

Pučki pravobranitelj kao zaštitnik prava građana

Podlejan, Martina

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:442014>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-08**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



PRAVNI FAKULTET SVEUČILIŠTA U ZAGREBU
STUDIJSKI CENTAR ZA JAVNU UPRAVU I JAVNE FINACIJE
STRUČNI POREZNI STUDIJ

Martina Podlejan

PUČKI PRAVOBRANITELJ KAO ZAŠTITNIK PRAVA GRAĐANA

ZAVRŠNI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Frane Staničić

Zagreb, rujan 2022.

IZJAVA O IZVORNOSTI

Ja, Martina Podlejan, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Martina Podlejan, v.r.

Pučki pravobranitelj kao zaštitnik prava građana

Sažetak:

U ovom završnom radu obrađuje se tema pučkog pravobranitelja kao zaštitnika prava građana. Pučki pravobranitelj je opunomoćenik Hrvatskog sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda. Institucija je ustanovljena u Švedskoj te je široko prihvaćena u pravnom i političkom sustavu mnogih suvremenih država. Za uspješno funkcioniranje institucije, potrebno je uspostaviti kvalitetnu komunikaciju i odnos povjerenja, kako sa građanima, tako i sa svim relevantnim institucijama i organizacijama. Po uzoru na švedskog ombudsmana, u Republiku Hrvatsku institucija je uvedena Ustavom 1990. godine. S obzirom da se u suvremenim državama prava građana neprestano povećavaju, da bi se ta prava ostvarivala i u životu, potrebno je osigurati njihovu zaštitu. Stoga je cilj ovoga rada proučiti kako se prava građana štite kroz zakonodavni okvir Republike Hrvatske te kako izgleda ostvarivanje zaštite kroz instituciju pučkog pravobranitelja.

Ključne riječi: pučki pravobranitelj, zaštita, prava građana

Ombudsman as a protector of citizens' rights

Abstract:

This final paper deals with the topic of the Ombudsman as the Protector of Citizens' Rights. The Ombudsman is the plenipotentiary of the Croatian Parliament for the promotion and protection of human rights and freedoms. The institution was established in Sweden and is widely accepted in the legal and political system of many modern countries. For the successful functioning of the institution, it is necessary to establish quality communication and a relationship of trust, both with citizens and with all relevant institutions and organizations. Following the example of the Swedish ombudsman, the institution was introduced into the Republic of Croatia by the 1990 Constitution. Given that in modern countries the rights of citizens are constantly increasing, in order to exercise these rights in life, it is necessary to ensure their protection. Therefore, the aim of this paper is to study how the rights of citizens are protected through the legislative framework of the Republic of Croatia and what it looks like to achieve protection through the institution of the Ombudsman.

Key words: ombudsman, protection, citizens' rights

Sadržaj

1 UVOD	1
2 POJAM PUČKOG PRAVOBRANITELJA	2
2.1 Uspostavljanje institucije pučkog pravobranitelja	2
2.2 Biranje i razrješenje pučkog pravobranitelja	4
2.3 Uloga, ovlasti i dužnosti pučkog pravobranitelja	6
2.3.1 Uloga prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije prema kojemu je pučki pravobranitelj postao središnje tijelo nadležno za suzbijanje diskriminacije	7
2.4 Ograničenja pučkog pravobranitelja kao zaštitnika prava građana	10
2.5 Subjekti nadzora – koga sve kontrolira pučki pravobranitelj?	12
3 PODNOŠENJE PRITUŽBI PUČKOM PRAVOBRANITELJU	14
3.1 Postupak podnošenja pritužbi	14
3.2 Dokumentacija potrebna za podnošenje pritužbi	16
3.3 Postupanje pučkog pravobranitelja po pritužbi	20
3.4 Izuzetak od postupanja po pritužbi	22
3.5 Razlozi za podnošenje pritužbi	23
4 EUROPSKI OMBUDSMAN	26
5 ZAKLJUČAK	29
LITERATURA	30

1 UVOD

Institut ombudsmana prvi put je uspostavljen u Švedskoj Ustavom iz 1809. godine pod izvornim nazivom "justitieombudsman". Riječ ombudsman, porijeklom iz Švedske, označava predstavnika, zastupnika ili povjerenika. Institut je nastao radi potrebe za samostalnom i neovisnom institucijom koja ispituje pritužbe građana koje upućuju na ugroženost njihovih osobnih prava i sloboda, a do kojih je došlo lošim i nepravilnim radom tijela javne vlasti, odnosno njihovih službenika. Švedski model se s vremenom sve više prilagođavao potrebama različitih sredina, a svojim karakteristikama i postignutim rezultatima ovaj institut javlja se u pravnom i političkom sustavu mnogih suvremenih zemalja te se svojom dugogodišnjom kontinuiranom djelatnošću smatra jednim od najznačajnijih zaštitnika osobnih sloboda i prava (Aviani, 1998). Prema podacima Međunarodnog Instituta Ombudsmana, institucija Ombudsmana danas je uspostavljena u otprilike 140 država. Može se javiti na središnjoj razini, razini saveznih država, pokrajina, gradova, te na nadnacionalnoj razini kao što je ombudsman Europske unije.

Ustavom Republike Hrvatske iz 1990. godine, Hrvatska se pridružila popisu zemalja u kojima se javlja institucija Ombudsmana. Pučki pravobranitelj Republike Hrvatske svojim ustrojstvom i karakteristikama koje ima, može se usporediti sa klasičnim oblikom parlamentarnog ombudsmana. S obzirom na to da je institucija relativno nova u našem pravnom i političkom sustavu te bez obzira što je ona kroz godine rada i djelovanja napredovala, još uvijek nije shvaćena u njezinom punom smislu.

2 POJAM PUČKOG PRAVOBRANITELJA

2.1 Uspostavljanje institucije pučkog pravobranitelja

U Republici Hrvatskoj institucija pučkog pravobranitelja uvedena je Ustavom 1990. godine. Prema članku 93. Ustava Republike Hrvatske¹ pučki pravobranitelj je opunomoćenik Sabora Republike Hrvatske koji štiti ustavna i zakonska prava građana u postupku pred državnim upravom i tijelima koja imaju javne ovlasti. Promjenom Ustava 2010. godine, promijenjen je i ustavni položaj institucije pučkog pravobranitelja na način da osim zaštite ljudskih prava i sloboda utvrđenih Ustavom i zakonima, on sada štiti i promiče i ona utvrđena međunarodnim pravnim aktima o ljudskim pravima i slobodama². Istom promjenom, područje rada pučkog pravobranitelja koje je obuhvaćalo samo tijela državne uprave i tijela s javnim ovlastima, proširilo se na sva državna tijela te fizičke i pravne osobe u skladu s posebnim zakonima. Nakon Ustava iz 1990. godine, donesen je Zakon o pučkom pravobranitelju. Zakon je donesen 1992. godine³, a zamijenjen je istoimenim zakonom iz 2012. godine⁴ koji je trenutno na snazi.

U zakonu se definira djelokrug, ovlasti i dužnosti, postupanje i načela postupanja, uvjeti za izbor i razrješenje pučkog pravobranitelja i njegovih zamjenika, ustrojstvo te suradnja s posebnim pravobraniteljima. Ti posebni pravobranitelji uvedeni su u sustav kao zasebne institucije nešto kasnije. 2003. godine uvedeni su posebni pravobranitelji za djecu i ravnopravnost spolova, a 2008. godine posebni pravobranitelj za osobe s invaliditetom. Potreba za uspostavljanjem posebnih pravobranitelja javila se radi složenosti područja zaštite ljudskih prava te će stoga takva suradnja pridonijeti većoj djelotvornosti u radu. Svaki od posebnih pravobranitelja uspostavljen je posebnim zakonom. Pravobranitelj za djecu uspostavljen je Zakonom o pravobranitelju za djecu⁵, Pravobranitelj za ravnopravnost spolova Zakonom o ravnopravnosti spolova⁶ te Pravobranitelj za osobe s invaliditetom Zakonom o pravobranitelju za osobe s invaliditetom⁷. 2012. godine, stupanjem na snagu novog Zakona o pučkom pravobranitelju, navedeni Zakon o pravobranitelju za djecu, Zakon o pravobranitelju za osobe

¹ Ustav Republike Hrvatske NN 56/90

² Ustav Republike Hrvatske (pročišćeni tekst), NN 85/10

³ Zakon o pučkom pravobranitelju NN 60/92

⁴ NN 76/12

⁵ Zakon o pravobranitelju za djecu NN 96/03

⁶ Zakon o ravnopravnosti spolova NN 82/08

⁷ Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom NN 107/07

s invaliditetom i odredbe Zakona o ravnopravnosti spolova koje se odnose na posebnog pravobranitelja za ravnopravnost spolova prestaju važiti, a djelokrug poslova posebnih pravobranitelja prelazi u nadležnost pučkog pravobranitelja.

Zakonom je propisano da pučki pravobranitelj sam donosi svoj poslovnik o radu, a da bi taj poslovnik bio pravno valjan, treba ga potvrditi Hrvatski sabor. U poslovniku se uređuje unutarnje ustrojstvo, način rada pučkog pravobranitelja, njegovih zamjenika i stručne službe, planiranje i obavljanje poslova, izrada izvješća i druga pitanja koja su važna za obavljanje poslova pučkog pravobranitelja. Stručna služba pomaže pučkom pravobranitelju u obavljanju njegovih zadataka. Osim poslovnika, pučki pravobranitelj sam donosi i svoj Pravilnik o unutarnjem redu kojim se uređuje broj državnih službenika i namještenika koji su potrebni za kvalitetno obavljanje poslova, poslovi koje obavljaju, njihove ovlasti i dužnosti i druga važna pitanja.

Iako je uveden u hrvatski državni i pravni sustav 1990. godine, Ured pučkog pravobranitelja službeno je otvoren nešto kasnije, 1994. godine. Za prvog pučkog pravobranitelja Republike Hrvatske izabran je Branko Babac 2. lipnja 1993. godine. Kako bi institucija mogla započeti s djelovanjem i uspješnim obavljanjem poslova iz svoje nadležnosti, trebalo je izabrati osobu koja udovoljava traženim uvjetima za obavljanje dužnosti pučkog pravobranitelja, osigurati prostor i odgovarajuću opremu, materijalne uvjete za rad te ustrojiti ukupnu službu institucije. Sredstva koja su potrebna za rad pučkog pravobranitelja, njegovih zamjenika i cjelokupne službe, osiguravaju se u državnom proračunu Republike Hrvatske. Prema riječima jednoga od bivših pravobranitelja, Ante Klarića, sredstva koja se osiguravaju nisu dovoljna (Klarić, 1998). Ne pružaju mogućnost da se proširi prostor, poveća broj službenika unutar institucije, da se osigura bolja tehnička opremljenost i druge slične potrebe, odnosno tim sredstvima samo se pokrivaju najnužnije potrebe. Tražen je određeni veći iznos sredstava, ali nije odobren. Drugim riječima, nisu dovoljno ozbiljno shvaćene potrebe same institucije. Osim iz državnog proračuna, neke dodatne aktivnosti Ureda mogu se financirati kroz projekte Ujedinjenih naroda, Europske unije i drugih donatora.

Institucija pučkog pravobranitelja u Hrvatskoj, svojim ustrojem i funkcijama koje može ostvariti u pravnom sustavu asocira na klasičan oblik parlamentarnog ombudsmana. Ako ga usporedimo i sa ombudsmanima drugih zemalja, može se uočiti kako svi oni imaju zajedničke karakteristike koje proizlaze iz klasičnog skandinavskog tipa ombudsmana. Pod

time se misli na to da ih se bira na određeno razdoblje, povjerenici su predstavničkog tijela ili izvršne vlasti, samostalni su i neovisni u svom radu, nadziru rad tijela javne vlasti i njihovih službenika, postupaju na temelju pritužbi građana ili na vlastitu inicijativu, provode ispitni postupak u skladu sa načelom ekonomičnosti, efikasnosti i kontradiktornosti te ako utvrde nepravilnosti ili nezakovitosti predlažu određene mjere koje treba poduzeti, savjetuju i upozoravaju, a na kraju podnose izvješće tijelima koja su ih postavila.

Institucija pučkog pravobranitelja djeluje i na međunarodnoj razini. 2008. godine, akreditirana je kao neovisna nacionalna institucija za promicanje i zaštitu ljudskih prava sa statusom „A“ prema Pariškim načelima. Pariška načela predstavljaju međunarodne standarde koji određuju status, ulogu, strukturu i smjernice za rad nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava, a status „A“ kojim je naša institucija akreditirana, predstavlja najviši status koji daje pravo sudjelovanja u najvišim tijelima za ljudska prava Ujedinjenih naroda. Pučki pravobranitelj surađuje sa Europskim ombudsmanom i drugim međunarodnim organizacijama na području zaštite ljudskih prava čime se unapređuje standard zaštite i promocije ljudskih prava u Hrvatskoj. Član je Europske mreže nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava, Europske mreže tijela za jednakost, Europske mreže ombudsmana, Međunarodnog instituta ombudsmana i Udruženja mediteranskih ombudsmana (Ured pučke pravobraniteljice, 2019).

Od 19. ožujka 2021. godine funkcija pučkog pravobranitelja povjerena je Teni Šimonović Einwalter. Osim nje, funkciju su do sada obnašali Branko Babac, Ante Klarić, Jurica Malčić te Lora Vidović.

2.2 Biranje i razrješenje pučkog pravobranitelja

Pučki pravobranitelj bira se na vrijeme od osam godina, a bira ga i razrješava njegove dužnosti Hrvatski sabor. Zamjenici pučkog pravobranitelja također se biraju na vrijeme od osam godina. Tri su zamjenika i bira ih Hrvatski sabor na prijedlog pučkog pravobranitelja. Jedna osoba može biti izabrana više puta. Prije nego stupe što stupe na dužnost, pučki pravobranitelj i njegovi zamjenici daju prisegu pred Hrvatskim saborom, a prisega glasi: „Prisežem da ću se u svom radu držati Ustava i zakona i poštovati pravni poredak Republike Hrvatske i da ću svoju dužnost obavljati pravično, časno i savjesno”.

Pučki pravobranitelj zajedno sa ostalim opunomoćenicima Hrvatskoga sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda ima imunitet odnosno pravnu zaštitu⁸. Neovisno o tome, njegova uloga, položaj i ovlasti jamče savjestan rad i moralnost njegovih postupaka što mu već samo po sebi daje zaštitu osobnosti te je za pretpostaviti da je njegovo djelovanje u skladu sa pravnim poretom.

Postoje određeni uvjeti koje neka osoba treba ispunjavati kako bi mogla biti izabrana za pučkog pravobranitelja. Ti uvjeti uređuju se zakonom. Osoba treba biti hrvatski državljanin, imati završen integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij pravne struke s najmanje 15 godina radnoga iskustva u pravnoj struci, da se istakao u obavljanju te struke te da je svojim osobnim zalaganjem u javnosti poznat u području zaštite ljudskih prava. Osim toga, propisana su i dva negativna uvjeta. Prvi uvjet je da osoba nije osuđivana i da se protiv nje ne vodi kazneni postupak za kaznena djela za koja se postupak pokreće po službenoj dužnosti, a drugi uvjet je da osoba nije član političke stranke. Za zamjenike pučkog pravobranitelja vrijede isti uvjeti, samo je razlika u tome da moraju imati završen integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij pravne struke s najmanje osam godina radnog iskustva u pravnoj struci, a najmanje jedan od zamjenika mora imati završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij pravne struke.

Pučkog pravobranitelja i njegove zamjenike razrješava Hrvatski sabor nakon isteka mandata. Iznimno, u izričito propisanim slučajevima, Hrvatski sabor ih može razriješiti i prije isteka vremena za koje su izabrani.⁹ Pučkog pravobranitelja će se razriješiti ako to sam zatraži, gubitkom hrvatskog državljanstva, ako nastupe neke okolnosti radi kojih više ne udovoljava uvjetima za izbor, ako je zbog određenih razloga spriječen obavljati dužnost u razdoblju duljem od 6 mjeseci ili ako ne obavlja dužnost sukladno Zakonu o pučkom pravobranitelju. Zamjenike pučkog pravobranitelja će se također razriješiti ranije ako to sami zatraže, gubitkom hrvatskog državljanstva, ako nastupe okolnosti radi kojih više ne udovoljavaju uvjetima za izbor te ako su spriječeni obavljati svoju dužnost u razdoblju duljem od šest mjeseci.

⁸ Imunitet se pučkom pravobranitelju prvi put priznao na ustavnoj razini promjenom Ustava Republike Hrvatske 2010. godine.

⁹ Prvi pučki pravobranitelj Branko Babac razriješen je prije isteka mandata na vlastiti zahtjev. Kako nije donio poslovnik o radu te nisu izabrani njegovi zamjenici, Sabor je to smatrao problemom. Također, nije prihvaćeno ni izvješće pučkog pravobranitelja te je iz tih razloga on podnio ostavku.

2.3 Uloga, ovlasti i dužnosti pučkog pravobranitelja

Institucija pučkog pravobranitelja odgovorna je za probleme građana, odnosno za promicanje i zaštitu njihovih prava i sloboda. O svim nepravilnostima i nezakonitostima rada državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne samouprave, pravnih osoba s javnim ovlastima te fizičkih i pravnih osoba saznaje na temelju pritužbi koje dobije od građana ili za koje sazna putem vlastitih izvora. Pučki pravobranitelj na pritužbe reagira odmah kako bi se spriječilo daljnje ugrožavanje i povreda prava građana.

Pučki pravobranitelj samostalan je i neovisan u svom radu¹⁰, što znači da nitko ne smije utjecati na njega ili vršiti bilo kakav pritisak. Funkcioniranje same institucije u velikoj mjeri ovisi o osobi koja obnaša tu funkciju. Funkcija bi trebala biti povjerena stručnoj osobi sa visokim moralnim i etičkim standardima koja nije usmjerena samo na sebe, odnosno na vlastitu poziciju nego osobi koja je stvarno spremna saslušati građane i njihove probleme. Pučki pravobranitelj ne smije biti član političke stranke jer odluke koje donosi ne smiju biti rezultat političke pripadnosti nego isključivo u cilju zaštite prava građana, uspostavljanja boljih odnosa građana sa državnom administracijom i stvaranja međusobnog povjerenja između njih. Također, nastoji se spriječiti samovolja državne uprave, drugih tijela s javnim ovlastima i javnih službi u njihovom odnosu sa građanima te ispraviti pogreške u njihovom postupanju. Osim toga, potaknuti ta tijela da postupaju sa građanima onako kako spada, odnosno u skladu sa zakonom.

Klasične ovlasti pučkog pravobranitelja nakon postupanja po pritužbi ili pokretanja postupka na vlastitu inicijativu su da upozorava, obavještava, predlaže i daje preporuke. Na taj način stječe se preventivan učinak jer su tijela javne vlasti na temelju upućene kritike svjesna da njihovi nepravilni i nezakoniti postupci podliježu ispitnim postupcima pučkog pravobranitelja te da on može predložiti pokretanje određenih postupaka protiv njih. Osim preventivne, do izražaja dolazi i edukativna uloga pučkog pravobranitelja. Kako svoja upozorenja, obavještenja, prijedloge i preporuke može objaviti u sredstvima javnog priopćavanja, građani na taj način dobivaju informacije o postupanju javne uprave i ponašanju javnih službenika (Musa, 2001).

¹⁰ Promjenom Ustava Republike Hrvatske 2010. godine, pučkom pravobranitelju se prvi put na ustavnoj razini priznala samostalnost i neovisnost u radu.

Osim toga, on ima i mnogo drugih ovlasti. Ako pučki pravobranitelj smatra da određeni propis nije suglasan s Ustavom, odnosno zakonom, on može podnijeti zahtjev za pokretanje postupka za ocjenu suglasnosti zakona s Ustavom i suglasnosti drugih propisa s Ustavom i zakonom sukladno Ustavnom zakonu o ustavnom sudu Republike Hrvatske¹¹. Također, može predložiti i pokretanje postupka za ocjenu zakonitosti općih akata iz njegove nadležnosti sukladno Zakonu o upravnim sporovima¹². Ako prilikom ispitnog postupka utvrdi da je određeno tijelo javne vlasti učinilo povredu prava s elementima kaznenog djela, prekršaja ili povrede radne discipline, može predložiti da se protiv odgovornog službenika pokrene kazneni, prekršajni ili disciplinski postupak. U tijeku određenog upravnog postupka, pučki pravobranitelj može predložiti poništenje ili ukidanje rješenja (upravnog akta) po pravu nadzora. Rijetko je korišten, ali tim zahtjevom moguće je direktno ispraviti nezakoniti rad upravnih tijela. Poništenje se može tražiti kada je rješenje doneseno od strane nenadležnog javnopravnog tijela ili bez zakonom propisane suglasnosti drugog javnopravnog tijela te ako je za istu stvar već doneseno pravomoćno rješenje kojim je ta upravna stvar drugačije riješena, a ukidanje ako stranka nije ispunila svoju obvezu navedenu u rješenju te radi otklanjanja teške i neposredne opasnosti za život i zdravlje ljudi. Rješenje o poništavanju ili ukidanju upravnog akta donosi nadležno javnopravno tijelo po službenoj dužnosti. Kada pučki pravobranitelj dođe do saznanja o ugroženosti većeg stupnja koja se tiče povrede ustavnih i zakonskih prava, o istima će podnijeti posebna izvješća Hrvatskom saboru i nadležnom ministarstvu. Također, radi zaštite ustavnih i zakonskih prava građana može predložiti da se donesu neke promjene u zakonu i na taj način posredno utjecati na rad i postupanje upravnih tijela.

2.3.1 Uloga prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije prema kojemu je pučki pravobranitelj postao središnje tijelo nadležno za suzbijanje diskriminacije

Diskriminacija je definirana kao stavljanje neke osobe u nepovoljniji položaj na temelju rase ili etničke pripadnosti, boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovinskog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije.¹³ Zakon o suzbijanju diskriminacije¹⁴ stupio je na snagu 2009. godine. Hrvatska svojim Ustavom, odredbama

¹¹ NN 49/02

¹² NN 110/21

¹³ Definicija prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije.

¹⁴ NN 85/08

pojedinih zakona¹⁵ i potpisanim međunarodnim aktima regulira područje diskriminacije, no u manjoj mjeri. Zakon o suzbijanju diskriminacije¹⁶ sustavno uređuje cijelu materiju.

Sukladno Direktivi Vijeća 2000/43/EZ od 29. lipnja 2000., svaka država članica Europske Unije obvezna je osnovati tijelo za suzbijanje diskriminacije čija glavna zadaća je pružanje nezavisne pomoći žrtvama diskriminacije uz provođenje nezavisnih istraživanja, objavljivanje nezavisnih izvještaja te davanje preporuka u vezi diskriminacije. U Republici Hrvatskoj, kao središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije određen je pučki pravobranitelj, što je bila preporuka Europske komisije protiv rasizma i nesnošljivosti (ECRI). U drugom izvješću, ECRI naglašava važnost jačanja uloge pučkog pravobranitelja jer je primijećeno kako vlasti ponekad ne uzimaju u obzir njegove preporuke te da Uredu nedostaje financijskih sredstava za uspješno obavljanje zadataka¹⁷. Stoga je jedna od preporuka bila da se Uredu pučkog pravobranitelja osiguraju potrebna financijska sredstva¹⁸. Hrvatskim vlastima bilo je preporučeno da bez odlaganja osnuju neovisno specijalizirano tijelo za borbu protiv rasizma i rasne diskriminacije koje može biti dio postojeće strukture ili potpuno odvojeno¹⁹. Spajanjem tih preporuka, pučki pravobranitelj postao je neovisno tijelo za suzbijanje diskriminacije.

Poslovi koje pučki pravobranitelj obavlja kao središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije (Šimonović Einwalter, 2009):

1. zaprima prijave koje mu podnose sve fizičke i pravne osobe te im daje sve potrebne informacije o njihovim pravima i obvezama, mogućnostima sudske i druge zaštite.
2. ako nije pokrenut sudski postupak, ispituje pojedinačne prijave i poduzima radnje iz svoje nadležnosti za otklanjanje diskriminacije, a u slučaju da su fizičke i pravne osobe prvo podnijele tužbu nadležnom sudu te je na temelju toga pokrenut sudski postupak, pučki pravobranitelj će

¹⁵ Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina NN 47/10, Zakon o radu NN 98/19, Zakon o ravnopravnosti spolova NN 69/17, Zakon o životnom partnerstvu osoba istog spola NN 98/19, Zakon o službi u oružanim snagama Republike Hrvatske NN 125/19, Zakon o državnim službenicima NN 98/19, Kazneni zakon NN 84/21.

¹⁶ NN 85/08, 112/12

¹⁷ Europska komisija protiv rasizma i nesnošljivosti, Drugo izvješće o Hrvatskoj, CRI(2001)34, Strasbourg, 2001.

¹⁸ Europska komisija protiv rasizma i nesnošljivosti, Treće izvješće o Hrvatskoj, CRI(2005)24, Strasbourg, 2005. (točka 47.).

¹⁹ Europska komisija protiv rasizma i nesnošljivosti, Treće izvješće o Hrvatskoj, CRI(2005)24, Strasbourg, 2005. (točka 50.).

jedino u određenim slučajevima moći sudjelovati u postupku na strani žrtve diskriminacije.

3. upozorava javnost na pojave diskriminacije
4. provodi postupak mirenja uz mogućnost sklapanja izvansudske nagodbe, za što mu je potrebna suglasnost stranaka.
5. nadležnom državnom odvjetništvu podnosi kaznene prijave u vezi sa slučajevima diskriminacije.
6. prikuplja i analizira statističke podatke o slučajevima diskriminacije.
7. izvješćuje Hrvatski sabor o pojavama diskriminacije.
8. provodi istraživanja na području diskriminacije, daje mišljenja i preporuke te Vladi Republike Hrvatske predlaže odgovarajuća zakonska rješenja.

Kada pučki pravobranitelj zaprimi pritužbu na temelju diskriminacije, prvo treba ispitati da li je zaista riječ o diskriminaciji. Provjerava dokumentaciju koju je stranka dostavila i traži dodatnu ako je to potrebno, a može i kontaktirati stranku te je pozvati na sastanak u Ured. Stranka će biti upućena u postupanje po svojoj pritužbi, znat će koje podatke i dokumentaciju u vezi slučaja pučki pravobranitelj prosljeđuje drugim osobama i institucijama. Ako pučki pravobranitelj utvrdi da nije riječ o diskriminaciji, o tome će obavijestiti stranku i/ili je uputiti drugom nadležnom tijelu, ali ako umjesto toga utvrdi da se zapravo radi o povredi ustavnih ili zakonskih prava, tada će sa takvom pritužbom postupati kao što postupa sa ostalim pritužbama koje se odnose na povredu prava. U slučaju da stvarno postoji sumnja na diskriminaciju, pučki pravobranitelj može izdati upozorenje počinitelju, podnijeti kaznenu prijavu ili optužni prijedlog zbog diskriminacije, predložiti izmjenu zakona koji je diskriminatoran, predložiti stranci da pokrene sudski postupak ili pokrenuti postupak mirenja.

Osim pučkog pravobranitelja, pojedini poslovi iz područja suzbijanja diskriminacije mogu se povjeriti posebnim pravobraniteljima, ovisno o kojem tipu diskriminacije je riječ te kada je to utvrđeno posebnim zakonom. Pučki pravobranitelj, zajedno sa posebnim pravobraniteljima ima obvezu dostavljati svoja godišnja izvješća Hrvatskom saboru koji glasuje o njihovom prihvaćanju, a u slučaju da izvješća posebnih pravobranitelja ne budu prihvaćena, Sabor ih može razriješiti dužnosti, čime je ugrožena njihova neovisnost. Stoga ECRI ovdje

preporučuje izmjenu zakonodavstva na način da Hrvatski sabor više ne glasuje o prihvaćanju godišnjih izvješća te da ne može na temelju toga razriješiti dužnosti posebne pravobraniteljke.²⁰

Sva državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne samouprave, pravne osobe s javnim ovlastima i sve fizičke i pravne osobe imaju obvezu pučkom pravobranitelju ili posebnim pravobraniteljima prijaviti osnovanu sumnju na diskriminaciju, ali uz pristanak osobe na koju se to odnosi. Sve tražene podatke i dokumentaciju dužni su na zahtjev pučkog pravobranitelja ili posebnih pravobranitelja dostaviti u roku od 15 dana. Ako podaci ne budu dostavljeni u roku od 30 dana, određuje se zakonom propisana prekršajna odgovornost i sankcije²¹ za odgovorne osobe. Pravosudna tijela moraju voditi evidenciju o sudskim predmetima vezanim uz diskriminaciju po kojima se ti postupci vode i dostavljati ih Ministarstvu nadležnom za poslove pravosuđa koje ih je zatim dužno dostaviti pučkom pravobranitelju do 1. veljače za prethodnu kalendarsku godinu.

Prilikom izrade redovitih izvješća, mišljenja i preporuka o pojavama diskriminacije, pučki pravobranitelj ima obvezu konzultirati se s vrlo širokim krugom sudionika: socijalni partneri i organizacije civilnog društva koje se bave zaštitom i promicanjem ljudskih prava, organizacije koje se bave zaštitom prava skupina izloženih visokom riziku diskriminacije, crkve i vjerske organizacije, Savjet za nacionalne manjine, odgovarajuće nevladine organizacije. (Šimonović Einwalter, 2009). Najveća učinkovitost širenja informacija postiže se dobrom suradnjom s nevladinim organizacijama te različitim udrugama građana, koji zastupaju i okupljaju pripadnike društva pogađane praksom diskriminacije (Horvat Vuković, 2008).

2.4 Ograničenja pučkog pravobranitelja kao zaštitnika prava građana

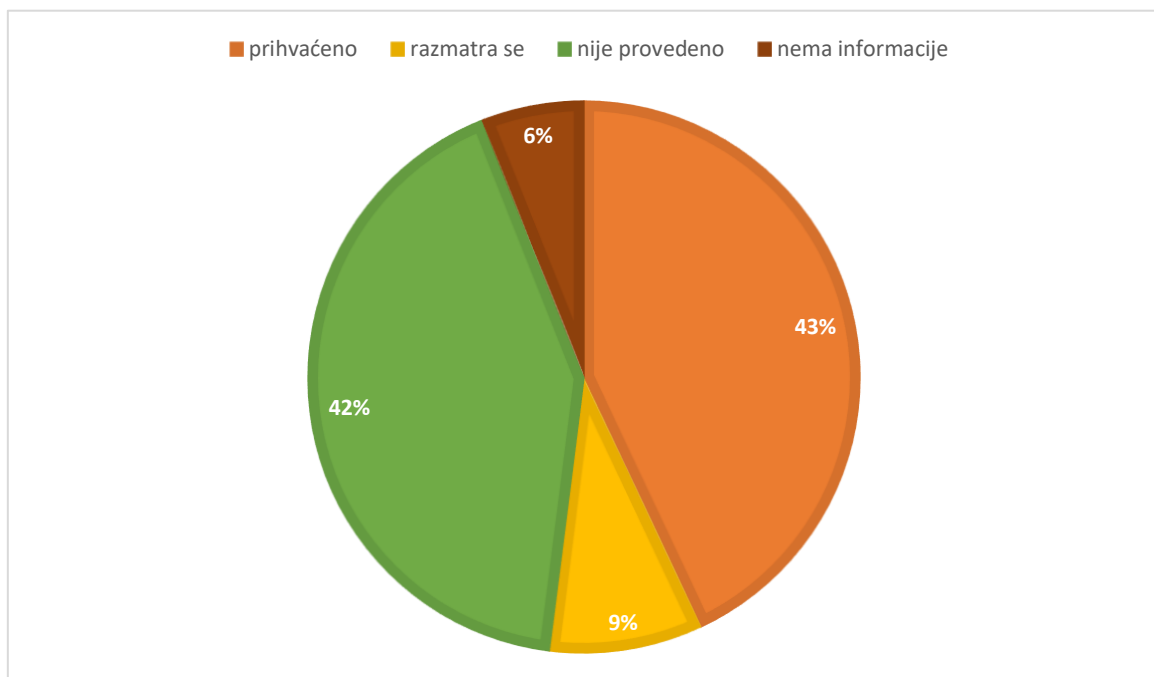
Pučki pravobranitelj razmatra pritužbe građana i nastoji učiniti sve što je u njegovoj moći kako bi se spriječilo daljnje ugrožavanje i povreda prava građana. Kada utvrdi postojanje povrede, ono što on može učiniti je upozoravanje, obavještanje, predlaganje i davanje preporuke tijelu koje je počinilo povredu. Tijela državne uprave nisu dužna postupati prema njegovoj uputi niti mogu biti prisiljena na takvo postupanje. Dužna su ga obavijestiti o mjerama koje su poduzeli na temelju dobivenog upozorenja, obavještenja, prijedloga ili preporuke.

²⁰ Europska komisija protiv rasizma i nesnošljivosti, Peto izvješće o Hrvatskoj, CRI(2018)17, Strasbourg, 2018. (točka 20.).

²¹ Čl. 25.-28. Zakona o suzbijanju diskriminacije NN 85/08, 112/12

Obavijestiti ga moraju odmah ili najkasnije u roku od 30 dana. Ako ga ne obavijeste u zadanom roku, pučki pravobranitelj će o tome obavijestiti tijelo nadležno za provođenje nadzora nad tim tijelima.

Na sljedećem grafu (Izviješće pučkog pravobranitelja za 2021. godinu, 2022) vidi se prikaz provedenih preporuka za 2020. godinu. Može se vidjeti da je postupano po 43% preporuka, što je veliki napredak u odnosu na 2019. godinu kada se radilo o postotku od 20%.



Slika 1. Postupanje nadležnih tijela po preporukama

Izviješće za 2020. godinu ažurno je raspravljeno u Hrvatskom saboru što je sigurno jedan od razloga povećanja provedbe preporuka. Pučki pravobranitelj obavještava Hrvatski sabor o slučajevima većeg stupnja povrede ili ugrožavanja prava građana te o neprovođenju mjera na temelju njegovog prijedloga ili preporuke. Osim Sabora, svoja upozorenja, obavještenja, prijedloge i preporuke pučki pravobranitelj može objaviti u sredstvima javnog priopćavanja koja su ih dužna objaviti.

Pojedine pritužbe građana odnose se na rad sudova. Kako pučki pravobranitelj nema ovlasti kontrolirati rad sudova, takve pritužbe jedino može proslijediti Ministarstvu pravosuđa, uprave i lokalne samouprave.

2.5 Subjekti nadzora – koga sve kontrolira pučki pravobranitelj?

Jedna od zakonom utvrđenih ovlasti pučkog pravobranitelja je nadzor rada tijela državne uprave, tijela s javnim ovlastima i njihovih djelatnika. Takvim nadzorom nastoji se utvrditi jesu li navedena tijela svojim djelovanjem ugrozila ili povrijedila temeljna prava i slobode građana. Do povrede ili ugrožavanja može doći ili određenim djelovanjem ili propuštanjem djelovanja.

Prava koja mogu biti ugrožena radom tijela državne uprave dijelimo na prava negativnog statusa, prava pozitivnog statusa i prava aktivnog statusa. Prava negativnog statusa su prava za koja građani mogu zahtijevati potpunu zaštitu i suzdržavanje uprave od zadiranja u ta prava. Drugim riječima, uprava načelno ne smije zadirati u prava negativnog statusa. Ta prava odnose se na nepovredivost osobnosti čovjeka, nepovredivost doma, nepovredivost tajne dopisivanja i svih drugih općenja, sloboda izražavanja misli, sloboda savjesti i vjere, sloboda znanstvenog i umjetničkog stvaranja. Kod prava pozitivnog statusa građani od uprave mogu tražiti određena djelovanja. Ovdje se misli na jednakost i ravnopravnost građana, pravo na rad i sloboda rada, pravo na obrazovanje i drugo. Posljednje pravo, pravo aktivnog statusa građanima omogućuje sudjelovanje u društvenom i političkom životu s obzirom na njihov društveni položaj i potrebe državne uprave, a uključuje biračko pravo, slobodu tiska, slobodu udruživanja, slobodu javnog prosvjeda i slično (Borković, 2002).

Zakonom o pučkom pravobranitelju određene su kategorije subjekata koje nadzire pučki pravobranitelj, a to su državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne samouprave, pravne osobe s javnim ovlastima te fizičke i pravne osobe u skladu s posebnim zakonima (Aviani, 2016). Navedena tijela u svakodnevnom su doticaju sa strankama te su iz tog razloga subjektom nadzora pučkog pravobranitelja.

Pod državnim tijelima misli se na sva tijela državne vlasti, odnosno na Sabor, Vladu, državnu upravu, sudove. Ovlasti pučkog pravobranitelja nad kontrolom rada Sabora su ograničene. Razlog tome je to što je Hrvatski sabor nositelj zakonodavne vlasti u Republici Hrvatskoj te stoga pučki pravobranitelj za svoj rad odgovara Saboru. Pučki pravobranitelj jedino može pratiti usklađenosti zakona i drugih propisa s odredbama Ustava te na temelju toga podnijeti zahtjev za pokretanje postupka ocjene suglasnosti zakona s Ustavom i ocjenu suglasnosti drugih propisa i općih akata u skladu sa Ustavnim zakonom o Ustavnom sudu

Republike Hrvatske²² i Zakonom o upravnim sporovima²³. Slična je situacija kada je u pitanju kontrola nad radom Vlade koja se svodi na pitanje ustavnosti i zakonitosti općenormativnih akata i zakonitosti upravnih akata Vlade. Temeljem toga, pučki pravobranitelj može utvrditi jesu li tim aktima povrijeđena prava i slobode građana. Kada se ukaže potreba, pučki pravobranitelj također može Vladi skrenuti pozornost na donošenje zakona, podzakonskih propisa, programa i drugih akata vezanih uz područje zaštite ljudskih prava i sloboda.

Predstavnička tijela jedinica lokalne i područne samouprave predstavljaju nositelje vlasti u okvirima tih jedinica na temelju slobodno izražene volje njihovih birača (Aviani, 2016). U pojedinačnim slučajevima, aktima tijela jedinica lokalne i područne samouprave odlučuje se o pravima građana, stoga ako građani smatraju da su njihova prava povrijeđena ili ugrožena na taj način, pučki pravobranitelj može uputiti pritužbu tim tijelima na takve akte.

Nadzor fizičkih i pravnih osoba provodi se na temelju pritužbi pojedinaca u svezi sa diskriminacijom na radnom mjestu, uvjetima rada, međuljudskim odnosima i drugim sličnim problemima unutar organizacije u kojoj su zaposleni. Nadzor se provodi u skladu sa posebnim zakonima²⁴. Pritužbe dolaze od osoba svih stupnjeva obrazovanja i svih starosnih skupina, zaposlenih od obrta i gospodarstava, sve do javnih i državnih službi.

²² NN49/02

²³ NN 110/21

²⁴ Zakon o suzbijanju diskriminacije NN 85/08, 112/12; Zakon o Nacionalnom preventivnom mehanizmu za sprečavanje mučenja i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja NN 18/11, 33/15; Zakon o zaštiti prijavitelja nepravilnosti NN 46/22

3 PODNOŠENJE PRITUŽBI PUČKOM PRAVOBRANITELJU

3.1 Postupak podnošenja pritužbi

Građani se obraćaju pučkom pravobranitelju ako smatraju da su im povrijeđena ili ugrožena njihova ustavna ili zakonska prava i slobode nepravilnim ili nezakonitim radom državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne samouprave i tijela s javnim ovlastima, zatim ako smatraju da su diskriminirani u nekoj situaciji pri čemu se pritužba može podnijeti protiv fizičke i pravne osobe te ako primjećuju nezakonito postupanje u radu svog poslodavca u privatnom ili javnom sektoru. Također, mogu mu se obratiti bez obzira na to imaju li neposredni i osobni pravni interes u pravnoj stvari koja je predmet pritužbe ili ne, odnosno pritužbu može podnijeti svatko, čak i ako nema neposrednih štetnih posljedica nastalih postupanjem javne uprave.

Nikome ne smije biti onemogućeno podnošenje pritužbe ili dovođenje u nepovoljniji položaj radi istog. Tako i osobe koje su lišene slobode mogu podnijeti pritužbu i dobiti odgovor od pučkog pravobranitelja u zatvorenoj omotnici bez nekih ograničenja i bez da itko ima uvid u sadržaj te pritužbe. Iznimka od ovog pravila su djeca ili druge osobe koje zbog svoje bolesti nisu u stanju podnijeti valjanu pritužbu. No postoji još jedna iznimka. Prema odredbi članka 20. Zakona u pučkom pravobranitelju „svatko može podnijeti pritužbu“ no nigdje se ne spominje mogućnost pravnih osoba da podnesu pritužbu. Za razliku od Hrvatske, u pojedinim zemljama ustrojani su posebni ombudsmeni koji uzimaju u obzir pritužbe pravnih osoba, odnosno bave se odnosima gospodarskih i pravnih subjekata, odnosima institucija, agencija i slično (Klarić, 1998). U Hrvatskoj jedino postoji mogućnost da se zaštiti pojedinac unutar pravne osobe. U takvo postupanje se ulazi kada pravna osoba pojedinac snosi određene nezakonite pravne posljedice.

Podnositelj sam piše pritužbu, odnosno nije mu potreban odvjetnik, a podnosi ju u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik dolaskom u Ured pučkog pravobranitelja. U slučaju podnošenja pritužbe elektroničkim putem, informacije koje se razmjenjuju ne smiju sadržavati zaštićene podatke, a pritužba obvezno treba sadržavati adresu podnositelja pritužbe za slanje pismena poštom.

Radno vrijeme kada stranke mogu usmeno podnijeti pritužbu u Uredu je od utorka do petka u vremenu od 09:00 do 12:00. Stranke mogu biti primljene od strane pučkog pravobranitelja, njegovih zamjenika ili službenika koji rade na pritužbama i pojedinačnim predmetima uz prethodno zakazani termin za razgovor. Kada se radi o situacijama koje su neodgodive, o osobama s invaliditetom ili drugim očiglednim zdravstvenim poteškoćama ili stanjima, starijim osobama te osobama koje žive izvan sjedišta Ureda, nije potrebno zakazati termin za razgovor. Za stranke su određene posebne telefonske linije te stranka može dobiti informaciju o statusu svoje pritužbe, a tu informaciju daje tajnica uvidom u bazu predmeta. Informacije koje može dobiti tim putem su: pritužba zaprimljena, predmet u radu, predmet u roku, postupanje dovršeno. Detaljnije informacije stranka može saznati dolaskom u Ured ili pisanim putem (Vidović, 2018).

Kada stranke dolaze u Ured, trebaju se ponašati u skladu sa općim pravilima ponašanja, pristojno i uljudno. Od pučkog pravobranitelja, njegovih zamjenika i službenika se očekuje ista stvar, trebaju imati profesionalan i nepristran pristup te postupati jednako prema svim građanima. Ne smije biti diskriminacije ili povlašćivanja na osnovi spola, nacionalnog podrijetla, etničke pripadnosti, boje kože, vjere, imovinskog stanja, obrazovanja i slično. U slučaju neprihvatljivog ponašanja stranke, biti će poduzete određene mjere. Pod neprihvatljivim ponašanjem misli se na prijetnje, psovanje, podizanje tona, vrijeđanje, neverbalnu agresivnost, dolazak pod utjecajem alkohola, česti ponovni dolasci u Ured radi nezadovoljstva oko predmeta na kojemu je rad okončan. Mjere koje se poduzimaju u takvoj situaciji su upozorenje stranci na njezino ponašanje i posljedice takvog ponašanja, pozivanje zaštitara, napuštanje prostorije u kojoj se stranka nalazi ili ako je u pitanju telefonski poziv, spuštanje slušalice. A mogu biti poduzete i mjere ograničavanja pristupa kada se stranka može obratiti pučkom pravobranitelju isključivo pisanim putem, zatim prijam isključivo na recepciji ili prijam u Ured, ali isključivo u dogovorenom terminu i uz vremensko ograničenje (Vidović, 2018).

Na pritužbe upućene pučkom pravobranitelju ne plaća se naknada ni upravna pristojba. Osnovni podaci koje pritužba treba sadržavati su ime i prezime osobe koja podnosi pritužbu ili osobe čija prava su povrijeđena, adresu stanovanja ili adresu za primanje pismena, bez obzira šalje li se pritužba običnom ili elektroničkom poštom, okolnosti i činjenice na kojima se temelji pritužba, informacije o tijelu koje je ugrozilo ili povrijedilo pravo, informaciju je li već korišteno pravno sredstvo i kad je podneseno.

3.2 Dokumentacija potrebna za podnošenje pritužbi

Pritužba se može predati poštom na odgovarajuću adresu ili putem e-maila na info@ombudsman.hr. Uz pritužbu je obavezno priložiti sve dokumente kako bi se što efikasnije potkrijepile navedene tvrdnje. Također, ako se o navedenom predmetu vodio neki postupak, trebalo bi priložiti i kopije akata donesenih u postupku, ako ih podnositelj ima.

Na službenoj stranici pučkog pravobranitelja moguće je preuzeti obrasce za podnošenje pritužbe. Dostupna su dva obrasca, jedan povodom povrede ljudskih prava te jedan povodom diskriminacije koji su prikazani na sljedećim slikama.

URED PUČKOG PRAVOBRANITELJA

Pritužba povodom povrede ljudskih prava

1. Osobni podaci o pritužitelju:

1.1. Ime i prezime/Naziv _____

1.2. Adresa _____

1.3. Broj telefona _____

1.4. E-mail adresa _____

2. Podaci o povredi:

2.1. Ime i prezime oštećene osobe _____

2.2. Državno tijelo, regionalno ili lokalno tijelo ili tijelo s javnim ovlastima na čiji rad se pritužuje _____

2.3. Područje zaštite ljudskih prava¹:

Rad i radni uvjeti/zapošljavanje/stručno usavršavanje/ prekvalifikacija/ otkaz, prava iz nezaposlenosti	
Obrazovanje i znanost	
Socijalna skrb, obiteljsko-pravna zaštita	
Zdravstvena zaštita	
Rad pravosudnih tijela (sudovi , dorh, odvjetnici, j. bilježnici)	
Gradenje	
Imovinsko pravni odnosi	
Mirovinsko osiguranje	
Prava hrvatskih branitelja	
Gospodarstvo i obrt	

2.4. Opišite događaj _____

¹ Stavite križić u rubriku pored područja zaštite ljudskih prava u Vašem slučaju

2.5. Kada se dogodio događaj _____

2.6. Podatci i dokumenti vezani uz opisani događaj _____

2.7. Da li ste se osim Uredu pučkog pravobranitelja, pritužili i nekom drugom te

ako jeste kome _____

2.8. Da li je u istom predmetu pokrenut sudski postupak _____

2.9. Podaci o slučaju mogu biti objavljeni u medijima (ime i prezime neće biti objavljeno bez naknadnog izričitog pristanka).

DA	<input type="checkbox"/>
NE	<input type="checkbox"/>

Mjesto i datum:

Potpis:

Uputa:

Ispunjenom obrascu molimo priložiti svu dokumentaciju potrebnu za postupanje po pritužbi.

Osobni podaci koristit će se isključivo u svrhu postupanja po pritužbi u opsegu koji je nužan za ostvarenje zaštite prava pritužitelja ili povrijeđene osobe. Svrha prikupljanja osobnih podataka pritužitelja je postupanje po pritužbi u skladu s nadležnostima pučke pravobraniteljice propisanim Zakonom o pučkom pravobranitelju (NN, br. 76/12) i Zakonom o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08 i 112/12).

URED PUČKOG PRAVOBRANITELJA

Pritužba povodom diskriminacije

1. Osobni podaci o pritužitelju:

1.1. Ime i prezime/Naziv _____

1.2. Adresa _____

1.3. Broj telefona _____

1.4. E-mail adresa _____

2. Podaci o slučaju diskriminacije:

2.1. Ime i prezime diskriminirane osobe _____

2.2. Tko je počinio diskriminaciju _____

2.3. Područje diskriminacije (čl. 8. ZSD)¹

Rad i radni uvjeti/zapošljavanje/stručno usavršavanje/prekvalifikacija	
Obrazovanje, znanost i sport	
Socijalna sigurnost, socijalna skrb, mirovinsko i zdravstveno osiguranje te osiguranje za slučaj nezaposlenosti	
Zdravstvena zaštita	
Pravosuđe i uprava	
Stanovanje	
Javno informiranje i mediji	
Pristup dobrima i uslugama i pružanje istih	
Članstvo i djelovanje u sindikatima, organizacijama civilnog društva, političkim strankama ili bilo kojim drugim organizacijama	
Sudjelovanje u kulturnom i umjetničkom stvaralaštvu	

2.4. Diskriminacijska osnova (čl. 1. ZSD)²

rasa ili etnička pripadnost i boja koža/ nacionalno podrijetlo	
spol	

¹ Stavite križić u rubriku pored područja diskriminacije u Vašem slučaju

² Stavite križić u rubriku iza jedne ili više diskriminacijskih osnovi po kojoj se smatrate diskriminiranim

jezik	
vjera	
političko ili drugo uvjerenje	
imovno stanje	
članstvo u sindikatu	
obrazovanje	
društveni položaj/socijalno podrijetlo	
bračni ili obiteljski status	
dob	
zdravstveno stanje	
invaliditet	
genetsko nasljeđe	
rodni identitet, rodno izražavanje	
spolna orijentacija	

2.5. Opišite diskriminaciju _____

2.6. Kada se dogodilo diskriminatorsno postupanje _____

2.7. Podatci i dokumenti vezani uz opisani događaj _____

2.8. Da li ste, osim Uredu pučkog pravobranitelja, diskriminaciju pritužili i nekom drugom te

ako jeste kome _____

2.9. Da li je u istom predmetu pokrenut sudski postupak _____

2.10. Podaci o slučaju mogu biti objavljeni u medijima (ime i prezime neće biti objavljeno bez naknadnog izričitog pristanka).³

DA	<input type="checkbox"/>
NE	<input type="checkbox"/>

Mjesto i datum:

Potpis:

Uputa:

Ispunjenom obrascu molimo priložiti svu dokumentaciju potrebnu za postupanje po pritužbi.

Osobni podaci koristit će se isključivo u svrhu postupanja po pritužbi u opsegu koji je nužan za ostvarenje zaštite prava pritužitelja ili povrijeđene osobe. Svrha prikupljanja osobnih podataka pritužitelja je postupanje po pritužbi u skladu s nadležnostima pučke pravobraniteljice propisanima Zakonom o pučkom pravobranitelju (NN, br. 76/12) i Zakonom o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08 i 112/12).

³ Stavite križić iza odgovarajućeg odgovora

3.3 Postupanje pučkog pravobranitelja po pritužbi

Pučki pravobranitelj proučava pojedinačne slučajeve ugroženosti prava građana i slobodno odlučuje hoće li u konkretnom slučaju uzeti pritužbu u razmatranje ili ne. Predmeti se otvaraju odmah po dolasku pritužbe u Ured, tako da postupak razmatranja pritužbe započinje u najkraćem mogućem roku (Vidović, 2013). S obzirom da ispitivanje pojedinačne povrede prava koje on poduzima nije uređeno zakonom, to ukazuje na činjenicu da u postupanju pučkog pravobranitelja postoji visok stupanj slobode u odlučivanju načina na koji će provesti ispitivanje i koje radnje ispitivanja će uopće provesti. Par stvari se posebno uzimaju u obzir prilikom odlučivanja o postupanju po pritužbi, a to su: vrijednost zaštićenog dobra koje je ili bi moglo biti povrijeđeno, postojanje mogućnosti da budu povrijeđena ustavna i zakonska prava više osoba, način i okolnosti koje jesu ili bi mogle uzrokovati povredu tih prava te ostale zakonske mogućnosti zaštite ugroženog prava (Musa, 2001).

Pučki pravobranitelj dužan je surađivati s posebnim pravobraniteljima u području promicanja i zaštite ljudskih prava, što se uređuje Sporazumom o međuinstitucionalnoj suradnji. Njihova suradnja treba se zasnivati na načelima komplementarnosti, međusobnog uvažavanja i djelotvornosti u zaštiti i promicanju ljudskih prava. Stoga će pučki pravobranitelj postupati po onim pritužbama koje su u njegovoj nadležnosti, a pritužbe koje se odnose na prava djece, osoba s invaliditetom ili ravnopravnost spolova, bit će proslijeđene posebnim pravobraniteljima, a podnositelj će o tome biti obaviješten.

Zakonom o pučkom pravobranitelju²⁵ propisana su temeljna načela kojih se pučki pravobranitelj treba pridržavati prilikom svog djelovanja. Prvo načelo odnosi se na promicanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda koje se ostvaruje kroz praćenje stanja u području ljudskih prava i sloboda, ažuriranje baze podataka i dokumentacije, obavješćavanje javnosti, održavanje suradnje s raznim organizacijama te razmatrajući pritužbe građana na nepravilnosti i nezakovitosti u radu tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave, pravnih osoba s javnim ovlastima te fizičkih i pravnih osoba. Drugo načelo je ustavnost zakona i drugih propisa prema kojem pučki pravobranitelj prati da su zakoni i drugi propisi u skladu s odredbama Ustava Republike Hrvatske i međunarodnim pravnim aktima te ima pravo podnijeti zahtjev za pokretanje postupka ocjene suglasnosti zakona i drugih propisa s Ustavom i postupak

²⁵ NN 76/12

ocjene zakonitosti općih akata. Sljedeće je načelo samostalnosti i neovisnosti pučkog pravobranitelja. On djeluje samostalno i neovisno, ali uvijek može zatražiti pomoć znanstvenika, stručnjaka i drugih institucija te surađivati sa javnošću i udrugama koje djeluju na području promicanja interesa građana, a svaki oblik utjecaja na njegov rad je zabranjen. Zatim je tu imunitet i sukob interesa koji predstavlja postojanje imuniteta kod pučkog pravobranitelja i njegovih zamjenika, a sukob interesa znači da ne smiju biti članovi političke stranke niti obavljati bilo koju drugu javnu ili profesionalnu dužnost. Zadnje načelo odnosi se na pristup informacijama i obvezu čuvanja tajne. Pučki pravobranitelj ima pravo uvida u podatke i dokumente tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave te pravnih osoba s javnim ovlastima u skladu sa Zakonom o tajnosti podataka, a propise o zaštiti i tajnosti podataka obvezni su poštivati i nakon prestanka rada u Uredu.

Postupanjem po pritužbi pokreće se ispitni postupak. U svrhu ispitnog postupka i uvida u cijelu situaciju, pučki pravobranitelj može tražiti sve potrebne informacije, podatke, akte i drugu dokumentaciju od tijela koje je navedeno u pritužbi. To tijelo obvezno je na suradnju i pružanje pravne pomoći na zahtjev pučkog pravobranitelja. Pomoć može zatražiti i od znanstvenika i stručnjaka sa sveučilišta, instituta, sindikata, crkava i sličnih ustanova koji također imaju obvezu pružiti mu pomoć u primjerenom roku (Aviani, 1998). Svi podaci i sva dokumentacija dostupni su mu bez obzira na njihovu tajnost, no pučki pravobranitelj svakako ima obvezu čuvanja službene tajne, a to se odnosi i na njegove zamjenike te ih obvezuje i nakon prestanka službe. Ako tijelo od kojega su zatražene informacije ne dostavi tražene informacije, podatke i dokumentaciju u roku koji je pučki pravobranitelj odredio, o tome će biti obaviješteno tijelo koje je ovlašteno za provođenje nadzora nad tim tijelom, a Hrvatski sabor i javnost također mogu biti obaviješteni. Osim traženja potrebnih informacija, pučki pravobranitelj može u bilo koje doba nenajavljeno pregledati mjesta u kojima se nalaze osobe lišene slobode, osobe kojima je ograničena sloboda kretanja i ostale osobe čija prava i slobode štiti te po potrebi sastavlja izvješće o obavljenom pregledu²⁶. U slučaju sumnje na kršenje ljudskih prava, pučki pravobranitelj može razgovarati sa svim osobama unutar ustanove koje mu mogu dati potrebne informacije. Ako su u izvješću navedene preporuke ili primjedbe, tijelo u kojem pučki pravobranitelj obavlja pregled i tijelo koje nad njim obavlja nadzor treba obavijestiti pučkog pravobranitelja o poduzetim mjerama u roku od 30 dana. U slučaju da nije obaviješten o poduzetim mjerama, pučki pravobranitelj može obavijestiti Hrvatski sabor i javnost.

²⁶ Na primjer zdravstvene ustanove ili kaznenopravni domovi.

Nakon provedenog ispitnog postupka, sastavlja se izvješće o slučaju u kojem su navedene činjenice i okolnosti slučaja i ocjena o tome jesu li i na koji način povrijeđena ili ugrožena ustavna ili zakonska prava i slobode podnositelja pritužbe. Izvješće se dostavlja podnositelju pritužbe i tijelu na koje se pritužba odnosi s upozorenjem, prijedlogom ili preporukom. Tom tijelu će biti predloženo što treba učiniti kako bi se što učinkovitije otklonilo ugrožavanje ili povreda prava, no ne može ga se prisiliti na postupanje prema tom prijedlogu. Zatim, to tijelo je dužno obavijestiti pučkog pravobranitelja o mjerama koje je poduzelo na temelju njegovog prijedloga ili preporuke najkasnije u roku od 30 dana. Nadležna tijela kojima se pučki pravobranitelj obraća ponekad ne odgovaraju ažurno na upite u zakonskom roku od 30 dana pa se time dovodi u pitanje sama učinkovitost rada na određenim predmetima. U slučaju da tijelo ne postupi u skladu sa dobivenim prijedlogom, jedino što pučkom pravobranitelju preostaje je obavještavanje Hrvatskog sabora o tome. A svoje prijedloge, preporuke i upozorenja može i ne mora objaviti u sredstvima javnog priopćavanja koja ih moraju objaviti.

U pojedinim slučajevima nije potrebno provoditi ispitni postupak nego samo skraćeni postupak. Skraćeni postupak se provodi kada je u pritužbi navedeno dovoljno činjenica iz kojih se može vidjeti da je došlo do povrede ustavnih ili zakonskih prava podnositelja, a osim tih činjenica i uz pomoć općepoznatih činjenica, odnosno službenih podataka kojima pučki pravobranitelj raspolaže.

Osim na temelju pritužbe, pučki pravobranitelj može pokrenuti postupak na vlastitu inicijativu kako bi ispitao neke pojedinačne ili česte povrede ustavnih i zakonskih prava i sloboda za koje je mogao saznati putem sredstava javnog priopćavanja, na primjer u novinama, na televiziji ili na temelju nekih drugih izvora. U tom slučaju mu je potrebna suglasnost osobe čija prava i slobode su neposredno ugrožena ili povrijeđena. Suglasnost nije potrebna ako se radi o hitnom slučaju, zaštiti dobrobiti djeteta ili ako je slučaj objavljen u medijima.

3.4 Izuzetak od postupanja po pritužbi

Postoje određene situacije kada pučki pravobranitelj neće postupati po pritužbi, o čemu slobodno odlučuje po primitku pritužbe i o čemu će u što kraćem roku obavijestiti podnositelja pritužbe.

Prva situacija odnosi se na slučajeve kojima je u tijeku sudski ili drugi postupak. Postupanje pučkog pravobranitelja u takvim situacijama narušilo bi ustavno načelo samostalnosti i neovisnosti sudbene vlasti, kojim se nastoji zaštititi sudstvo od raznih utjecaja sa strane. Jedino kada se takav sudski ili drugi postupak neopravdano odugovlači ili ako je došlo do očite zlouporabe ovlasti, pučki pravobranitelj može zatražiti očitovanje predsjednika nadležnog suda. U slučaju da ne dobije traženo očitovanje, pučki pravobranitelj će obavijestiti predsjednika Vrhovnog suda Republike Hrvatske. Zaključno, tek kada je sudska presuda konačna, pučki pravobranitelj može reagirati.

Sljedeća situacija kada se ne postupa po pritužbi je ako je otvoren rok za podnošenje pravnog lijeka ili sredstva pravne zaštite te ako pravo na podnošenje pravnog lijeka nije iskorišteno u roku. I na kraju, pučki pravobranitelj neće postupati po pritužbi ako su prošle tri godine od učinjene nepravilnosti ili odluke tijela, osim ako je tu riječ o predmetu od interesa za zaštitu ljudskih prava i sloboda.

3.5 Razlozi za podnošenje pritužbi

Analiza podnesenih pritužbi, službenih podataka i ostalih prikupljenih informacija za svaki pojedinačni predmet daje mogućnost da se identificiraju sustavni problemi. Prema izvješću pučke pravobraniteljice za 2021. godinu kao predmet pritužbi najčešće se javljala diskriminacija, područje zdravstva, radni i službenički odnosi te pravosuđe, što se zapravo ponavlja iz godine u godinu²⁷. Ostale pritužbe odnose se na gospodarstvo i obrt, socijalnu skrb, osobe lišene slobode, imovinsko pravne odnose, građenje, zaštitu okoliša, ovrhe, mirovinsko osiguranje i drugo.

Jedna od aktualnijih tema bio je COVID-19 koji je također bio predmet mnogih pritužbi. Najveći problem predstavljalo je posjedovanje COVID potvrde koju je netko mogao dobiti preboljenjem ili cijepljenjem. S obzirom da su pojedine osobe nakon cijepljenja znale imati teške nuspojave, mnogi se iz straha za svoje zdravstveno stanje nisu htjeli cijepiti, a uvođenjem COVID potvrde pojedini građani jednostavno nisu imali izbora te su bili prisiljeni cijepiti se. Također, postojale su mnoge nelogičnosti u mjerama koje su donesene. Nisu se trebali testirati svi nego samo necijepljeni bez obzira na činjenicu da cijepljene osobe svejedno mogu biti

²⁷ Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu

prenositelji virusa. Osobama bez potvrde bila su ograničena temeljna ljudska prava što možemo vidjeti na primjeru jedne od pritužbi.

„Na primjeru mog supruga koji se ne može cijepiti zbog mogućih nuspojava sa njegovim zdravstvenim stanjem za koje nitko ne preuzima odgovornost, covid potvrda je moguća samo da se dva puta tjedno testira o vlastitom trošku. Suprug nije zaposlen u javnom i državnom sektoru, ali zbog prirode svog posla svakodnevno ulazi u poštu i policiju i slično, direktno mu je ugroženo pravo na rad i osnovna egzistencija jer trošak testiranja treba sam snositi.“²⁸

Preporuka na temelju ove i sličnih pritužbi bila je da se osobama koje se zbog određenih zdravstvenih problema ne mogu cijepiti te osobama lošije financijske situacije osigura fizički i financijski dostupno testiranje.²⁹

Prošle godine bilo je mnogo terenskih obilazaka. Pregledani su domovi građana pogođenih potresom, romska naselja, prihvatilišta za beskućnike, policijske postaje, zatvori, psihijatrijske ustanove i slično. Nacionalni preventivni mehanizam (NPM) štiti ljudska prava osoba lišenih slobode. U 2021. godini predstavnici NPM-a pregledali su nekoliko policijskih postaja i pritvorskih jedinica. Pregledani su uvjeti smještaja osoba lišenih slobode. Utvrđeno je kako uvjeti nisu potpuno usklađeni s postojećim Standardima prostorija u kojima borave osobe kojima je oduzeta sloboda kretanja. U pojedinim prostorijama potrebno je sanirati zidove čija površina je oljuštena te podove koji su prekriveni keramičkim pločicama jer je to materijal koji se može razbiti. Jedan od pozitivnih primjera je Kaznionica u Lepoglavi koja je mjesec dana nakon upozorenja obavijestila o izvršenoj sanaciji.³⁰

U Policijskoj postaji Sinj u jednoj od prostorija videonadzor obuhvaća sanitarni čvor što je nedopustivo i suprotno Standardima, a preporuka kojom se traži onemogućavanje takvog videonadzora nije prihvaćena. Navedeni i drugi slični uvjeti predstavljaju neljudsko i ponižavajuće postupanje.³¹

²⁸ Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, Poglavlje 2.1. Epidemija bolesti COVID 19: Utjecaj na zaštitu ljudskih prava i jednakost - COVID potvrde – pritužbe građana i odluka Ustavnog suda

²⁹ Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, Poglavlje 2.1. Epidemija bolesti COVID 19: Utjecaj na zaštitu ljudskih prava i jednakost - COVID potvrde – pritužbe građana i odluka Ustavnog suda

³⁰ Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, Poglavlje 4.3.1. Zaštita prava osoba lišenih slobode u zatvorskom sustavu – Uvjeti smještaja

³¹ Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, Poglavlje 4.1.3. Obavljanje poslova NPM-a: Obilasci policijskih postaja i pritvorskih – Kontrolni obilasci

Kako se pučkom pravobranitelju obraćaju i osobe lišene slobode, navodim jedan od tih primjera.

„...trenutno se nalazim u ćeliji dimenzija cca 6x3 m, to je nekih 18-tak m², tj. nalazi se nas 6 osoba. Do nedavno nas je bilo 5 i to je bilo previše, a sad je ubačen i šesti krevet i osoba te je boravak u takvom prostoru nesnosan. ... osim nas šestorice nalaze se još 3 kreveta na kat, veliki stol za objed, mali stolić, stolić za tv prijarnik i 5 stolica koji oduzimaju 10m²... Molim vas kao čovjek čovjeka da zamislite kako je ujutro kad svi ustanemo te svaki od nas mora otići na toalet i obaviti ljudske potrebe. Dok zadnji dođe na red potrebno je i sat vremena. Pa vas molim da mi pomognete objasniti kako izbjeći da dođe do netrpeljivosti u toj maloj sobici...“³²

Preporuka na temelju takve pritužbe glasi: *„Ministarstvu pravosuđa i uprave, da uvjete smještaja u kaznenim tijelima prilagodi zakonskim i međunarodnim standardima.“³³*

Broj građana koji se obraćaju pučkom pravobranitelju sve je veći. Ovim izvješćem prikazuje se slika stanja ljudskih prava i sloboda te se prenose iskustva i teškoće građana zastupnicima Hrvatskog sabora, sve u cilju zaštite i poboljšanja prava građana u Republici Hrvatskoj.

³² Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, Poglavlje 4.3.1. Zaštita prava osoba lišenih slobode u zatvorskom sustavu – Uvjeti smještaja

³³ Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, Poglavlje 4.3.1. Zaštita prava osoba lišenih slobode u zatvorskom sustavu – Uvjeti smještaja

4 EUROPSKI OMBUDSMAN

Ugovorom iz Maastrichta, 1992. godine uspostavljen je Europski ombudsman. Njegovo djelovanje i funkcije uređuju se Statutom Europskog ombudsmana.³⁴ Ured ombudsmana nastoji pomoći pojedincima, poduzećima i organizacijama koja su nezadovoljna postupanjem institucija i tijela Europske Unije, uz iznimku Suda Europske unije.

Nakon svakog izbora za Europski parlament bira se Europski ombudsman na razdoblje mandata Europskog parlamenta, odnosno na razdoblje od 5 godina uz mogućnost reizbora. Bira ga Europski parlament između kandidata koji su odabrani na temelju transparentnog postupka, a poziv na podnošenje kandidata objavljuje se u Službenom listu Europske unije. Osobe koje se kandidiraju trebaju ispunjavati određene uvjete: da su državljani Unije, da imaju puna građanska i politička prava te sva potrebna jamstva neovisnosti, da im je priznata stručnost i iskustvo za obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana te da u razdoblju od dvije godine od objave poziva na podnošenje kandidata nisu bili članovi nacionalnih vlada, Europskog vijeća ili Europske komisije niti zastupnici u Europskom parlamentu. Kao prvi Europski ombudsman izabran je Jacob Söderman 1995. godine. Dužnost je 2013. godine preuzela Emily O'Reilly koja je i trenutno na toj poziciji. Za vrijeme trajanja mandata, Europskom ombudsmanu nije dozvoljeno baviti se bilo kakvim drugim zanimanjem, neovisno plaćenim ili neplaćenim. Do prestanka obnašanja dužnosti dolazi istekom mandata ili ranije razrješenjem dužnosti. Razriješit će ga Europski sud pravde ako prestane ispunjavati uvjete potrebne za obavljanje svoje dužnosti ili ako se otkrije loše postupanje i teži propusti u njegovom radu.

Državljanima Republike Hrvatske kao i svaki drugi građanin Europske Unije odnosno svaka fizička ili pravna osoba sa boravištem ili registriranim sjedištem može podnijeti pritužbu Europskom ombudsmanu. Podnositelj ne mora biti osobno oštećen lošom upravom ili imati neki poseban interes od slučaja za podnošenje pritužbe. A osim prethodno navedenih, pritužbu također mogu podnijeti tvrtke i udruge. Pritužba se može odnositi na nepravedno postupanje, diskriminaciju, zlouporabu ovlasti, odbijanje davanja informacija, nepoštivanje načela dobre uprave, nepotrebno odgađanje i neispravne postupke.

³⁴ Izvorni naziv Statuta je Decision of the European Parliament on the regulations and general conditions governing the performance of the Ombudsman's duties.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, na bilo kojem od službenih jezika Europske unije te podnositelj ima pravo dobiti odgovor na onom jeziku na kojem se i sam obratio. No prije podnošenja pritužbe, podnositelj bi se trebao obratiti tijelu kod kojeg je uočena nepravilnost i na taj način pokušati riješiti problem. Ako to tijelo odbija suradnju, onda se podnositelj obraća Ombudsmanu. Ombudsman prvo utvrđuje je li pritužba u njegovoj nadležnosti te ako nije savjetuje podnositelju da je proslijedi drugom tijelu. Također, nije nadležan zaprimati pritužbe protiv nacionalnih uprava i pravosuđa, fizičkih osoba ili korporacija. Pritužba se odbacuje kao nedopuštena ako je izvan nadležnosti Europskog ombudsmana, ako nije jasno naveden predmet pritužbe i identitet podnositelja te ako je prošlo dvije godine od dana kada je podnositelj saznao za činjenice na kojima se pritužba zasniva. Ako je pritužba očito neutemeljena, zatvara se predmet i obavještava se podnositelja. Kada ombudsman ocijeni da je pritužba dopuštena pokreće istragu.

O registriranoj pritužbi i pokretanju istrage obavještava instituciju, tijelo, ured ili agenciju Unije navedenu u pritužbi. Istraga se osim na temelju pritužbe može pokrenuti i na vlastitu inicijativu ako za to postoji osnova. Ombudsman prvo ispituje navode podnositelja koji ulaze u područje istrage te od tijela navedenog u pritužbi može zatražiti odgovor na te navode. Za potrebe istrage, ombudsman može zatražiti dostavu klasificiranih podataka, dodatnih informacija ili dokumenata, pregled odgovarajućih dokumenata te svjedočenje dužnosnika ili drugih službenika. Tijela od kojih je Ombudsman zatražio informacije, dostavljaju ih bez nepotrebne odgode i u određenom roku. U slučaju da informacije ne može dostaviti u traženom roku, podnijeti će obrazloženi zahtjev za produljenje roka. Nadležno tijelo može odbiti dostaviti informacije obuhvaćene nacionalnim zakonima o zaštiti klasificiranih podataka ili odredbama kojima se sprječava njihovo priopćavanje, o čemu dostavlja pisano obrazloženje. Ombudsman i njegovo osoblje imaju obvezu čuvanja poslovne tajne u svezi sa prikupljenim informacijama. Za potrebe istrage i svojih dužnosti općenito, može surađivati sa tijelima u drugim državama članicama te institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije. Istraga se zatvara ako se ne utvrde nepravilnosti u postupanju, ako je postignuto rješenje ili ako daljnje provođenje istrage nije opravdano. A ako se nakon istrage utvrde nepravilnosti u postupanju, Ombudsman o provedenoj istrazi obavještava dotično tijelo te mu daje preporuke, a ono ga u roku od 3 mjeseca treba obavijestiti o svom stavu. To tijelo nije obvezno postupiti po preporuci, ali razina poštovanja prema Ombudsmanovim preporukama je visoka. Odgovor tog tijela će zatim biti proslijeđen podnositelju pritužbe koji može podnijeti svoje komentare u roku od mjesec dana. Nakon analize dobivenih odgovora jedne i druge strane, Ombudsman utvrđuje konačan rezultat

istrage te ju zatvara. Ombudsman jednom godišnje Europskom parlamentu podnosi izvješće o rezultatima istraga koje je proveo.

5 ZAKLJUČAK

Tema ovog završnog rada bila je proučiti i bolje shvatiti svrhu i važnost pučkog pravobranitelja u Republici Hrvatskoj. Uloga institucije je dvostruka. S jedne strane ona je instrument zaštite ljudskih prava, a s druge strane jedinstveni mehanizam demokratske kontrole nad upravom.

S obzirom na to da preporuke pučkog pravobranitelja nisu obvezujuće, tijela javne uprave znaju potpuno ignorirati svako njegovo mišljenje. Takvo postupanje osim na štetu građana, ide i na štetu njima. Osim što pučki pravobranitelj može predložiti pokretanje kaznenog, prekršajnog ili disciplinskog postupka protiv njih, također može i pojedini slučaj iznijeti javnosti čime se stvara loša slika o tim tijelima. Pučki pravobranitelj bi možda mogao ojačati svoje ovlasti kada bi se u Zakon unijela odredba koja je propisana u Engleskoj. Engleski ombudsman također daje svoje mišljenje i preporuke te ako one ne budu prihvaćene, lokalno tijelo je to koje treba iznijeti slučaj u javnost i objasniti zašto nije prihvatilo ombudsmanove preporuke nego je ostalo pri svom stajalištu.

Mislim da će institucija pučkog pravobranitelja s vremenom imati mnogo veći utjecaj, ali u svakom slučaju potrebno je povećati komunikaciju s medijima i javnošću kako bi se podigla svijest o stanju u javnoj upravi u pogledu njihova odnosa prema građanima te nužnosti i mogućnostima zaštite prava građanina.

LITERATURA

1. Aviani, Damir: *Kontrola uprave putem pučkog pravobranitelja*. Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Split 2016.
2. Aviani, Damir: *Pučki pravobranitelj Republike Hrvatske*. Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Rijeka 1998.
3. Europska komisija protiv rasizma i nesnošljivosti: *Izvješće ecri-a o hrvatskoj (Peti ciklus praćenja)*. Vijeće Europe, Strasbourg 2018.
4. Europska komisija protiv rasizma i nesnošljivosti: *Treće izvješće o Hrvatskoj*. Vijeće Europe, Strasbourg 2005.
5. Europska komisija protiv rasizma i netolerancije: *Drugo izvješće o Hrvatskoj*. Vijeće Europe, Strasbourg 2001.
6. Horvat Vuković, Ana: *Novi standardi hrvatskoga i europskoga antidiskriminacijskog zakonodavstva*. Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Zagreb 2008.
7. Klarić, Lipovšćak: *Mi smo tu zbog građana*. Pravnik, Zagreb 1998.
8. Vidović, Lora: *Smjernice pučkog pravobranitelja o postupanju sa strankama*
<https://ombudsman.hr/propisi/Smjernice%20o%20postupanju%20sa%20strankama.pdf>
(posjećeno 07.04.2022.)
9. Musa, Anamarija: *Uloga ombudsmana u zaštiti građana od tijela lokalne i regionalne samouprave (komparativni prikaz)*. Hrvatska i komparativna javna uprava, Zagreb 2001.
10. Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske broj: U-I-5654/2011, Narodne novine 20/12

11. Smerdel, Branko: *“Poučak Dengove mačke“ i zaštita ljudskih prava: bi li ukidanje specijalnih ombudsmana doista osnažilo pučkog pravobranitelja?* Informator, Zagreb 2011.
12. Šimonović Einwalter, Tena: *Institucionalni okvir*. Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske, Zagreb 2009.
13. Štingl, Karla: *Ombudsman – posrednik između građana i institucija u Europskoj uniji*
<https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/18788> (posjećeno 12.04.2022.)
14. Ured pučke pravobraniteljice: *Kako podnijeti pritužbu*
<https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-pritužbu/> (posjećeno 03.04.2022.)
15. Uredba Europskog parlamenta o uređivanju propisa i općih uvjeta kojima se uređuje obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana, Euratom 2021/1163
<https://www.ombudsman.europa.eu/hr/legal-basis/statute/hr> (posjećeno 10.04.2022.)
16. Vidović, Bojan: *O djelovanju Europskog ombudsmana*. Informator, Zagreb 2016.
17. Vidović, Lora: *Jačanje zaštite ljudskih prava i sloboda u Republici Hrvatskoj*. Informator, Zagreb 2013.
18. Zakon o pučkom pravobranitelju, Narodne novine 76/12 2012.
19. Zakon o suzbijanju diskriminacije, Narodne novine 85/08, 112/12.