# УПОЗНАЈ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА





ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
ОМБУДСМАН

# ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА – ШТА ЈЕ И КО ЈЕ?

У свакој држави постоје институције које се баве неком важном облашћу за њене грађане и децу и младе попут тебе. Тако имамо **здравствене установе** које се брину о твом здрављу, **полицију** која гарантује твоју безбедност и сигурност, **школе** које ти пружају знање и образовање и **систем социјалне заштите** који пружа услуге подршке теби или твојој породици. Од 2007. године у Србији постоји државни орган које се бави заштитом права грађана у нашој земљи, а посебно заштитом права деце, чији је основни циљ да штити и унапређује поштовање људских права и слобода, а посебно права детета. Он то ради тако што контролише да ли институције које смо горе поменули поштују твоја права и како се односе према њима. Тај државни орган у Републици Србији назива се **Заштитник грађана**, а његов рад карактерише независност и самосталност. Седиште Заштитника грађана је у Београду, али он одлуком може образовати локалне канцеларије и ван свог седишта.

Заштитник грађана је назив на српском језику за институцију **омбудсмана**, која је први пут основана управо под тим именом у Шведској 1809. године, а касније и у великом броју земаља Европе и света. Реч омбудсман у шведском језику означава особу која „има слуха за народ“. Од тада па до данас овлашћења омбудсмана се нису значајно променила. Синоними који се широм света користе за назив ове институције су: омбудсман, народни адвокат, бранилац народа, јавни бранилац, медијатор, парламентарни комесар/повереник.

Заштитника грађана бирају представници грађана (посланици) у Народној скупштини Републике Србије на период од осам година и он њима одговара за свој рад, а има и своје заменике. Садашњи заштитник грађана зове се **мр Зоран Пашалић**, он је дипломирани правник. Радећи свој посао са тимом људи који су

стручњаци у својим областима, залаже се за поштовање и заштиту права грађана. Један од његових задатака је да заједно са заменицом задуженом за права детета, **Јеленом Стојановић**, дипломираном правницом, контролише да ли се сва твоја права поштују, уз уважавање твог мишљења у свим стварима које се тичу тебе. Та права су ти гарантована међународним документом који се зове Конвенција о правима детета и законима наше земље.



*Деци права припадају самим рођењем. Можемо рећи да је Конвенција о правима детета „дечији устав“ и она важи за сву децу света. Сва права су подједнако важна и међусобно повезана. Важно је да будеш упознат са својим правима. Тиме учиш да та права припадају и теби и твојим вршњацима подједнако.*

Поштујући принцип партиципације и стварање услова да се чује глас деце и младих, Заштитник грађана је први државни орган у Србији који је у свој рад непосредно укључио девојчице и дечаке са територије целе Србије тако што је 2010. године основао Панел младих саветника као трајни облик учешћа деце и младих у раду ове институције. Улога деце и младих, чланова Панела, јесте да укажу на проблеме са којима се сусрећу њихови вршњаци широм Србије, да изнесу своје ставове, пренесу теме које су важне деци и младима, као и да покрену питања од значаја за побољшање положаја деце и младих у Србији.



*Право деце* ***на партиципацију*** *значи право да учествујеш у доношењу одлука које се тичу тебе. Имаш право да изразиш своје мишљење, право да говориш о својим ставовима. Други имају обавезу да те чују, уваже и узму у обзир твоја размишљања. Важно је да применом овог права не повредиш или угрозиш права других особа.*

Више о раду институције Заштитника грађана можеш видети на интернет страницама **www.zastitnik.rs** и **www.pravadeteta.com** или можеш поставити питање путем имејла на адресу **zastitnik@zastitnik.rs**.

# УЛОГА, НАДЛЕЖНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

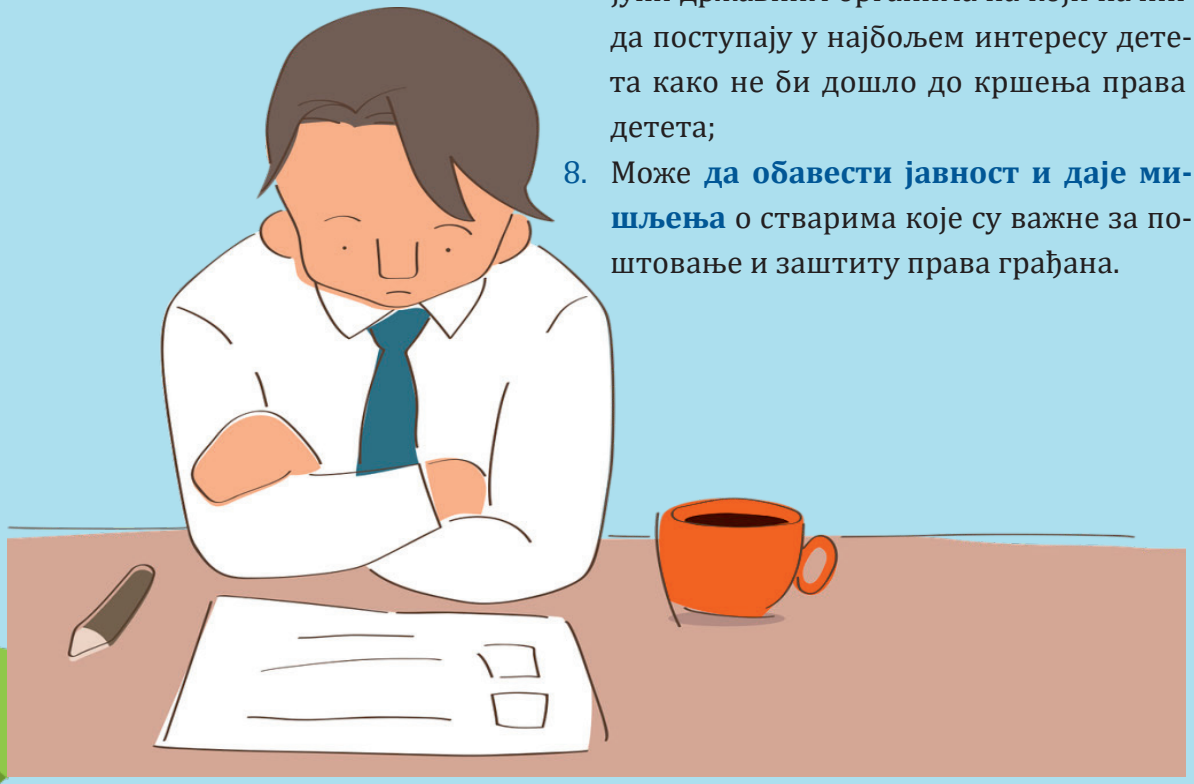
Сврха институције Заштитника грађана је да обезбеди поштовање и примену закона и прописа којима су ти гарантована одређена права, **контролишући** законитост и правилност рада државних органа. Он то ради на више начина:

1. **Испитује притужбе грађана** – одраслих, деце или њихових родитеља/старатеља, на рад државних органа. То се чини када постоје сумње или сазнања о повреди или угрожавању људских права и слобода;
2. **Може да реагује и без притужбе, по сопственој иницијативи, на основу сазнања из медија** (нпр. случајеви насиља у школи о којима се извештава у медијима или постоје објаве на друштвеним мрежама);

***Насиље, злостављање и занемаривање деце*** *није дозвољено. Деца имају право на* ***заштиту*** *од оваквог поступања које се може јавити у више облика: физичко насиље, вређање и понижавање, застрашивање, сексуално узнемиравање или злоупотреба, немарно поступање итд. Држава је дужна да те заштити и од лошег поступања родитеља или одраслог задуженог за бригу о теби.*

3. **Предлаже доношење нових или измене и допуне постојећих закона и других прописа из своје надлежности**. Пре него што предложи доношење новог или измену постојећег закона или другог прописа, Заштитник грађана узима у обзир све дотадашње случајеве кршења људских права на које се односи закон који се мења или предлаже;

4. Може **да покрене поступке за оцену уставности и законитости прописа пред Уставним судом**;
5. Може да **иницира покретање дисциплинског поступка према запосленом у органу управе или да поднесе** захтев односно пријаву за покретање прекршајног или кривичног поступка;
6. Може **да посредује** између грађана и државних органа, као и између државних органа ради решавања проблема;
7. **Може деловати превентивно** указујући државним органима на који начин да поступају у најбољем интересу детета како не би дошло до кршења права детета;
8. Може **да обавести јавност и даје мишљења** о стварима које су важне за поштовање и заштиту права грађана.



*Имаш* ***право на здравље и квалитетну здравствену заштиту.*** *Лекари, прегледи и услуге у здравственим установама морају ти бити доступне. Имаш право на најбоље лечење и опоравак. И родитељи су дужни да чувају твоје здравље. Једнако је битно твоје физичко, као и ментално здравље. Са посебним изазовима у овој области суочавају се адолесценти. Важно је да будете информисани о променама које период адолесценције доноси и да их разумете.*

# КАДА СЕ МОЖЕШ ОБРАТИТИ ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА?

Заштитнику грађана се можеш обратити за помоћ онда када сматраш да је неко од твојих права нарушено и када други државни органи нису успели да ти помогну.

У зависности од проблема који имаш, органи и институције којима можеш да се обратиш пре Заштитника грађана су:



- **школа и запослени у њој (одељенски старешина, психолог/педагог, директор);**
- **дом здравља или болница, заштитник права пацијената;**
- **центар за социјални рад;**
- **јединица локалне самоуправе;**
- **полиција;**
- **министарства и други државни органи.**

Уколико мислиш да је твоје право и даље нарушено, можеш да се обратиш Заштитнику грађана.

Заштитник грађана ти такође **може дати савет** коме треба да се обратиш уколико ниси сигуран.

*Да ли знаш да по Конвенцији о правима детета имаш **право на одмор, игру и културне активности?** Имаш право на слободно време које ћеш сам организовати. Право на игру важно је за твој развој и развој твоје креативности и радозналости. Државни органи дужни су да ти обезбеде услове за остваривање ових права – тако што обезбеђују средстава, просторе, опрему, програме и садржаје, а све у складу са законом.*

# КАКО СЕ МОЖЕШ ОБРАТИТИ ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА?

Заштитнику грађана се можеш обратити на три начина:

- **подношењем притужбе;**
- **посетом и разговором са неким од запослених у канцеларијама Заштитника грађана;**
- **телефонским позивом.**

То за тебе може урадити и неко други, на пример родитељ или нека друга особа која се брине о теби. Притужба Заштитнику грађана би требало да садржи име, презиме и контакт особе која му пише.

**Притужбу** можеш написати сам, уз помоћ особе којој верујеш или запосленог у канцеларији Заштитника грађана. Најједноставније је да попуниш образац који можеш да пронађеш на интернет страници Заштитника грађана (**https://www.ombudsman.rs/index.php/prituzba**), у његовим просторијама или на крају ове брошуре. Притужбу можеш да напишеш на српском или језику који користиш и да је пошаљеш поштом (на адресу Делиградска бр. 16, 11000 Београд) или електронским путем (на адресу **zastitnik@zastitnik.rs**).

Подношење притужбе је **бесплатно.**

Ако желиш да разговараш са неким од запослених у институцији Заштитника грађана, можеш да одеш у **канцеларију** која се налази на адреси Делиградска бр. 16 у Београду, између 9 и 16 часова сваког радног дана.

Уколико Заштитнику грађана желиш да се обратиш путем **телефона**, то можеш да урадиш сваког радног дана. Бројеви телефона које можеш да позовеш су:

- 011/2068-100 ако зовеш између 8 и 16 часова;
- 064/876-8505 ако зовеш између 16 и 22 часа.



# ШТА ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА МОЖЕ ДА УРАДИ, А ШТА ИПАК НИЈЕ У ЊЕГОВОЈ НАДЛЕЖНОСТИ?



Након што прими твоју притужбу, Заштитник грађана ће пажљиво да провери чињенице које се односе на ситуацију коју си описао. Ако је потребно, позваће те на додатни разговор како би разјаснио неке детаље. Такође, може контактирати и друге институције како би прибавио додатне информације. Испитаће оно што су остали органи урадили или пропустили даураде и на основу тога може дати **препоруку** како да се твој проблем реши. Заштитник грађана не може да донесе одлуку уместо другог органа, али може да укаже шта и како треба да исправи у свом раду. Део посла Заштитника грађана је и да прати да ли су државни органи поступили у складу са његовом препоруком. Већина државних органа поступи по препорукама и предлозима Заштитника грађана са циљем да се отклоне разлози због којих је дошло до повреде твог права.

Важно је да знаш да Заштитник грађана није „народни адвокат“ нити служба бесплатне правне помоћи. То значи да он не може у твоје име писати тужбе, молбе или жалбе. Такође, он не може да те заступа пред судом када је неки спор у питању.

Уколико ти се учини да је прошло много времена, а твој проблем није решен, потребно је да будеш стрпљив. Заштитник грађана ради на томе да помогне свима којима је помоћ потребна, па је зато понекад потребно више времена да заједно са својим сарадницима са пуно пажње проучи и твој проблем.

Заштитнику грађана **не можеш** да се жалиш на рад:

1. Народне скупштине Републике Србије;
2. председника Републике Србије;
3. Владе Републике Србије;
4. Уставног суда и осталих судова;
5. јавних тужилаштава.

Поред њих, Заштитнику грађана **не треба** да се обраћаш уколико имаш проблем са твојим вршњацима и другим грађанима (осим ако нису запослени у државним органима који су својим поступањем или непоступањем повредили неко твоје право). Он није „универзални лек“ који ће решити све твоје проблеме.

# РЕЧНИК МАЊЕ ПОЗНАТИХ РЕЧИ И ИЗРАЗА:



- **ДРЖАВНИ ОРГАНИ** – под појмом државних органа које Заштитник грађана може да контролише спадају све институције наше земље које доносе одлуке о правима и обавезама грађана или једноставно имају улогу да штите људска права. То могу бити министарства, школе, полиција, болнице, домови здравља, јавна предузећа, дирекције, центри за социјални рад, фондови и слично. Сви они дужни су да спроводе законе и друге прописе Републике Србије;
- **ДОСТУПНОСТ** – различите могућности да до нечега дођеш или да нешто оствариш;
- **ЗАКОН** – правни акт који уско дефинише правила у некој специфичној области;
- **ЗАНЕМАРИВАЊЕ** – запостављање, намерна или случајна недовољна брига која те на неки начин угрожава, немарно поступање;
- **ЗЛОСТАВЉАЊЕ** – малтретирање, насилно понашање, мучење;
- **ИНИЦИЈАТИВА** – првобитно покретање/започињање неког питања, теме, идеје, ствари; предузимљивост;
- **ИНСТИТУЦИЈА** – или установа која има специфичан циљ и област рада којом се уско бави;
- **КОНВЕНЦИЈА О ПРАВИМА ДЕТЕТА** – први и најзначајнији међународни документ о правима детета. Донеле су га Уједињене нације 1989. године, а једна од многобројних земаља које су га потписале јесте и Република Србија;

- **КОНТРОЛИСАЊЕ** – надгледање или надзор нечијег рада како би се избегле или исправиле грешке у раду, а закони и прописи примењивали;
- **НАДЛЕЖНОСТ** – делокруг нечијег рада и деловања;
- **НАЈБОЉИ ИНТЕРЕС ДЕТЕТА** – оно што на најбољи могући начин омогућава да све потребе детета буду задовољене;
- **ОВЛАШЋЕЊЕ** - могућност/пуномоћ за поступање у нечему;
- **ПАРТИЦИПАЦИЈА** – учешће (кроз рад, доношење одлука и сл.);
- **НЕПОСРЕДНО** – директно, а не посредством некога или нечега;
- **СЕДИШТЕ** – место на којем се налази главна зграда пословања неке установе/институције;
- **СТАРАТЕЉИ** – људи који у неким радњама и улогама замењују праве (биолошке) родитеље када они нису у могућности да тоураде, а све у циљу заштите твојих права и интереса као детета;
- **УСЛУГА**– активност коју неко спроводи, а која није видљива, али доприноси решавању неких проблема;
- **УСТАВ** – основни и главни документ/правни акт наше земље. Сви остали закони морају бити у складу са Уставом.

Сви појмови који су у овој брошури употребљени у граматичком мушком роду подразумевају природни мушки и женски род лица на која се односе






*Ова публикација је израђена у оквиру пројекта „Деца деци – знајте своја права“ који је финансиран од стране Бугарске развојне помоћи. Садржај публикације је искључива одговорност Заштитника грађана Републике Србије и ни на који начин не одражава ставове Републике Бугарске и Бугарске развојне помоћи.*



## Контакт подаци:

**Заштитник грађана**
**Делиградска бр. 16**
**11000 Београд**
**Телефон: 011/206-8-100**
**Факс: 011/206-8-182**
**zastitnik@zastitnik.rs**
**www.zastitnik.rs**
**www.pravadeteta.com**