



Република Србија



Заштитник грађана

Делиградска 16  
11000 Београд

телефон 011 2068 100  
факс 011 2068 182  
zastitnik@zastitnik.rs

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



Misija u Srbiji

oebs  
ORGANIZACIJA ZA EVROPSKU  
BEZBEDNOST I SARADNJU

штампање ове брошуре  
омогућила је Мисија ОЕБС у Србији

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

**Уколико сматрате да су ваша  
људска, односно мањинска  
права и слободе угрожене...**

**Тражили сте од органа управе  
да неправилност исправи,  
одбијени сте, а и даље сте  
уверени да сте у праву...**



Заштитник грађана

Поштовани грађани,

Остваривање и заштита ваших права, као и законито и правилно утврђивање ваших обавеза првенствена су одговорност државе и све њене институције и службеници дужни су да том послу приступе савесно и предано. Највећи број њих то и чини. Ипак, ништа није савршено, ни људи ни држава. Зато постоје механизми којима се држава стара да исправи неправду коју у њено име неко начини. Заштитник грађана, односно омбудсман један је од њих – онај који наступа, по правилу, када друге институције затаје или им њихова правила и процедуре не омогућавају да вам ефикасно помогну. Уколико сматрате да су ваше људске, односно мањинске слободе и права угрожена, уколико је орган власти према вама поступио или поступа злонамерно, несавесно, самовољно; ако вам свесно чини штету или вас понижава због неког вашег личног својства; ако сте безуспешно покушали да неправду трпите због неког личног својства.

Моји сарадници и ја проверићемо ваше тврдње, размотрили не само прописе, већ и све друге чињенице и околности и објективно и непристрасно утврдили да ли сте оштећени, или вас упутити на други механизам заштите Ваших права и интереса. Ако утврдимо нечији пропуст, тражићемо да буде исправљен и предложити начин за то. Не можемо, међутим, сами изменити одлуку или поступак на који се жалите.

Снагом аргумената, притиском јавности и ауторитетом институције коју представљамо можемо орган пред којим остварујете ваша права и на закону засноване интересе или који Вам утврђује обавезе уверити да је неопходно да грешку исправи. Ако сте уверени да сте у праву, будите упорни. Али ако одбијате сваку могућност да нисте, можда ћете бити разочарани.

Свако право ограничено је правима других и има две стране – овлашћење и обавезу.

Будите спремни да прихватите обе.

*Заштитник грађана  
Саша Јанковић*

# Шта је и ко је Заштитник грађана (омбудсман)?

Омбудсман (Заштитник грађана) је институција са дугом традицијом, која данас постоји у више од 130 земаља света.

Први омбудсман основан је Уставом Шведске још 1809. године. Институцију омбудсмана након тога прихватиле су и остале скандинавске земље, а од 70-тих година XX века и велики број других европских и ваневропских земаља. Омбудсман је реч шведског порекла и означава лице које обавља ту функцију, а може бити како мушкарац тако и жена.

Званичан назив ове институције у Републици Србији је Заштитник грађана. Заштитник грађана у Републици Србији, први од оснивања те институције на нивоу Републике, је Саша Јанковић, дипломирани правник из Београда.

Заштитника грађана изабрала је, како то Устав налаже, Народна скупштина већином гласова свих народних посланика. Ступио је на дужност 23. јула 2007. године и мандат му је пет година.

## **Заштитник грађана НИЈЕ:**

- народни адвокат (не заступа грађане пред судом или другим органима);
- служба бесплатне правне помоћи (не може састављати тужбе, молбе, жалбе и друге дописе, већ за то постоје адвокати и службе правне помоћи у општинама, али и многе невладине организације);
- неко ко издаје наредбе и доноси забране другим органима управе;
- „универзални лек” који ће решити све проблеме грађана, окончати спорове и отклонити нанете им неправде.

## **Заштитник грађана НИЈЕ**

### **ОВЛАШЋЕН да контролише рад:**

- Председника Републике
- Владе Републике Србије
- Народне скупштине
- Уставног суда
- Судова и јавних тужилаштва

Будући да није надлежан да контролише рад наведених органа, Заштитник грађана није у могућности да поступа по вашим притужбама које се односе на њихов рад.

## Добра управа

Грађани плаћају и с правом очекују добру управу.  
„Добра” управа

- поступа искључиво по закону
- благовремено и ефикасно одговара на захтеве грађана
- окренута је потребама грађана и њиховом испуњавању
- отворена је и лако доступна грађанима
- према грађанима поступа са уважавањем и пажњом
- прихвата и исправља сопствене грешке
- не наноси штету грађанима
- једнако поступа са грађанима у истим или сличним ситуацијама
- не дискриминише грађане (без обзира на националну припадност, пол, расу, боју коже, етничко и социјално порекло, језик, религијско уверење, став и мишљење, политичко опредељење, припадност националним мањинама, имовину, године, сексуално опредељење, место рођења, способности)
- не злоупотребљава своја овлашћења
- независна је и непристрасна
- штити приватност података грађана
- благовремено поступа по захтевима грађана

## Лоша управа

Лоша управа не поштује грађане.

„Лоша” управа

- не поштује закон
- не поштује прописани поступак
- неоправдано дуго води поступак
- не извршава донете одлуке
- злоупотребљава овлашћења или права
- инсистира на сопственој безгрешности (не признаје своје грешке)
- неједнако поступа према грађанима (дискриминише грађане)
- затворена је за јавност и грађане
- „неухватљива” је
- грађанин се пред њом осећа немоћним да оствари и заштити своја права
- бежи од своје надлежности и преноси је на другог
- не усклађује рад са другим органима управе
- „шета грађане од шалтера до шалтера”
- код грађана изазива непријатност, збуњеност и додатне материјалне трошкове
- неоправдано поставља нове захтеве за остваривање неког права грађана
- не пружа грађанима могућности да прате ток предмета

### Шта је посао Заштитника грађана?

Заштитник грађана испитује притужбе грађана на лош рад органа управе и на повреду или угрожавање њихових људских и мањинских слобода и права.

Органи управе су организације које, између осталог, извршавајући и примењујући законе одлучују о правима, обавезама и на закону заснованим интресима грађана. Органи управе са којима се грађани најчешће сусрећу су министарства, агенције, секретаријати, дирекције, фондови, заводи, јавна предузећа и установе. Заштитник грађана контролише само органе који примењују законе и друге прописе Републике Србије.

Иако најчешће поступа по притужбама грађана, Заштитник грађана може деловати и по сопственој иницијативи, када на основу знања процени да је дошло до повреде људских права и слобода, односно до кршења права грађана.

Када сматра да до повреда права грађана долази због непостојећих или недовољно квалитетних закона и других прописа, Заштитник грађана је овлашћен да предложи доношење нових или измене постојећих.

### Да ли се за притужбу плаћа такса?

Подношење притужбе, као и читав поступак пред Заштитником грађана је потпуно бесплатан.

Нема ограничења у броју притужби које желите да поднесете, уколико то право не злоупотребљавате.

Грађани не плаћају таксе, накнаде и немају друге трошкове када се обрате Заштитнику грађана, али рад те институције кошта и плаћа се из буџета Републике Србије који пуни сваки порески обвезник. Саветујемо грађанима да искористе своје право и обрате се Заштитнику грађана у случајевима када је то заиста потребно и оправдано. Неодговорним подношењем притужбе крше се права других, одузима драгоцено време и онемогућава или отежава заштита права грађана.

### На ком се језику можете обратити Заштитнику грађана?

Било којим језиком и писмом које користите у свакодневној комуникацији.

### Ко се може жалити и како?

Заштитнику грађана могу се обратити сви грађани (жене, мушкарци – пунолетни или деца), без обзира на држављанство. Заштитнику грађана се може обратити и свака група грађана, удружење, предузеће или друго правно лице, домаће или страном (синдикати, невладине организације и сл.). Заштитнику се, међутим, може жалити само на органе који примењују прописе Републике Србије. Заштитник нема овлашћења према органима других држава или међународних организација. Најједноставнији начин да поднесете притужбу је да попуните образац који је доступан у просторијама Заштитника грађана, на интернет адреси [www.zastitnik.rs](http://www.zastitnik.rs) и саставни је део ове брошуре.



### **Заштитник грађана узеће у разматрање вашу притужбу:**

- када предмет притужбе јесте у надлежности Заштитника грађана
- када од повреде права до подношења притужбе није прошло више од годину дана
- када сте претходно своја права покушали да заштитите расположивим правним средствима
- када сте је потписали и оставили своје податке.

Уколико неки од ових услова није испуњен, Заштитник грађана ће Вас, ако је то могуће, позвати да притужбу допуните. У случају да то не учините, ваша притужба биће одбачена.

### **Шта не можете очекивати од Заштитника грађана?**

Заштитнику грађана не можете се жалити на рад судова, јавних тужилаштва, Владе, Уставног суда, Народне скупштине и председника Републике. Заштитник грађана ове органе не може контролисати, што значи и да не може да утиче на њихов рад. Немојте се Заштитнику грађана жалити на друге грађане. Заштитник грађана штити ваша права од самовоље органа власти, а не од других грађана. Заштитник грађана Вас не може штитити од некоректних послодаваца, али му се можете жалити на инспекцијске органе, па и оне које се баве поштовањем прописа у области радних односа. Заштитник грађана не даје накнаде за утврђене повреде слобода и права.

### **Шта Заштитник грађана може да уради за Вас?**

Заштитник грађана, по притужби грађана или сопственој иницијативи, у посебном поступку проверава да ли је у раду органа управе било или има пропуста. Ако их утврди, Заштитник грађана тражи од органа управе да пропусти исправи и препоручује начин за то. Орган управе мора обавестити Заштитника о томе шта је урадио по препоруци и, ако није, образложити зашто. Заштитник грађана може јавно препоручити разрешење руководиоца органа управе и иницирати поступке којима се утврђује кривична, прекршајна или дисциплинска одговорност за повреде права грађана. Осим покретања и вођења поступка, Заштитник грађана може да посредује, даје савете и мишљења и утиче на унапређење рада органа управе и заштите људских слобода и права. Тако Заштитник грађана делује превентивно (спречава будуће случајеве кршења права) и едукативно (образује грађане, али и запослене у органима управе о људским правима и њиховој заштити).

### **Да ли се можете жалити на рад Заштитника грађана?**

Заштитник грађана је независан и самосталан државни орган, и нико не може утицати на ставове и препоруке које доноси, нити постоји орган који их може изменити. Ипак, Заштитник грађана за свој рад одговара Народној скупштини Републике Србије, која га бира или, у законом прописаним ситуацијама – смењује. Наравно, друге државне организације контролишу како Заштитник грађана нпр. троши новац из буџета (Државна ревизорска институција), даје информације од јавног значаја (Повереник за информације од јавног значаја), лично поштује друге законе (судови). Сваки грађанин, има право да буде обавештен о току поступка по његовој, односно њеној притужби и да се изјасни да ли је задовољан постигнутим решењем. Молимо грађане да имају у виду објективне могућности и време потребно да бисмо њихов проблем решили.

### **Можете ли имати штетне последице због обраћања Заштитнику грађана?**

Грађанин не може претрпети кривичну, прекршајну, дисциплинску или било коју другу казну или одговорност због тога што се у доброј вери обратио Заштитнику грађана или пружио информације од значаја за поступак који Заштитник води.



притужба број .....  
(попуњава Стручна служба Заштитника грађана)

лично | подаци о подносиоцу

име ..... име једног родитеља ..... презиме .....  
адреса ..... телефон ..... e-mail .....

остали подаци о подносиоцу (попуњавање ове рубрике није обавезно, можете је поунити уколико сматрате да наведени подаци могу бити од значаја за решавање ваше притужбе)

датум рођења ..... занимање .....  
пол ..... националност ..... држављанство .....

преко другог лица | подаци о пуномоћнику (ако постоји)

име ..... презиме .....  
адреса ..... телефон ..... e-mail .....

врста права и слобода која су **повређена** .....

орган или организација на коју се односи притужба (адреса, телефон) .....

(број предмета или регистарски број акта којим је повређено право)

додатне информације (име, презиме и функција службеника који је повредио право подносиоца, место и датум учињене повреде) .....

сажети опис повреде права – наведите податке о **поступку, акту** (решење, закључак и слично са бројем и датумом доношења, уколико постоји) **или радњи** којом Вам је повређено право .....

прилози (**копије** одлука, извода, извештаја, потврда, изјава, докумената и других доказа) којима потврђујете или поткрепљујете наводе притужбе .....

напишите која сте правна средства искористили пре обраћања Заштитнику грађана (пред којим органом и када) .....

да ли сте се раније и којим поводом обраћали Заштитнику грађана .....

датум и место ..... потпис .....