndryshojë. Mirëpo, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) për punën e vet i jep përgjegjësi Parlamentit të Republikës së Serbisë i cili e zgjedh, ose në rastet e parashikuara me ligj, edhe e pezullon nga detyra. Natyrisht, organizatat e tjera shtetërore e kontrollojnë p.sh., Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) si i shpenzon të hollat e buxhetit (Institucioni Shtetëror i Rishikimit), jep informata me rëndësi publike (Përfaqësuesi për informata me rëndësi publike), personalisht i respekton ligjet e tjera (gjykatat). Secili qytetar, ka të drejtë të informohet për ecurinë e procedurës sipas ankesës së tij, përkatësisht të saj dhe të deklarohet se a është i kënaqur me aktvendimin e miratuar. I lusim qytetarët që të kenë parasysh mundësitë objektive dhe kohën e nevojshme që të zgjidhim problemin e tyre.

## Çfarë nuk mund të pritni nga Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani)?

Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) nuk mundeni t'i ankoheni për punën e gjykatave, prokurorive publike, për punën e Qeverisë, Gjykatës Kushtetuese dhe të Presidentit të Republikës. Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani), në bazë të dispozitës shprehimisht ligjore, nuk mundet t'i kontrollojë këto organe, që do të thotë se ai (ombudsmani) nuk mundet të ndikojë në punën e tyre.

Mos iu ankoni Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) kundër qytetarëve tjerë. Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) i mbron të drejtat tuaja nga arbitrarizmi i organeve të pushtetit, e jo nga qytetarët tjerë.

Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) nuk mundet t'ju mbrojë nga punëdhënësit jokorrektë, por mundeni t'i ankoheni ndaj organeve të inspektimit, por edhe ndaj atyre që merren me respektimin e akteve ligjore në fushën e marrëdhënieve të punës.

Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) nuk jep kompensime për shkeljet e konstatuara të të drejtave dhe të lirive.

## Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) do të shqyrtojë ankesën tuaj:

- kur objekti i ankesës është në kompetencën e Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit)
- kur nga momenti i shkeljes së të drejtës deri te paraqitja e ankesës nuk ka kaluar një vit
- kur më parë jeni përpjekur që të drejtat tuaja t'i mbronni me të gjitha mjetet juridike në dispozim.
- kur lëndën e kenë nënshkruar dhe i kenë lënë të dhënat personale.

Nëse ndonjëra prej këtyre kushteve nuk është plotësuar, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani), nëse kjo është e mundur, do t'ju ftojë që ta plotësoni ankesën. Në rast se këtë nuk e bëni, ankesa juaj do të refuzohet.

## Çfarë mundet të bëjë për Ju Mbrojtësi i qytetarëve(ombudsmani)?

Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani), sipas ankesës së qytetarëve ose me iniciativën e vet, në procedurë të veçantë e verifikon se a ka pasur ose a ka lëshime në punën e organeve të administratës. Nëse i konstaton, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) kërkon nga organi i administratës që të korrigjojë lëshimet dhe e rekomandon se si t'i bëjë këto. Organi i administratës ka për detyrë të informojë Mbrojtësin e qytetarëve (ombudsmanin) për këtë se si ka vepruar lidhur me rekomandimin dhe, nëse jo, të arsyetojë pse. Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) mundet publikisht të rekomandojë pezullimin e udhëheqësit të organit të administratës dhe të iniciojë procedurën me të cilën konstatohet përgjegjësia penale, kundërvajtëse ose disiplinore për shkeljen e të drejtave të qytetarëve.

Përveç iniciativës dhe zhvillimit të procedurës, Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) mundet të ndërmjetësojë, të japë këshilla dhe mendime dhe të ndikojë në përparimin e punës së organit të administratës dhe në mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut. Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani) kështu ndikon në mënyrë parandaluese (i parandalon rastet vijuese të shkeljes së të drejtave) dhe në mënyrë edukative (i arsimon qytetarët, por edhe të punësuarit në organet e administratës për të drejtat e njeriut dhe për mbrojtjen e tyre).

## A mund të keni pasoja të dëmshme për shkak se i jeni drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmani)?

Qytetari nuk mund të pësojë ndonjë ndëshkim penal, kundërvajtës, disiplinor ose përgjegjësi tjetër për shkak se, me qëllime të mira, i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve (ombudsmanit) ose ka dhënë informacione me rëndësi për procesin të cilin e zhvillon Mbrojtësi i qytetarëve (ombudsmani).

PERSONALISHT | Të dhënat për paraqitësin

emri ..... emri i njërit prind ..... mbiemri .....  
adresa ..... telefoni ..... e-maili .....

Të dhënat për paraqitësin (Plotësimi i kësaj rubrike nuk është i domosdoshëm, mundeni ta plotësoni nëse konsideroni se të dhënat e theksuara mund të jenë me rëndësi për zgjidhjen e ankesës Suaj)

ditëlindja ..... profesioni .....  
gjinia ..... kombësia ..... shtetësia .....

PËRMES PERSONIT TJETËR | Të dhënat për prokuristin (nëse ekziston)

emri ..... mbiemri .....  
adresa ..... telefoni ..... e-mail-i .....

Lloji i të drejtave dhe lirive të cilat janë shkelur/lënduar .....

Organi ose organizata me të cilën ka të bëjë ankesa (adresa, telefoni) .....  
Numri i lëndës ose numri i regjistrimit rastin e të cilit e ka paraqitur pushteti)

Përshkrimi i përmbledhur i shkeljes së të drejtave. Theksoni të dhënat për procedurën, aktin (aktvendimi, përfundimi dhe të ngjashme, me numrin dhe datën e miratimit, nëse ekziston) ose veprimin me të cilin Ju është shkelur e drejta.

Shtojcat (kopjet e vendimeve, certifikatave, raporteve, vërtetimeve,deklaratave, dokumenteve dhe dëshmime tjera me të cilat i konfirmoni/vërtetoni pohimet e ankesës).

Shkruani cilat mjete juridike i keni përdorur para se që i jeni drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve (para cilit organ dhe kur)

A i jeni drejtuar më herët dhe në çfarë rasti Mbrojtësit të qytetarëve?

Data dhe vendi ..... Nënshkrimi .....