

**KOMPARATIVNA ANALIZA
INSTITUCIJA OMBUDSMANA
U IZABRANIM ZEMLJAMA:
FUNKCIONISANJE, NADLEŽNOSTI,
PRIMJERI I PREPORUKE**

Podgorica
Jun, 2018.

Izdavač

Centar za demokratiju i ljudska prava - CEDEM
(www.cedem.me)

Za izdavača

Milena Bešić

Autori

Eva Taterová, Ph.D¹
Vladimir Đorđević, Ph.D

Saradnik na publikaciji

Rade Bojović²

Prevod

Joško Katelan

Dizajn i prelom teksta

Marko Mihailović, M Studio doo, Podgorica

Publikacija predstavlja dio projekta „**Jačanje institucionalnih kapaciteta Ombudsmana za nadzor nad sektorom bezbjednosti**“ koji sprovodi CEDEM, u saradnji sa institucijom Ombudsmana, a uz finansijsku podršku **Ambasade Savezne Republike Njemačke u Crnoj Gori**. Sadržaj publikacije predstavlja isključivu odgovornost priređivača i ne odražava nužno stavove donatora.

¹ Napisali dr Eva Taterová, asistent na Fakultetu za regionalni razvoj i međunarodne studije, Univerziteta "Mendel", Brno, Češka Republika, e-mail: eva.taterova@mendelu.cz, i dr Vladimir Đorđević, asistent na Fakultetu za regionalni razvoj i međunarodne studije, Univerziteta "Mendel", Brno, Češka Republika, e-mail: vladimir.dordevic@mendelu.cz

² Pravni ekspert

Sadržaj

Uvod: Metodološka razmatranja i struktura publikacije	3
Kancelarija Ombudsmana u post-komunističkim zemljama	3
Studija slučaja I: Češka Republika.....	3
Studija slučaja II: Slovenija.....	3
Studija slučaja III: Austrija.....	3
Zaključak.....	3
Uvod: Metodološka razmatranja, struktura publikacije i korišćeni izvori	5
Kancelarija Ombudsmana u post-komunističkim državama	8
Studija slučaja I: Češka Republika.....	11
Studija slučaja II: Slovenija.....	15
Studija slučaja III: Austrija	21
Zaključak	33
Izvori.....	34

Uvod: Metodološka razmatranja, struktura publikacije i korišćeni izvori

Institucija Ombudsmana kao pravobranitelj koji za cilj ima poštovanje ljudskih prava u demokratskim državama je, već dugo, jedan od temelja svakog demokratskog političkog sistema.³ Kao neko koga u većini slučajeva imenuje vlada ili parlament date države, uloga Ombudsmana nije ograničena samo na pokušaj zaštite javnih interesa posvećujući se kršenjima prava pojedinaca, već i na podizanje svijesti u odnosu na pitanja i probleme od javnog interesa. U tom smislu, nezavisnost i sloboda Ombudsmana da slijedi postavljene prioritete je suštinska stvar u njegovom radu, s tim što je uloga Ombudsmana u nekim demokratičnijim zemljama od ključnog značaja, dok je u nekim drugim, manje demokratskim, čisto formalne prirode. Upravo je pitanju uspješnosti funkcionisanja Ombudsmana u nekim zemljama posvećena ova publikacija, izvodeći tako zaključke o primjerima dobre prakse u Češkoj Republici, Sloveniji i Austriji, omogućavajući u tom smislu da se nauče vrijedne lekcije i da se u Crnoj Gori primijeni naučeno. Budući da je Crna Gora još uvijek zemlja u tranziciji i da prolazi kroz često mukotrpan i zahtjevan proces transformacije i evropeizacije, upravo ova publikacija može poslužiti u svrhu davanja informacija organizacija civilnog društva, javnim službenicima i odnosnim državnim institucijama, pomažući im tako u dobijanju sažetih podataka o temi koja je u pitanju. Posebno je aspekt primjera dobre prakse onaj koji se smatra najvrijednijim i koji ima svoju didaktičku svrhu.

Što se tiče metodologije za ovu konkretnu analizu o Ombudsmanu i izabranim zemljama, ona se prije svega bazira na dva različita aspekta koja imaju jedan cilj. Prvi je onaj koji se tiče sličnosti između izabranih slučajeva, to jest Češke Republike, Slovenije i Austrije, sa jedne strane, i Crne Gore, sa druge. Ovo konkretno pitanje se ovdje shvata kao sličnost u smislu obima djelovanja i odnosnih prava između Kancelarije(a) Ombudsmana u datim zemljama i time će prve tri pomenute države biti kratko obrađene u odnosu na njihovo funkcionisanje, a na sličan način će kratko biti analizirane nadležnosti ovih institucija. Pored toga, drugi aspekt ovog razmatranja o Ombudsmanu zasnovan je na primjerima dobre prakse u periodu između 2012. i 2017. godine. On je upotrijebljen kao zajednički imenilac, čime je posebna pažnja posvećena djelotvornosti kancelarija

3 U vezi sa ovim pitanjem, pogledajte, na primjer, Roy Gregory and Philip James Giddings (eds.), *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents (Ispravljanje pogrešaka: Ombudsman na šest kontinenta)*, Amsterdam-Berlin-Oxford-Tokyo-Washington, DC: IOS Press

i njenog uspješnog funkcionisanja u raznim oblastima. Dok su primjeri dobre prakse generalno kratko prezentirani i pretreseni, više pažnje je posvećeno Kancelariji Ombudsmana u odnosu na funkcionisanje policije, kao važnog aspekta koji može biti od koristi Crnoj Gori. To je, naravno, zbog činjenice da je sasvim uobičajeno da društva u tranziciji doživljavaju brojne probleme sa funkcionisanjem snaga državne bezbjednosti, tako da se iskustvo država koje su već prošle kroz tu konkretnu fazu može biti veoma korisno. Što se tiče izabranog perioda, autori su se odlučili za period 2012-2017. zato što svi slučajevi koji su ovdje razmotreni imaju detaljne izvještaje o funkcionisanju date kancelarije u odnosnom periodu, tako da imaju vrijedne podatke koji su odmah dostupni. Oba aspekta imaju za cilj da naznače kako se lekcije i iskustva o funkcionisanju Ombudsmana u izabranim slučajevima/državama mogu primijeniti u sličnom, to jest crnogorskom okruženju.

Pored toga, postoje dva razloga zbog kojih je ova publikacija konceptualno organizovana na baš ovakav način. S jedne strane, izabrane države su sve u Evropskoj uniji, iako imaju različite istorijske putanje u tom smislu. Dok su Češka Republika i Slovenija ušle u Uniju 2004. godine, kao prve postkomunističke zemlje koje su to uspjele, Austrija je to učinila početkom 1995. godine, skoro deceniju ranije. Konkretno ova tačka poređenja između dvije postkomunističke države, s jedne strane, i Austrije, koja decenijama pripada Zapadu, liberalnom bloku, je od suštinskog značaja za konceptualizaciju ove publikacije u odnosu na Crnu Goru. Crna Gora, kao država koja relativno brzo napreduje u procesu evropskih integracija i koja je dosta uspješna na putu demokratizacije, zasigurno može naučiti vrijedne lekcije iz datih primjera i primijeniti ih u svom okruženju. Posebno zanimljivim se mogu pokazati primjeri Češke Republike i Slovenije, kao država koje djelimično dijele postkomunističko nasljeđe sa Crnom Gorom i koje su bile uspješne u vođenju i kompletiranju procesa postkomunističke transformacije kroz koju trenutno prolazi Crna Gora. Pored toga, već pomenuta sličnost između izabranih država u odnosu na datu Kancelariju Ombudsmana i njegove nadležnosti i funkcionisanje dalje ukazuje u pravcu potrebe da se naučene lekcije primjene i u instituciji Ombudsmana u Crnoj Gori. Na kraju, ali ništa manje zanimljivo, treba primijetiti da je češki Ombudsman nekoliko godina bio najdjelotvorniji u poređenju sa svojim kolegama u EU, što suštinski ukazuje na činjenicu da zapadne demokratije nisu jedine koje su imale uspjeha u tom smislu.

Što se tiče izvora koji su korišćeni, ova publikacija je iznad svega bazirana na osnovnim podacima koji su prikupljeni iz raznih državnih izvještaja

i analiza iz izabranih država. Pored toga, korišćeni su i podaci koji su dostupni na zvaničnim web-stranicama izabranih država, kao što je to posebno slučaj sa Češkom Republikom. Ovdje je poznavanje češkog jezika bilo veoma korisno, budući da su neke informacije date samo na češkom jeziku. To, međutim, nije bio slučaj ni sa Austrijom ni sa Slovenijom koje imaju opsežne izvještaje o funkcionisanju Ombudsmana na engleskom jeziku. Pored ovoga, korišćen je mali broj sekundarnih izvora koji su bili od koristi za izradu ove publikacije. To su uglavnom bili oni obimi i stavke u oblasti studija demokratizacije koji su upotrijebljeni za osiguranje teoretske pozadine vezane za temu rada.

Konačno, imajući na umu sve što je rečeno o ciljevima i metodologiji ovog konkretnog izdanja, vrijedi pomenuti da je ova publikacija organizovana na sljedeći način:

- a) Uvod, gdje su ukratko opisana metodološka razmatranja i izvori;
- b) Nakon Uvoda slijedi odjeljak o važnosti date institucije za post-komunističke države i njihove scenarije demokratizacije, u suštini sumirajući 'kvalitet demokratije'⁴ u datim državama;
- c) Ono što zatim slijedi suštinski su tri studije slučaja, o Češkoj Republici, Sloveniji i Austriji, u kojima su prezentovani primjeri dobre prakse, pored kratkih informacija o funkcionisanju kancelarije Ombudsmana. Ovi odjeljci pružaju znatan broj detalja u vezi sa funkcionisanjem policije i glavnim pritužbama u tom smislu.
- d) Zaključak je posljednji odjeljak i on kratko sumira najvažnija pitanja o kojima se diskutovalo.

⁴ Ovaj konkretni termin se ovdje shvata u smislu kako su to opisali autori kao što su, između ostalih, Diamond, Morlino, Plattner, Bingham Powell, Jr., itd. U tom smislu, 'kvalitet demokratije' se, prema tim autorima, suštinski sastoji od elemenata slobode, jednakosti, vladavine prava i odgovornosti. O ovom pitanju pogledajte: <https://jhupbooks.press.jhu.edu/content/assessing-quality-democracy> (pregledano 1.6.2018.)

Kancelarija Ombudsmana u post-komunističkim državama

Države Centralne i Istočne Evrope su u XX vijeku prošle kroz veoma dinamični politički razvoj. Većina ih je stekla nezavisnost nakon završetka Prvog svjetskog rata 1918. godine nakon čega su imale prvu priliku da razvijaju vlastite države nakon viševjekovne podčinjenosti stranim vlastima. Međutim, nisu sve uspjele da uspostave i održe punu demokratiju. Većina ih je oscilirala između djelimičnog demokratskog sistema i (polu) autokratskih režima. Možemo pretpostaviti da je u većini zemalja regiona bilo određenog iskustva sa demokratijom, demokratskim vrijednostima i demokratskim institucijama, međutim to iskustvo nije imalo veoma duboke korijene.

Prelomni trenutak u tom razvoju bila su događanja u Drugom svjetskom ratu: Centralna i Istočna Evropa su pale pod (in)direktnu kontrolu Nacističke Njemačke ili Sovjetskog Saveza tako da je lokalno stanovništvo moralo proći kroz iskustvo življenja pod totalitarnim režimom koji se miješao u svaki mogući aspekt njihovih dnevnih života. Totalitarne prakse, kako Nacističke Njemačke, tako i Sovjetskog Saveza su bile percipirane kao nepravedne i ugnjetačke, a državne institucije poput policije, sudova i vojske nisu imale nikakvo povjerenje kod opšte javnosti.

Nedostatak povjerenja u državne institucije se produbio kasnih 1940-ih kada su države Centralne i Istočne Evrope potpale pod sovjetsku sferu uticaja, bilo kao sastavni dio Sovjetskog Saveza ili kao sovjetski sateliti. Totalitarne komunističke vlade bile su ozloglašene zbog kršenja ljudskih prava u ogromnom obimu. Politička montirana suđenja pripremljena od strane državnog tužilaštva imala su za cilj razračunavanje sa navodnim ili razotkrivenim protivnicima komunističkih režima. Te političke procese, koji su se dešavali u regionu uglavnom kasnih 1940-ih i ranih 1950-ih, opsežno je koristila državna propaganda ne samo da bi osnažila neupitnu ulogu komunističke partije u društvu, već i za stvaranje atmosfere stalnog straha i nesigurnosti.

Javna suđenja su, međutim, bila samo jedna mala sekvenca u tadašnjim političkim procesima. Komunistički establišmenti su proganjali svoje građane koji su pripadali svim sferama društva: bivši vlasnici privatnih obrta, etničke manjine, razne vjerske grupacije, nezavisni poljoprivrednici, ljudi koji su ostvarili određene kontakte u zapadnim zemljama, disidenti itd. Jedinice tajne policije su veoma brižljivo pratile sve potencijalno sumnjive

članove društva i na kraju ih dovodili na veoma duga ispitivanja. Psihička, kao i fizička mučenja bila su veoma uobičajena praksa koju je usvojila komunistička policija. Istovremeno, tajna policija je zapošljavala brojne agente koji su radili na terenu kako bi prikupljali osjetljive lične podatke o ljudima koje su poznavali. U takvim okolnostima, stanovništvo je živjelo u stalnoj napetosti. Postojalo je uobičajeno nepovjerenje u državne institucije, kao i u svoje sugrađane. Više od četrdeset godina takvog prilagođavanja imalo je ozbiljne posljedice za sljedeći razvoj lokalnih društava.⁵

Pad komunističkih režima u Centralnoj i Istočnoj Evropi 1989. godine došao je kao odgovor na političke promjene u Sovjetskom Savezu. Post-komunističke zemlje su prošle kroz tranziciju ka demokratiji i kapitalističkoj privredi. Većina država regiona o kojem se ovdje govori jasno je, već na samom početku, stavilo do znanja da je njihov srednjoročni cilj uspješna integracija u zapadne međunarodne organizacije kao što su Evropska unija i NATO. Međutim, proces demokratizacije je bio veoma brz i u nekim slučajevima ne baš najbolje pripremljen, tako da je bilo neizbježno da se tokom tog procesa pojave određeni problemi.

S jedne strane, 1990-te su zabilježene kao decenija nade budući da su ljudi, konačno dobili priliku da žive u slobodnom društvu i da iskoriste sve šanse koje nudi demokratija. Istovremeno, postojala je sveprisutna korupcija, prikrivene nejednakosti, kao i određeno razočaranje činjenicom da su postale dijelom novog svjetskog poretka⁶. Dok su neki ljudi postali veoma bogati, drugi su postali žrtvama prevara, obmana, ili u mnogim slučajevima samo žrtve svojih neprikladnih odluka. Opšta javnost još uvijek percipira policija, kao i druge državne institucije uz dozu sumnje, mnogi ih vide kao korumpirane, one koje zanemaruju svoje dužnosti i obaveze, zloupotrebljavaju svoja ovlašćenja, a u nekim slučajevima čak i maltretiraju obične građane na sasvim sličan način na koji je to u prošlosti radila totalitarna država.⁷

Iz tih razloga, svi mehanizmi koji štite i garantuju nivo demokratije i povjerenja u demokratske institucije su od suštinskog značaja u post-komunističkim zemljama. Nezavisne medije, nevladine organizacije,

⁵ Wandycz, Piotr (2017). The Price of Freedom: A History of East Central Europe from the Middle Ages to the Present (Cijena slobode: Istorija Istočne Centralne Evrope od srednjeg vijeka do danas). Routledge.

⁶ Riječ „Ostalgie“ se često koristi u tom kontekstu. Izvorno je to bio njemački termin vezan za nostalgiju za neke aspekte života u Istočnoj Njemačkoj. To je sinteza njemačkih riječi „Nostalgie“ (nostalgija) i „Ost“ (istok). Danas se Ostalgie koristi da bi se opisala ista nostalgična čežnja za „dобрим stарim vremenima“ u svim post-komunističkim zemljama.

⁷ Wolchik, Sharon L. - Curry, Jane Leftwich (2007): Central and East European Politics: From Communism to Democracy (Centralno i istočno-evropska politika: Od komunizma do demokratije). Rowman & Littlefield Publishers.

kao i druge institucije civilnog društva možemo smatrati veoma važnim akterima u tom procesu zajedno sa međunarodnim organizacijama kao što su Evropska unija i Ujedinjene nacije. Međutim, u lokalnom kontekstu uloga Kancelarije Ombudsmana je bez premca budući da je njen osnovni zadatak da se fokusira na istrage i rješavanje pritužbi vezane za nepravilnosti u postupanjima i kršenje ljudskih prava. Kancelarija Ombudsmana se često vidi kao institucija koja može značajno doprinijeti unaprjeđenju međusobnih odnosa između građana i državnih organa. Osnovna uloga Ombudsmana nije da bude u direktnoj opoziciji prema državnim organima, već da posreduje u slučaju sporova kako bi se ispravile date situacije.

Kancelarija Ombudsmana je već osnovana u najvećem dijelu zemalja Centralne i Istočne Evrope: Češka Republika 1999, Hrvatska 2013, Estonija 1999, Mađarska 2002, Kosovo 2009, Letonija 2007, Litvanija 1999, Makedonija 2007, Crna Gora 2003, Poljska 2006, Rumunija 1991, Srbija 2005, Slovačka 2001, Slovenija 1991, Ukrajina 1998.

Studija slučaja I: Češka Republika

Češka Kancelarija Ombudsmana je zvanično osnovana zakonom iz 1999. godine. Prvi Ombudsman, Otakar Motejl, počeo je sa radom godinu dana kasnije. Glavne odgovornosti Ombudsmana u Češkoj definisane su kao zaštita ljudi od državnih organa i drugih institucija, ako su te radnje protivne postojećem zakonu, ako ne poštuju načela demokratske vladavine prava i dobrog upravljanja, kao i njihova neaktivnost, doprinoseći na taj način zaštiti osnovnih prava i sloboda građana.

Češkog Ombudsmana bira parlament na period od šest godina, na bazi nominacija predloženih od strane predsjednika i Senata. Ombudsman ima ovlašćenje da vodi nezavisnu istragu u definisanim slučajevima i eventualno da ispravi propuste i nepravilnosti javne uprave putem neformalnih sugestija i preporuka, kao i putem javnog pritiska na određenju instituciju. Krajnja mjera je mogućnost pokretanja sudskog postupka.

Kancelarija Ombudsmana ne bi trebalo da se percipira kao institucija koja bi imala nadležnost da poništi ili izmijeni odluke državnih organa i bila aktivni učesnik parnica. U isto vrijeme, Kancelarija Ombudsmana nije žalbena instanca budući da ona ne može vršiti sudska ovlašćenja. Ona, međutim, može podnijeti zahtjev Ustavnom sudu tražeći odbacivanje nezakonitih propisa donesenih od strane vlade ili lokalnih organa vlasti.

Kancelarija Ombudsmana postupa po inicijativama koje podnosi neko fizičko ili pravno lice; po inicijativi koja je prosljeđena Ombudsmanu od strane poslanika ili senatora; po inicijativi koja je prosljeđena Ombudsmanu od strane nekog skupštinskog doma; po vlastitoj inicijativi.

Kancelarija češkog Ombudsmana je ovlašćena da interveniše kod sljedećih institucija:

- Nacionalna banka Češke;
- Sva ministarstva i odjeljenja vlade;
- Savjet Radija i Televizije;
- Opštine;
- Drugih upravnih organa sa nadležnošću na cijeloj državnoj teritoriji;
- Policija Češke Republike;
- Vojska Češke Republike;
- Praška dvorska garda;
- Zatvorska služba Češke Republike;

- Svi objekti u kojima se sprovodi pritvor, zatvor, popravni domovi, zaštitno obrazovanje, nedobrovoljno postupanje itd.;
- Sva javna osiguravajuća društva.

S druge strane, Ombudsman nije ovlašćen da interveniše u sljedećim institucijama:

- Parlament Češke Republike;
- Predsjednik Češke Republike;
- Vlada;
- Vrhovna revizorska institucija;
- Obavještajne agencije: Služba bezbjednosnih informacija (BIS), Kancelarija za inostrane odnose i informisanje; Vojna obavještajna služba;
- Organi uključeni u krivične postupke;
- Tužilaštva i sudovi.

Što se tiče primjera dobre prakse, Kancelarija Ombudsmana u Češkoj Republici u periodu između 2012. i 2017. godine uspješno se bavila predmetima tokom sljedećih godina:

Godine 2012, najveći broj predmeta kojima se bavio češki Ombudsman bili su iz oblasti socijalne sigurnosti (1428 ili 28,2 %), izgradnja i regionalno planiranje (469 ili 9,3 %), i zapošljavanje i rad (424 ili 8,4 %). Ukupno, Kancelarija Ombudsmana je djelovala po 7 868 inicijativa: 510 ih je bilo klasifikovano kao predmeti koji nisu iz agende Ombudsmana, 6335 ih je bilo uspješno riješeno. Godine 2012, češki ombudsman se bavio 905 istraga: 277 ih nije bilo klasifikovano kao propusti relevantnih organa, 628 je prijavljeno kao nepravilnosti relevantnih organa. Posebna pažnja je bila posvećena reformi zakonodavstva u vezi sa sistemom socijalne podrške (osobe sa invaliditetom, raspoloživi smještaj, penzije, itd.).

Godine 2013, najčešće oblasti u agendi češkog ombudsmana se nisu mnogo promijenile. Primljeni slučajevi su bili iz kategorije socijalne sigurnosti. Civilni poslovi su bili u blagom porastu (1335 ili 29,2 %), kategorija izgradnje i regionalnog planiranja je ostala kao druga najčešća (509 ili 11,1 %), zatim su slijedile ostale (290 ili 6,3 %). Kancelarija Ombudsmana se bavila sa 8747 inicijativa: 901 je bilo klasifikovano kao koji nisu bili predmetom Ombudsmanove agende, 6708 ih je bilo uspješno riješeno. U 2013. godini, Ombudsman je okončao 1023 slučaja: 348 nije bilo klasifikovano kao nepravilnost relevantnih organa, 675 ih je bilo prijavljeno kao propust relevantnih organa. Kancelarija Ombudsmana je istakla

potrebu za unaprjeđenjem komunikacije između mjesnih kancelarija za socijalnu sigurnost i njihovih klijenata u vezi sa podnošenjem zahtjeva za socijalnu podršku, posebno u slučaju neposrednih materijalnih neprilika.

U 2014. godini, naglasak na socijalnoj sigurnosti se nastavio (1297 ili 28 %). Nakon njega, slijedila je agenda za izgradnju i regionalno planiranje (498 ili 10,8 %), te Vojska, policija, zatvori (347 ili 7,5 %). Kancelarija Ombudsmana se morala baviti 7637 inicijativa: 711 ih je bilo klasifikovano kao oni koji nisu predmetom agende Ombudsmana, 6159 ih je bio uspješno riješeno. U 2014. godini, češki ombudsman je okončao 658 slučajeva: 214 nije bilo klasifikovano kao propust relevantnih organa, 444 je bilo prijavljeno kao nepravilnosti relevantnih organa. Intenzivno razmatrana tema tokom 2013-2014. bilo je obeštećenje ljudi kojih je ošteti komunistički režim tokom njihove vojne službe u tehničkom bataljonu.

Tabela br. 1: Poređenje između broja predmeta koje je razmatrala Kancelarija Ombudsmana Češke Republike po pojedinim oblastima u periodu 2012-2014.

Oblast rada	Razmatrani predmeti					
	2012		2013		2014	
	Br.	Udio	Br.	Udio	Br.	Udio
Zemljišna prava i restitucija	153	3.0	152	3.3	164	3.5
Zdravstvena zaštita	338	6.7	241	5.3	229	4.9
Socijalna sigurnost	1428	28.2	1335	29.2	1297	28.0
Izgradnja i regionalno planiranje	469	9.3	509	11.1	498	10.8
Porezi, takse, carina	135	2.7	180	3.9	167	3.6
Zaštita životne sredine	164	3.2	155	3.4	150	3.2
Zaštita djece, mladih i porodice	206	4.1	224	4.9	272	5.9
Vojska, policija, zatvori	303	6.0	328	7.2	347	7.5
Prava stranaca	174	3.4	174	3.8	186	4.0
Unutrašnja administracija	110	2.2	96	2.1	113	2.4
Državna uprava nad sudstvom	242	4.8	221	4.8	242	5.2
Saobraćaj	239	4.7	219	4.8	215	4.6
Upravne kazne	211	4.2	174	3.8	205	4.4
Zapošljavanje i rad	424	8.4	224	4.9	241	5.2
Nadzor nad samoupravom	48	0.9	47	1.0	45	1.0
Ostalo	421	8.3	290	6.3	260	5.6
Ukupno	5065	100	4569	100	4631	100

Izvor: Godišnji izvještaji za Parlament 2012-2014, kancelarija Ombudsmana Češke Republike, 2012-2014.

U 2015. godini, socijalna sigurnost ostala je najvažnija agenda u smislu razmatranih predmeta (1283 ili 28,1 %), nakon čega je bila izgradnja i regionalno planiranje (455 ili 10 %), te Vojska, policija i zatvorski sektor (399 ili 8,7 %). Ukupno, češki ombudsman je rješavao 7679 inicijativa: 609 ih je bilo klasifikovano kao nepravilnosti relevantnih organa.

U 2016. godini, zaprimljeni predmeti u oblasti socijalne sigurnosti ostali su u ravnoteži sa prethodnim godinama (1364 ili 25,4 %), dok je agenda izgradnje i regionalnog planiranja zabilježila blago uvećanje (625 ili 11,7 %). Kategorija Vojske, policije, zatvora takođe je zabilježila uvećanje broja zaprimljenih predmeta (543 ili 10,1 %). Ukupno, češki ombudsman se bavio 8291 inicijativom: 418 ih je bilo klasifikovano nepravilnosti relevantnih organa.

Tabela br. 2: Poređenje između broja predmeta koje je razmatrala Kancelarija Ombudsmana Češke Republike po pojedinim oblastima u periodu 2012-2014. godine

Oblast rada	Razmatrani predmeti			
	2015		2016	
	Br.	Udio	Br.	Udio
Zemljišna prava i restitucija	156	3.4	161	3.0
Zdravstvena zaštita	186	4.1	244	4.5
Socijalna sigurnost	1283	28.1	1364	25.4
Izgradnja i regionalno planiranje	455	10.0	625	11.7
Porezi, takse, carina	153	3.4	176	3.3
Zaštita životne sredine	173	3.8	244	4.5
Zaštita djece, mladih i porodice	302	6.6	396	7.4
Vojska, policija, zatvori	399	8.7	543	10.1
Prava stranaca	251	5.5	257	4.8
Unutrašnja administracija	108	2.4	99	1.8
Državna uprava nad sudstvom	259	5.7	252	4.7
Saobraćaj	218	4.8	288	5.4
Upravne kazne	216	4.7	205	3.8
Zapošljavanje i rad	158	3.5	204	3.8
Nadzor nad samoupravom	36	0.8	78	1.5
Ostalo	211	4.6	227	4.2
Ukupno	4564	100	5363	100

Izvor: Godišnji izvještaji za Parlament 2015-2016, kancelarija Ombudsmana Češke Republike, 2015-2016.

Studija slučaja II: Slovenija

Ombudsmanu Slovenije su dodijeljene odgovornosti zaštite „ljudskih prava i osnovnih sloboda u odnosu na državne organe, lokalne organe vlasti, te lica u javnoj službi. Ombudsmana predlaže Predsjednik Republike, a bira Nacionalna skupština dvotrećinskom većinom za period od šest godina, uz mogućnost još jednog mandata. Dvotrećinska većina Ombudsmanu daje neophodni legitimitet koji je obavezan za njegov/njen rad. Ombudsman podnosi godišnji izvještaj Nacionalnoj skupštini. Godišnji izvještaji su postali važan odraz situacije vezane za osnovna ljudska prava i slobode u Sloveniji. Zakon dozvoljava Ombudsmanu ili bilo kom drugom da pokreće postupke protiv kršenja ljudskih prava.”⁸ U tom smislu, slovenski ombudsman za ljudska prava „je nezavistan i nije vezan za državne institucije. Kancelarija Ombudsmana prati da li državni organi, organi lokalne zajednice i nosioci javnih ovlašćenja rade na način da poštuju prava pojedinaca i grupa.”⁹

Ombudsman može, u odnosu na svoja prava i obaveze, pribjeći slijedećem:

1. Podnijeti pritužbu Ustavnom sudu u vezi sa zakonskom prirodom odnosnog pravnog akta ili usklađenosti sa Ustavom zemlje;
2. Tražiti od prekršilaca da isprave ili otklone kršenja zakona i nepravilnosti u vezi sa tim;
3. Predložiti naknadu u predmetima u kojima je to primjenjivo, i konačno,
4. Podnijeti pritužbe u vezi sa kršenjem prava;
5. Podnijeti inicijative za razne izmjene i dopune zakona, kao i uticati na javne funkcije koje su u njegovoj/njenoj nadležnosti kako bi unaprijedili odnose sa svojim korisnicima;
6. Podizati javnu svijest o raznim kršenjima prava i sloboda i njihovog ograničavanja na bilo koji način.¹⁰

Sve druge radnje u ime Ombudsmana, na primjer one koje imaju za cilj da traže od javnih funkcija da podnose ostavke ili da jednostavno budu smijenjeni, te uticanje na sudske postupke koji su u toku su izvan opsega njegove/njene kancelarije i ovlašćenja.¹¹ To je obično slučaj sa datom kancelarijom u mnogim zemljama svijeta, budući da nepristrasnost pravnog sistema, kao i Ombudsmana, treba da bude u potpunosti očuvana. Na kraju, ali ne manje važno, kontaktiranje odnosne kancelarije u Sloveniji može bi

⁸ Ombudsman za ljudska prava, Republika Slovenija, dostupno na: <http://www.slovenia.si/slovenia/state/human-rights-ombudsman/> (posjećeno 3.6.2018.)

⁹ Zvanična Internet stranica Ombudsmana za ljudska prava, dostupno na: <http://www.varuh-rs.si/publikacije-gradiva-izjave/infomacijska-zlozenka-o-varuhu/o-varuhu-v-slovenscini/?L=6> (posjećeno 3.6.2018.)

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

ostvareno kako formalnim, tako i neformalnim putem, slanjem pritužbi u papirnoj formi i putem e-mail-a, komunikacijom putem telefona i/ili lično, kako na slovenačkom, tako i na bilo kom drugom jeziku.

Što se tiče primjera dobre prakse, Kancelarija Ombudsmana u Sloveniji u periodu između 2012. i 2017. godine uspješno se bavila predmetima iz slijedećih oblasti, po godinama:

- a) „Najveći broj predmeta koji je obrađivan u 2012. godini ticao se socijalne sigurnosti (720 predmeta ili 19,3%), sudskih postupaka i policijskih procedura (667 ili 17,9%), te ustavnih prava (504 predmeta ili 13,5%). U poređenju sa 2011. godinom, broj razmatranih predmeta se uglavnom povećao u oblasti ustavnih prava (sa 183 na 504 predmeta ili uvećanje za 175,4%), i socijalne sigurnosti (sa 418 na 720 ili uvećanje za 72,2%), dok je zabilježen pad u oblasti stambenih pitanja (sa 109 na 56 ili smanjenje za 48,6%).”¹² U tom smislu, „najveći broj završenih predmeta u 2012. godini odnosio se na: • rad, porodicu i socijalna pitanja (744 predmeta ili 24,77%), • pravosuđe (638 predmeta ili 21,24%), • ekološko i prostorno planiranje (231 predmet ili 7,69%), i • unutrašnji poslovi (209 predmeta ili 6,96%).”¹³ To znači da je bilo „3004 zatvorena predmeta, što je uvećanje broja zatvorenih predmeta od 15,9% u poređenju sa 2011. godinom. Prema poređenju broja tih predmeta (3004) sa brojem predmeta otvorenih 2012. godine (3167), ustanovljeno je da je bilo 5,2% manje zatvorenih nego otvorenih predmeta.”¹⁴
- b) „Godine 2013, najviše obrađivanih predmeta ticalo se oblasti socijalne sigurnosti (915 predmeta ili 21,4%), sudskih i policijskih postupaka (833 predmeta ili 19,5%) i dječjih prava (474 predmeta ili 11,1%). U poređenju sa 2012. godinom, najveće uvećanje broja procesuiranih predmeta bilo je u oblasti stambenih pitanja (sa 56 na 124 predmeta ili uvećanje od 121,4%), radnih odnosa (sa 205 na 378 ili uvećanje od 84,4%) te dječjih prava (sa 318 na 474 ili uvećanje od 49,1%), dok je najveći pad bio u oblasti ustavnih prava (sa 594 na 263 ili pad od 47,8%).”¹⁵ Dakle, „procesuirano je 4279 predmeta, od kojih je 3737 riješeno do 31. decembra 2013. ili 87,3% ukupnog broja procesuiranih predmeta; 542 predmeta (12,7%) je ostalo za rješavanje.”¹⁶

12 Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2012 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2012. godinu), Human Rights Ombudsman, Republika Slovenija, str. 198.

13 Ibid., str. 204.

14 Ibid., str. 203.

15 Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2013 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2013. godinu), Human Rights Ombudsman, Republika Slovenija, str. 189.

16 Ibid.

- c) "U 2014. godini, najveći broj predmeta se ticao sudskih i policijskih postupaka. Otvoreno je 641 predmet ili 20,8% svih predmeta u 2014. Nakon toga slijedile su oblasti: socijalne sigurnosti (496 ili 16,1%) i upravne stvari (372 ili 12,1% svih otvorenih predmeta)."¹⁷ Što se tiče ukupnih brojki, „3727 predmeta je rješavano 2014. godine, od kojih je 3081 predmet otvoren 2014. godine (82,7%), 542 predmeta je bilo preneseno iz 2013. godine (14,5%), a 104 predmeta je bilo ponovo pokrenuto 2014. godine (28%) Najveći broj predmeta koji su rješavani 2014. godine odnosili su se na sudske i policijske postupke (825 predmeta ili 22,1%), socijalna sigurnost (578 predmeta ili 15,5%) i dječja prava (464 predmeta ili 12,4%)."¹⁸ Pored toga, „3181 je bilo zatvoreno što je 14,9% manje nego 2013. godine. Prema poređenju broja ovih predmeta (3181) sa brojem otvorenih predmeta u 2014. godini (3081), utvrđujemo da je bilo 3,2% više zatvorenih od onih otvorenih 2014. godine."¹⁹
- d) „Najveći broj zatvorenih predmeta u 2015. godini²⁰ odnosio se na: • rad, porodicu i socijalna pitanja (928 predmeta ili 30,85%); • pravdu (688 predmeta ili 22,87%); • životna sredina i prostorno planiranje (341 predmet ili 11,34%), i • unutrašnji poslovi (187 predmeta ili 6,22%)."²¹ Dakle, „2015. godine bilo je zatvoreno 3008 predmeta, što je 5,4% manje nego u 2014. Prema poređenju broja tih predmeta (3008) sa brojem otvorenih predmeta u 2015. godini (2785), utvrđujemo da je 8% više predmeta bilo zatvoreno nego otvoreno u 2015. godini."²²
- e) Na kraju, ali ne manje važno, „najveći broj predmeta kojima se bavilo 2016. godine uključivao je sudske i policijske postupke (578 predmeta ili 18,2%), socijalnu sigurnost (485 predmeta ili 15,2%) i upravne stvari (423 predmeta ili 13,3%). U poređenju sa

17 Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2014 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2014. godinu), Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia, str. 181.

18 Ibid.

19 Ibid., str. 186.

20 Specijalna jedinica N(acionalnog)P(reventivnog)M(ehanizma) unutar kancelarije Ombudsmana osnovana je 2015. godine samo sa ciljem obavljanja posjeta i drugih sličnih dužnosti, čineći dakle odnosnu kancelariju suštinski djelotvorniju u njenom radu. Njen osnovni cilj je da omogući redovne posjete svim lokacijama na kojima se nalaze lica lišena slobode ili za koja se sumnja da su tamo smještena. Sve „nevladine organizacije (NVO) registrovane u Republici Sloveniji i organizacije koje imaju status humanitarnih organizacija u Republici Sloveniji i koje se bave zaštitom ljudskih prava ili osnovnih sloboda, posebno na polju sprječavanja mučenja i drugog okrutnog, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, mogu učestvovati sa Ombudsmanom u nadzoru mjesta za pritvaranje i ispitivanju postupanja prema licima lišenim slobode. Te organizacije se biraju na osnovu javnih nabavki objavljenih od strane Ombudsmana, koji takođe odlučuje o odabiru organizacija.“ Pogledajte Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2015 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2015. godinu), Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia, str. 227.

21 Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2015 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2015. godinu), Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia, str. 215.

22 Ibid., str. 213.

2015. godinom, broj obrađivanih predmeta je značajno porastao na polju dječjih prava (sa 375 na 422 ili za 12,5%), a opao na polju životne sredine i prostornog planiranja (sa 178 na 125 ili za 29,8%) i ustavnih prava (sa 190 na 135 ili za 28,9%).”²³

Ovi podaci su takođe dati u slijedećoj tabeli, u kojoj su prezentirane oblasti sa predmetima koji su razmatrani po godinama, u periodu od 2013. do 2016.:

Tabela broj 3: Poređenje broja razmatranih predmeta Ombudsmana za ljudska prava Republike Slovenije, za pojedinačne oblasti, period 2013 - 2016									
Oblast djelovanja	Slučajevi								Index 2016/ 2015
	2013		2014		2015		2016		
	Broj	Udio	Broj	Udio	Broj	Udio	Broj	Udio	
Ustavna prava	263	6.1%	198	5.3%	19	5.6%	135	4.2%	71.1
Ograničenje lične slobode	171	4.0%	173	4.6%	176	5.1%	182	5.7%	103.4
Socijalno osiguranje	915	21.4%	578	15.5%	546	16.0%	485	15.2%	88.8
Radni odnosi	378	8.8%	314	8.4%	248	8.3%	248	7.8%	87.3
Administrativna pitanja	409	9.6%	453	12.2%	415	12.1%	423	13.3%	101.9
Sudski i policijski postupci	833	19.5%	825	22.1%	677	19.3%	578	18.2%	85.4
Životna sredina i prostorno planiranje	127	3.0%	131	3.5%	178	5.2%	125	3.9%	70.2
Komunalne usluge	92	2.2%	80	2.1%	70	2.0%	77	2.4%	110.0
Stambena pitanja	124	2.9%	111	3.0%	124	3.6%	91	2.9%	73.4
Diskriminacija	80	1.9%	75	2.0%	76	2.2%	65	2.0%	85.5
Dječja prava	474	11.1%	464	12.4%	375	11.0%	422	13.3%	112.5
Drugo	413	9.7%	325	8.7%	307	9.0%	352	11.1%	114.7
UKUPNO	4,279	100.0%	3,727	100.0%	3,418	100.0%	3,183	100.0%	93.1

Izvor: Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2016 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2016. godinu), Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia, str. 248.

Što se tiče (brojnih predmeta sa pritužbama na) funkcionisanje policije, zanimljivo je istaći da je u datom periodu bio značajan broj predmeta kojima se bavio Ombudsman. Kada se tabela analizira, može se primijetiti da su pritužbe na postupanje sudstva i policije dovele do gotovo jedne petine do jedne četvrtine svih predmeta, što zaista predstavlja značajan broj. Po tom pitanju, najveći broj kršenja predstavljalo je kršenje prava na jednakost pred zakonom, zatim kršenje vezano za zaštitu prava ličnosti, sigurnost i dostojanstvo, pitanja prekršajnih postupaka, kao i pitanje prava pojedinaca na jednaku zaštitu prava. U tom smislu, u datom periodu najviše pritužbi se ticalo nepravilnosti u policijskim postupcima u kojima policija nije ispoštovala načela lične slobode, dobrog upravljanja, zakonskih normi u raznim prekrivičnim i krivičnim postupcima, i slično.²⁴ Takođe je čest slučaj bio podnošenje pritužbi protiv policije zbog radnji koje su bile u vezi međususedskih sporova, pitanja nasilja u porodici i slično.²⁵ Ombudsman

²³ Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2016 (Godišnji izvještaj Ombudsmana za ljudska prava za 2016. godinu), Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia, str. 248.

²⁴ Pogledajte Godišnji izvještaj o Ombudsmana za ljudska prava za 2012, 2013, 2014, 2015 i 2016. godinu.

je istakao potrebu da se takvi predmeti u potpunosti ispituju od strane policije, kako bi buduće policijske akcije slične vrste bile djelotvornije. Na kraju, ali ne manje važno, veliki broj podnesenih pritužbi opisao je policiju kao prekršajni organ kada štiti javni red i mir, kao i policiju koja izdaje kazne u drumskom saobraćaju. U datom periodu, dosta često je bilo slučajeva namjernog zaustavljanja vozila, na primjer, povremenog nametanja novčanih kazni, često na veoma subjektivnoj osnovi ne slijedeći procedure na ispravan način.²⁶

U tom smislu, vrijedi pomenuti da su se sve pritužbe koje su bile podnesene Ombudsmanu tokom datih godina, uključujući 2012. godinu, koja nije zastupljena u prethodnoj tabeli, ticale raznih oblasti policijskog rada i postupanja. U svim pomenutim predmetima, Ombudsman je preduzimao radnje i predlagao odgovarajuće pravne lijekove za rješavanje datih problema. Tako je

- a) Ombudsman nekoliko puta isticao potrebu za potpunim sprovođenjem Rezolucije o Nacionalnom programu za sprječavanje i borbu protiv kriminala u Sloveniji. To je rađeno u raznim izvještajima koje je izdavala odnosna kancelarija, kao i usmenim putem u raznim prilikama.
- b) Ombudsman je u više navrata podsticao slovenačku policiju da posebnu pažnju posvećuje zlostavljanju pritvorenih lica i da se suzdržava od takvih radnji. To je posebno važno u vezi sa rukovodstvom policije koje ima ključnu ulogu u objašnjavanju policijskih službenika da svaka vrsta fizičkog ili verbalnog zlostavljanja ostaje neprihvatljiva, nezakonita i kažnjiva po zakonu. Pored toga, prava pritvorenih lica predviđena odnosnim zakonima, a koja se primjenjuju kod situacija kada je neko lice osumnjičeno za neko krivično djelo, moraju se poštovati i isto tako osigurati. U tom smislu, Ombudsman je predložio evidentiranje svih postupaka sprovedenih od strane policije i povezanih sa čitanjem i (ne-)tumačenjem prava pritvorenih lica.
- c) Ombudsman je takođe često isticao potrebu da policijski službenici postupaju prema pritvorenim licima s poštovanjem i da pribjegavaju policijskim procedurama na profesionalan i zakoniti način.
- d) Ombudsman je, nadalje, naglašavao neophodnost usvajanja takvih mjera u policijskom radu koje bi omogućile rješavanje situacija u kojima je istovremeno zadržano više lica (kao što je slučaj sa demonstracijama i/ili protestima, na primjer), kako bi tim licima

²⁶ Ibid.

bio obezbijeden prikladan prostor, kako bi bili pritvoreni na zakonit način, i kako bi se sa njima postupalo na humani način.

- e) Ombudsman je u brojnim prilikama podsticao Ministarstvo unutrašnjih poslova Slovenije da obezbijedi uključenje predstavnika javnosti u odnosne postupke po pritužbama. Nepristrasnost ovih postupaka bez navedenih lica ostala bi izuzetno dubiozna.
- f) Ombudsman je isticao neophodnost da policijski službenici obezbijede odgovarajuću i tačnu provjeru činjenica, otklanjanje pogrešaka / nedostataka u ispitivanju podataka, informacija i činjenica vezanih za počinjena krivična djela, te da posebnu pažnju posvete pravilnom prikupljanju dokaza u tom smislu.
- g) Ombudsman je naglašavao da se nepravilnosti u radu policije obavezno prijavljuju kako bi bilo manje vjerovatno da će se u budućnosti događati greške iste vrste. To se takođe ticalo situacija sa opravdanim pritužbama javnosti, tako da je bilo potrebno da slovenačka policija i odnosno ministarstvo osiguraju da se slične nezgode ne događaju u budućnosti.
- h) Administrativne prepreke za funkcionisanje policije da se otklone što je više moguće kako bi se postigla veća djelotvornost u njenom radu.
- i) Da sva pritvorena lica koja se ili vode u pratnji i/ili premještaju ne budu izložena medijima bez obzira na situaciju vezanu za njihova krivična djela.
- j) Od policijskih službenika se tražilo da posvećuju posebnu pažnju svom verbalnom ponašanju u postupcima sa strancima, te da budu pravični u verbalnim i neverbalnim djelima, kako bi se obezbijedio profesionalizam i zakonitost u svakom trenutku, bez obzira na predmete koje obrađuju. Ovo je bilo posebno problematično tokom nedavne migrantske krize, kada je policija često djelovala na neprikladan način prema migrantima, obično ih zadržavajući bez davanja bilo kakvih pravih objašnjenja o razlozima njihovog pritvaranja ili bez obezbjeđenja odgovarajućih pritvorskih uslova.
- k) Ombudsman je takođe preporučivao veću uključenost tima državnog tužilaštva u upravljanju policijom tokom faze istrage, posebno prilikom pribavljanja potrebnih dokaza i, konačno, u postupcima koji su vodili do donošenja odluke.

Studija slučaja III: Austrija

Kancelarija Ombudsmana Austrije je specifična zato što se vode tri, umjesto samo jedne osobe. U tom smislu, može se reći da je data kancelarija zaista jedna vrsta komisije zbog broja lica koja učestvuju u njoj. „Austrijska komisija Ombudsmana (AKO) prati rad javne uprave od 1977. godine na osnovu Saveznog ustava. Od 01. jula 2012, AKO je takođe prema Saveznom ustavu odgovorna za zaštitu i promociju poštovanja ljudskih prava. AKO se sastoji od tri člana koji rade zajedno, kao kolegijum. Austrijski parlament ih bira na period od šest godina sa mogućnošću reizbora. Članovi AKO su nezavisni u vršenju svojih dužnosti. Njih ne mogu glasanjem biti izbačeni, opozvani ili uklonjeni sa funkcije. Ombudsmani polažu zakletvu pred Saveznim predsjednikom.”²⁷

Što se tiče dužnosti i odgovornosti Komisije, ona vrši nadzor javne uprave u Austriji od 1977. godine, po pitanju zaštite i poštovanja ljudskih prava, u skladu sa odnosnim mandatom UN-a koji je dodat popisu dužnosti Komisije sredinom 2012. godine.²⁸ U pogledu praćenja organa vlasti i organa javne uprave, AKO takođe vrši nadzor funkcionisanja pokrajinskih organa, lokalnih organa, kao i organa javne uprave unutar federalne austrijske strukture, dok „Komisija Ombudsmana u Tirolu i Vorarlbergu samo ispituje pritužbe o saveznoj administraciji, budući da državni parlamenti tamo postavljaju svoje vlastite državne ombudsmane.”²⁹ Dakle, AKO je ovlašćena da istražuje pritužbe građana i da ocjenjuje rad austrijske administracije u smislu njenog poštovanja ljudskih prava i odnosnih propisa, što joj omogućava, ako se sumnja na takav problem, da „djeluje po službenoj dužnosti (*ex-officio*) – drugim riječima, da djeluje bez konkretne pritužbe.”³⁰

Pored toga, što se tiče zaštite ljudskih prava u zemlji, „AKO je takođe po Saveznom ustavu odgovorna za zaštitu i promovisanje poštovanja ljudskih prava kao dijela mandata Una-,” a od 2012. godine „vrši nadzor svih institucija u kojima se vrši lišavanje slobode ili u kojima se ograničava pravo slobode.”³¹ To se posebno odnosi, na primjer, na predmete koji uključuju akcije policije i njenu upotrebu sile, predmete sa osobama sa invaliditetom, i slično. Na kraju, ali ne manje bitno, AKO služi kao podsjetnik da organi

²⁷ Službena stranica Ombudsmana za ljudska prava je dostupna na adresi: <https://volksanwaltschaft.gv.at/en/about-us#anchor-index-1679> (posjećeno dana 11.6.2018.)

²⁸ Ibid.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

vlasti moraju poštovati i sprovoditi odnosne propise. To znači da je AKO ovlaštena da provjerava zakonske nedostatke i da ih koriguje, kao i da predlaže izmjene i dopune zakona i da daje komentare prilikom izrade novih zakona. To omogućava AKO da predlaže odgovarajuće izmjene, kao i da vrši nadzor njihove primjene. U tom smislu, AKO služi svojoj svrsi kao suštinska podrška zakonodavnim organima i daje vrijedan input. To ne uključuje samo podnošenje prijedloga Ustavnom sudu Austrije, već često i samo „uključivanje u peticije i inicijative građana koje se upućuju Parlamentu Austrije. Ona razrađuje izjave vezane za gorenavedene i takve izjave podnosi Saveznom parlamentu ili parlamentu nadležnom za određenu saveznu državu.”³²

Govoreći o primjerima dobre prakse, u godinama između 2012. i 2017, AKO se bavio predmetima u sljedećim oblastima, po datim godinama:

- a) „Godine 2012, 15649 lica je kontaktiralo AKO sa zabrinutošću. To znači da je u prosjeku AKO primala oko 63 pritužbi svakog radnog dana. U 60% svih pritužbi koje su se odnosile na konkretne radnje ili propuštanja od strane javnih organa vlasti (7048 predmeta) AKO je pokrenula istrage. Drugih 4700 pritužbi potpalo je pod nadležnost AKO-a; međutim, bilo je nedovoljno naznaka lošeg rada administracije. 3900 pritužbi je bilo izvan mandata AKO-a; ipak, AKO pruža podršku i u takvim predmetima. Ona daje informacije i nudi savjete o daljim savjetodavnim i/ili konsultantskim uslugama.”³³ Pored javne uprave, u istoj godini „678 pritužbi u vezi pravosuđa bilo je upućeno nadležnom Ombudsmanu, Gertrudi Brinek; to je bilo 15% svih istražnih postupaka. To znači da je broj pritužbi blago porastao u poređenju sa prethodnom godinom (2011: 646). Nadležnost AKO-a obuhvata administraciju pravosuđa, kancelariju javnog tužioca, kazneni sistem i istrage odugovlačenja sudskih postupaka.”³⁴ Pored toga, što se tiče sektora unutrašnje bezbjednosti, „došlo je do blagog pada broja pritužbi u poređenju sa prethodnom godinom (2011: 1306), 25% svih istraga koje su se ticale ovog sektora – procenat koji je bio samo malo niži od onog u sektoru socijalnih poslova. Ovakav razvoj se pojavio posljednjih godina prije svega zbog velikog broja pritužbi koje se tiču Zakona o strancima i Zakona o azilu. Pritužbe se nisu odnosile isključivo na pitanja koja uključuju Savezno ministarstvo unutrašnjih poslova i agencije koje

32 Ibid.

33 Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2012 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 13.

34 Ibid., str. 14.

su mu podređene, već su se prije svega ticale Suda za azil.”³⁵ Osim toga, nastavljena je dominacija istražnih postupaka na regionalnom i opštinskom nivou: „Većina pritužbi se odnose na brigu o mladima i socijalnu zaštitu. Kako pokazuje broj predmeta koje je istraživao Ombudsman Peter Kostelka, povećanje broja pritužbi u ovoj oblasti se nastavilo nesmanjenim tempom u 2012. godini (617 u poređenju sa 558 u 2011. godini”, a „riješeno je ukupno 9315 istraživanih predmeta, t.j. 11% više nego u prethodnoj godini. Broj predmeta u kojima je utvrđen loš rad administracije takođe je porastao sa 1041 (2011.) na 1519 (2012.) i bio, dakle na nivou 16,3% u 2012. godini.”³⁶ Na kraju, ali ne manje važne su bile aktivnosti unutar Nacionalnog preventivnog mehanizma, naime sprovedene su 133 kontrolne posjete i aktivnosti monitoringa tokom date godine, kao što je prikazana u slijedećoj tabeli.

Preventivni monitoring i kontrola 2012	Posjete i istrage institucija i objekata	Praćenje/monitoring ostvarivanja direktne administrativne moći
Beč	25	21
Burgernland	3	
Donja Austrija	24	1
Gornja Austrija	16	4
Salzburg	3	0
Carinthia	6	0
Syria	8	2
Voralberg	4	0
Tyrol	13	3
UKUPNO	102	31
UKUPNO (neobjavljeno)	88	6

Izvor: Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2012 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 18.

- b) U 2013. godini, „sprovedeno je 530 posjeta unutar preventivnog mandata AKO-a. Od tih posjeta, 465 je potpalo pod mandat NPM-a vezan za institucije i objekte u kojima su lica izložena riziku okrutnog, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili mjera lišavanja slobode; 96 % tih posjeta je bilo nenajavljeno. Institucije i objekti koje je AKO trebao da nadzire ispunjavaju različite funkcije i – na bazi njihovih funkcija – mogu se klasifikovati

³⁵ Ibid., str. 15.

³⁶ Ibid., str. 16.

kao različite vrste institucija. Statistika ovih posjeta slijedi ovaj sistem klasifikacije. Gledano detaljnije, sprovedene su slijedeće posjete: 89 posjeta policijskim odjeljenjima, 52 kazneno-popravnim institucijama, 84 institucijama i objektima u kojima se vodi briga o mladima, 67 institucijama i objektima za lica sa invaliditetom, 106 staračkim domovima, 63 psihijatrijskim odjeljenjima u bolnicama i medicinskim objektima, te 4 vojnim kasarnama.”³⁷ Što se tiče javne uprave, „19249 ljudi se obratilo AKO-u sa svojim problemima tokom prošle godine. To znači da je AKO u prosjeku primala 77 pritužbi svakog radnog dana. Broj pritužbi je porastao za 23 % u poređenju sa prošlom godinom. U 8003 predmeta (približno 42 %) AKO je pokrenula formalne istražne postupke. U 7194 dodatnih pritužbi, nije bilo dovoljno dokaza za loš rad administracije, a AKO je pružala informacije o pravnoj situaciji i davala dodatne savjete građanima.”³⁸ Pored toga, „AKO je pokrenula ukupno 5110 istražnih postupaka pred saveznom administracijom. To odgovara povećanju od 13 % u poređenju sa prošlom godinom. Za razliku od prethodnih godina, pritužbe vezane za pitanja unutrašnje bezbjednosti su nadmašila socijalni sektor kao glavni razlog za pritužbe. Ovaj razvoj situacije je već bio očigledan u prethodnim godinama. U 2012. godini, svaka četvrta pritužba se ticala stvari vezanih za unutrašnju bezbjednost. Razlog tome je veliko povećanja broja pritužbi vezanih za Zakon o azilu i Zakon o strancima. Pritužbe vezane za socijalna pitanja, koja potpadaju pod oblast odgovornosti Ombudsmana Gintera Kreutera (Günther Kräuter), su na drugom mjestu. Sa 1238 pokrenutih istražnih postupaka, četvrtina svih postupaka tiču se ove posebno osjetljive oblasti. Broj pritužbi je bio skoro konstantan u poređenju sa prošlom godinom (2012: 1246). Prije svega, okidač za pritužbe su bile procjene faze u kojoj se plaća dodatak za brigu i njegu i problemi sa penzijama i naknadama za nezaposlenost. Pitanja vezana za osobe sa invaliditetom nastavljaju da budu visoko na listi pritužbi.”³⁹ Konačno, bilo je pritužbi vezanih za regionalnu i opštinsku upravu, i one su predstavljene u tabeli koja slijedi.

37 Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2013 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 11.

38 Ibid., str. 12.

39 Ibid., str. 11-13.

Tabela broj 5. Žalbe u odnosu na regionalnu i opštinsku administraciju	Broj	%
Socijalna i zaštita mladih	817	28,24
Regionalno planiranje i stanovanje, donošenje zakona	666	23,02
Opštinski poslovi	404	13,96
Državljanstvo, birački spisak, saobraćajna policija	261	9,02
Regionalne i opštinske takse	163	5,63
Zdravstveni sistem i veterinarski sektor	148	5,12
Obrazovni sistem, sport i kulturna pitanja	132	4,56
Kancelarija Vlade, javne službe i zakon za regionalne i opštinske službenike	83	2,87
Trgovina i industrija, energija	52	1,80
Zakon o poljoprivredi i šumarstvu, lovu i ribolovu	50	1,73
Zaštita životne sredine, upravljanje otpadom	47	1,62
Transport i saobraćaj na regionalnim i opštinskim putevima	40	1,38
Nauka, istraživanja i umjetnost	29	1
UKUPNO	1	0,03
TOTAL	2,893	100

Source: Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2013 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 16.

- c) Što se tiče zadatka monitoringa javne uprave u 2014. godini, „AKO je zaprimila ukupno 19648 pritužbi. To znači da je u prosjeku AKO primala oko 84 pritužbe svakog radnog dana. Broj pritužbi nastavlja da bude veoma velik, a u poređenju sa prethodnom godinom bilježi rast od 2,1%. U 9473 predmeta – to jest, oko 48% pritužbi – AKO je pokrenula formalne istražne postupke. Kod 6096 pritužbi, bilo je ili nedovoljnih naznaka lošeg rada administracije ili upravni postupci još nisu bili završeni. Međutim, u tim predmetima, AKO je bila u stanju da licima koja su u pitanju pruži informacije o pravnoj situaciji. ukupno 4079 pritužbi je bilo izvan mandata AKO-a. U tim predmetima, AKO je davala informacije u vezi sa daljim savjetodavnim uslugama.”⁴⁰ Pored toga, što se tiče savezne administracije, „AKO je sprovela ukupno 6378 istražnih postupaka u stvarima koje uključuju saveznu administraciju. To odgovara uvećanju od 24,8% u poređenju sa prethodnom godinom. Kod 1751 predmeta, pokrenuto je gotovo jednaki broj istražnih postupaka u sektoru unutrašnje bezbjednosti kao i prethodne godine. Tako, oko 27% svih istražnih postupaka potpada pod ovu oblast. Ovakav

⁴⁰ Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2013 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 28-29.

razvoj se pojavio posljednjih godina prije svega zbog velikog broja pritužbi koje se tiču Zakona o azilu i Zakona o strancima. Bilo je pokrenuto 1056 istražnih postupaka na bazi pritužbi koje su se ticale pravosuđa. To odgovara 17% svih istražnih postupaka. U poređenju sa prethodnom godinom, broj pritužbi u ovoj oblasti je porastao za 13%. Glavni razlog je povećanje broja pojedinačnih pritužbi vezanih za kazneni sistem.⁴¹ Pored toga, „AKO je sprovela ukupno 3095 istražnih postupaka u vezi sa regionalnom i opštinskom upravom. U poređenju sa prethodnom godinom, broj istraženih predmeta u tom sektoru porastao je za 7% (2013: 2893).⁴² Na kraju, ali ne manje važne bile su „pritužbe na regionalnom i opštinskom nivou koje su se ticale sektora regionalnog planiranja i Zakona o izgradnji, zbog čega su bile usmjerene na nadležnog Ombudsmana Gertrudu Brinek (Gertrude Brinek). Broj predmeta koje je istraživao Ombudsman Ginter Kreuter (Günther Kräuter) u vezi brige o mladima, sistema minimalnih naknada baziranog na potrebama i pitanja koja se tiču osoba sa invaliditetom i dalje je bio velik. Od istražnih postupaka pokrenutih 2014. godine završeno je ukupno 8895, kao i 1703 iz prethodne godine. U izvještajnoj godini, ukupno je riješeno 10598 istraživanih predmeta. U poređenju sa prethodnom godinom, to je povećanje od 15%. U 1814 predmeta je bilo utvrđen loš rad organa uprave. To znači da je 17% svih riješenih pritužbi bilo opravdano.”⁴³

- d) U 2015. godini, što se tiče javne uprave, „AKO je ukupno zaprimila 17231 pritužbu. To znači da je u prosjeku svakog radnog dana primano oko 69 pritužbi. U 8181 predmetu – što je oko 48% pritužbi – AKO je pokrenula formalne istražne postupke. Kod 5138 pritužbi bilo je ili nedovoljno naznaka lošeg rada uprave ili postupaka koji još uvijek nisu bili okončani pred organima uprave. U tim predmetima, AKO je ipak bila u stanju da obavijesti lica koja su u pitanju o tome kakva je pravna situacija i da im pruži neke dodatne informacije. 3912 pritužbi bilo je izvan mandata AKO-a. U takvim predmetima AKO takođe pruža informacije o daljim savjetodavnim uslugama. Kod 1496 predmeta, pokrenuto je gotovo jednak broj istražnih postupaka u sektoru unutrašnje bezbjednosti kao i prethodne godine. Tako je oko 28% svih istražnih postupaka potpalo pod tu oblast. To je u skladu sa trendom iz prethodnih godina a uzrokovan je velikim brojem pritužbi koje se tiču Zakona o azilu. 1488 istražnih postupaka pokrenutih na saveznom nivou bilo je vezano za sektor sistema socijalnog osiguranja.

41 Ibid.

42 Ibid., str. 30.

43 Ibid., str. 31-32.

Oko jedne četvrtine svih takvih istražnih postupaka ticao se Zakona o socijalnom osiguranju ili problemima povezanim sa tržištem rada. Bilo je pokrenuto 760 istražnih postupaka na bazi pritužbi koje se tiču pravosuđa. Pitanja su se ticala trajanja sudskih postupaka i postupaka pred javnim tužilaštvima, kaznenog sistema, kao i tema za koje AKO nije direktno odgovorna, ali kojima se ipak bavi ili na koje skreće pažnju ako je to moguće. To su, prije svega, problemi vezani za pravno zastupanje ili starateljstvo.”⁴⁴ Pored toga, „pritužbe na regionalnom i opštinskom nivou ticale su se sektora regionalnog planiranja i Zakona o izgradnji, kao i opštih opštinskih pitanja. Broj istraživanih predmeta u vezi sa brigom za mlade, sistemom minimalne naknade bazirane na potrebama, te pitanjima koja se tiču osoba sa invaliditetom nastavio je biti velik. Od istražnih postupaka pokrenutih u 2015. godine, zaključeno je ukupno 7850, kao i 2308 iz prethodnih godina. U 1812 predmeta, utvrđen je loš rad uprave. U izvještajnoj godini, razriješeno je ukupno 10,158 istraživanih predmeta. AKO je utvrdila loš rad uprave u 17,5% svih riješenih pritužbi.”⁴⁵ Pored toga, što se tiče NPM-a, uvedeni su „metodi triangulacije“, a to se „odnosi na ovaj proces provjeravanja svih informacija – ne samo da bi se osigurala njihova preciznost, već posebno da bi se identifikovali određeni šabloni i strukturalni problemi. U pripremi posjete, svaki pojedinačni istražni korak koji mora bit preduzet (npr. intervjui, pristup istorijama bolesti, planovi za sprovođenje, koncepti njege/brige) unaprijed se razrađuje. Jednako tako, takođe se mora uzeti u obzir kako se okolnosti otkrivene tokom razgovora mogu provjeriti na najbolji mogući način. U zavisnosti od korisnosti i teme, provjera se vrši putem naknadnih kontrolnih aktivnosti ili pregledom privremenih rezultata putem drugih metoda.”⁴⁶ Dakle, rezultati za datu godinu u smislu NPM-a mogu se vidjeti u tabeli koja sijedi.

Tabela broj 6. Monitoring statistika 2015			
	Kritike	Bez kritike	I dalje otvoreno
Institucije i objekti	294	72	79
Prisilni povratak	5	6	0
Policijske operacije*	13	29	3
Ukupno	312	107	82

*Ovo uključuje: manifestacije, događaje, skupove

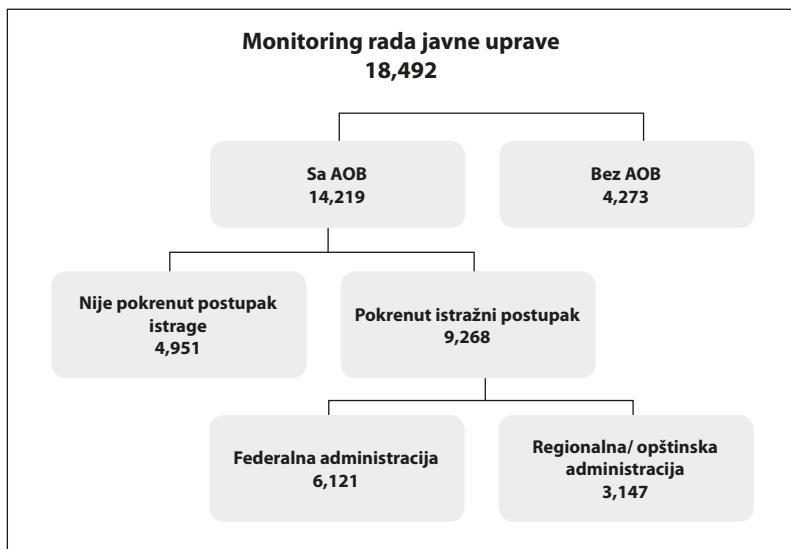
Izvor: *Annual Report 2015 on the activities of the Austrian National Preventive Mechanism (NPM) (Godišnji izvještaj za 2015. o aktivnostima Austrijskog nacionalnog preventivnog mehanizma)*, str. 14.

44 Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2015 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 25-26.

45 Ibid., str. 27-29.

46 Annual Report 2015 on the activities of the Austrian National Preventive Mechanism (NPM) (Godišnji izvještaj za 2015. o aktivnostima Austrijskog nacionalnog preventivnog mehanizma), str. 7.

e) Za 2016. godinu, rezultati monitoringa javne uprave od strane AKO-a prikazani su u donjoj tabeli.



Izvor: Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2016 (Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 13.

Pored toga, „AKO je sproveo ukupno 6121 istražni postupak u stvarima koje uključuju saveznu upravu. To je ekvivalent uvećanja od oko 13% u poređenju sa prethodnom godinom. Kao i u proteklih tri godine, najviše istražnih postupaka bavio se sektorom unutrašnje bezbjednosti. Oko jedne trećine svih postupaka (34,8%) su iz ove oblasti. Ono što se da primijetiti je da je broj istražnih postupaka u ovoj oblasti jako porastao u poređenju sa prošlom godinom (2130 predmeta u poređenju sa 1496 u 2015. godini). Ovaj porast se može pripisati velikom broju pritužbi koje se tiču Zakona o azilu. Sektor socijalnih poslova drži drugo mjesto. Oko jedne četvrtine svih pritužbi koje su dovele do istražnog postupka ticale su se Zakona o socijalnom osiguranju ili problema u vezi sa tržištem rada. Glavni razlozi za pritužbe bili su nedostaci u oblasti Javne službe za zapošljavanje Austrije (AMS), procjene prava na dodatke za brigu i njegu i problemi u vezi sa Zakonom o penzijskom osiguranju. Broj pritužbi vezanih za osobe sa invaliditetom i dalje je velik. Bilo je pokrenuto 927 istražnih postupaka na bazi pritužbi koje se tiču pravosuđa, što je ekvivalent nekih 15% svih pokrenutih istražnih postupaka.”⁴⁷ Što

⁴⁷ Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2016 Godišnji izvještaj Austrijske komisije ombudsmana za Nacionalni savjet i Federalni savjet), str. 14.

se tiče pritužbi na austrijskom regionalnom i opštinskom nivou, najviše ih je bilo usmjereno na „socijalni sistem, uključujući sistem minimalne naknade bazirane na potrebama, brigu za mlade i pitanja vezana za osobe sa invaliditetom“. Uz 25% udjela od svih istražnih postupaka, svaka četvrta pritužba se ticala tih tema. Oblasti regionalnog planiranja i zakon o izgradnji činile su skoro ekvivalentni udio (23,6%). Problemi vezani za zakon o državljanstvu i zakon o saobraćajnoj policiji, kao i opštinski poslovi takođe su davali povoda za pritužbe.... Ukupno 10735 istražnih postupaka se uspješno riješiti u posmatranoj godini, od kojih je 8696 bilo pokrenuto u istoj, a 2039 u prethodnim godinama. U 2096 predmeta AKO je utvrdila loš rad administracije, što je ekvivalent 19,5% svih riješenih postupaka. To znači da je otprilike svaka peta pritužba koja je rezultirala istražnim postupkom bila opravdana. Kod 3849 pritužbi, članovi AKO-a nisu našli nikakav razlog za kritiku. 4790 predmeta bilo je izvan mandata AKO-a. U prosjeku, AKO je informisala o rezultatu istrage one koji su bili pogođeni poslije 42 dana.”⁴⁸

Što se konkretno tiče pritužbi na funkcionisanje policije i akcija preduzetih od strane AKO-a u tom smislu, kao primjera dobre prakse u datim godinama, mogu se kategorizovati na sljedeći način:⁴⁹

- a) AKO je upozoravala da se boravak u ćelijama sa mogućnošću zaključavanja smatrao dobrovoljnim samo onda kada su pogođena lica bila svjesna da je takav boravak bio zaista dobrovoljan. U tom smislu, AKO je potvrdila neophodnost da sva pritvaranja budu u potpunosti dokumentovana sa svim tačnim pojedinostima, kako ne bi dolazilo do kršenja nijednog prava pritvorenih lica. Neophodno je, dakle, imati provjerljive rezultate koje se tiču pritvorenih lica, lica lišenih slobode.
- b) Svi propisi koji imaju za cilj smještanje pritvorenih lica u posebne ćelije moraju biti u potpunosti dokumentovani u svim slučajevima od strane odnosnih organa. Pored toga, policija mora u svakom trenutku poštovati dostojanstvo pritvorenih lica. To uključuje postupanje prema pritvorenim licima sa poštovanjem u skladu sa propisima.
- c) Obuke Specijalne policije i odnosne radne grupe ne treba da rezultiraju produžavanjem vremena zaključavanja pritvorenih lica. AKO je davala upozorenja protiv takve prakse.

⁴⁸ Ibid., str. 16-17.

⁴⁹ Molimo da provjerite Godišnje izvještaje za 2012, 2013, 2014, 2015, i 2016. godinu.

- d) Policijske akcije koje imaju za cilj, na primjer, vezivanje pritvorenih lica za krevete, ili pacijenata za bolničke krevete, mogu biti prihvatljive samo kada su opravdane napredovanjem bolesti pritvorenog lica. AKO je, stoga, predložila izradu formulara pod nazivom 'Ograničenja slobode kretanja' i njegovo korišćenje kada je to neophodno. Pored toga, prema pritvorenim licima koja pate od mentalnih bolesti mora se postupati u skladu sa pravilno izrađenim smjernicama čiju izradu je AKO tražila od policije.
- e) Od policije se tražilo da obezbijedi tumača ili bilingvalne pojedince kako bi pomogli prilikom medicinskih pregleda pritvorenika koji ne govore njemački jezik, i da takve akcije dokumentuje marljivo i u potpunosti. To se takođe primjenjuje na situacije kada se odnosni pojedinci ispituju po svim osnovama, kao i na situacije kada pojedinci treba da pripreme dokumente istorije bolesti na svom maternjem jeziku. Dodatno je važno da se medikamente prepisuje samo obučeno osoblje, kao i da takve situacije uvijek nadzire ljekar.
- f) Prilikom obezbjeđivanja demonstracija ili protesta od policije se tražilo, da pružaju jasna i glasna obavještenja svim učesnicima takvih manifestacija, kako bi osigurali opkoljavanje datih grupa što je brže moguće, kako bi se nastavilo sa pojedinačnom identifikacijom na isti način, i kako bi se pribjeglo unaprjeđenju njihove '3-D strategije' (sastoji se od Dijaloga – De-eskalacije – Drastičnih mjera, a koristi se u situacijama poput onih koje su ovdje navedene).
- g) Što se tiče djelovanja u pograničnim oblastima, posebno u smislu nedavne migrantske krize, policijski tumači moraju biti odmah dostupni u takvim slučajevima, prilikom postupaka ispitivanja tražilaca azila ili žrtava trgovine ljudskim bićima koje obavljaju isključivo profesionalci. To znači da policija mora osigurati da lica koja su pritvorena u tim zonama dobiju potpune informacije o razlozima njihovog mogućeg pritvaranja u skladu sa zakonskim normama.
- h) Konačno, postoje potrebe za strukturnim prilagođavanjima kako bi se osiguralo da sve (popravne) institucije budu opremljene za smještaj lica sa invaliditetom. Pored toga, kada postoje prostorije za šest osoba koje strukturno nisu razdvojene, neophodno je postaviti pokretne pregrade kako bi se stvorio osjećaj privatnosti. U istom smislu, ćelije za smještaj tri lica ne treba da budu opremljene sa dva

kreveta na sprat. Osim toga, strukturna prilagođavanja mjesta u kojima se nalaze pritvorena lica takođe treba da uključuju: posebno osigurane ćelije u kojima ima prostor za sjedanje ili za opušanje, ćelije za pritvaranje više lica koje moraju biti opremljene paravanima za privatnost i barijerama protiv neprijatnog mirisa iz sanitarnih čvorova koji su odvojeni od ostatka ćelije, dovoljno svjetlosti, dovoljno ormarića za odlaganje stvari, i slično. Na kraju, ali ne manje važno, AKO je istakla potrebu za obezbjeđenje socijalnih zona za zatvorene i pritvorene, u kojima čistoća treba konstantno da se održava i koje će biti opremljene tasterima za uzbunu u slučaju hitnih stanja u vezi sa zatvorenima, sa odgovarajućim sistemima za grijanje, svakodnevni pristup lavaboima sa toplom vodom, te opremljene odgovarajućim električnim priključcima.

Zaključak

Kako su pokazale tri obrađene studije slučajeva za Češku Republiku, Austriju i Sloveniju, uloga kancelarije ombudsmana je od suštinskog značaja za demokratski razvoj u svakoj državi. Ona se čak može nazvati i jednim od temelja demokratije. Poređenje izabranih zemalja potvrdilo je da je potrebno da državni organi i tijela budu pod nadzorom u svim zemljama, bez obzira na njihov istorijski razvoj u posljednjih nekoliko decenija, budući da se kontinuirano pojavljuju povremene loše prakse ili propusti u njihovom radu.

Neophodnost podrške povjerenju lokalnog stanovništva u demokratski sistem očigledno je još veća u zemljama koje su prošle kroz iskustvo totalitarnog režima. Iako su i Češka Republika i Slovenija prošle kroz proces uspješne tranzicije ka demokratiji počev od 1989. godine, izvjesni istorijski teret je još uvijek prisutan. Sve tri zemlje su članice Evropske unije, dakle očekivalo bi se da se pitanja poput zaštite ljudskih prava delegiraju i gone od strane evropskog zakonodavstva i institucija. Međutim, kancelarija Ombudsmana koja radi na veoma lokalnom nivou pokazuje da je ova institucija nezamjenjiva. Izvanredan primjer dobre prakse je Kancelarija Ombudsmana u Češkoj koja se smatra najaktivnijom na svijetu. Iako je glavna agenda fokusirana na pitanja socijalnog osiguranja, kancelarija je takođe izdala brojne sugestije o komentare u odnosu na druge oblasti.

Aktivni i generalno poštovani Ombudsman može doprinijeti unapređenju uzajamnih odnosa između državnih institucija i građana na značajan način. To nije samo kontrolni mehanizam, već i institucija koja namjerava da radi sa opštom javnosti u smislu pružanja konsultantskih usluga, davanja savjeta, te čak pružanja pomoći u nekim predmetima koji možda i ne pripadaju mandatu Ombudsmana. Ova institucija takođe pomaže smanjenju nejednakosti u društvu i smirivanju tenzija između ljudi koji dolaze iz različitih kulturnih, etničkih i društvenih sredina.

Izvori

Roy Gregory and Philip James Giddings (eds.). *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*. Amsterdam-Berlin-Oxford-Tokyo-Washington, DC: IOS Press

Annual Reports for the House of Parliament 2012-2014, Ombudsman's office of the Czech Republic, 2012.

Annual Reports for the House of Parliament 2012-2014, Ombudsman's office of the Czech Republic, 2013.

Annual Reports for the House of Parliament 2012-2014, Ombudsman's office of the Czech Republic, 2014.

Annual Reports for the House of Parliament 2012-2014, Ombudsman's office of the Czech Republic, 2015.

Annual Reports for the House of Parliament 2012-2014, Ombudsman's office of the Czech Republic, 2016

Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2012, Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia

Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2013, Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia

Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2014, Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia

Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2015, Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia

Annual Report of the Human Rights Ombudsman for 2016, Human Rights Ombudsman, Republic of Slovenia

Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2012

Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council

and the Federal Council 2013

Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2014

Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2015

Annual Report 2015 on the activities of the Austrian National Preventive Mechanism (NPM)

Annual Report of the Austrian Ombudsman Board to the National Council and the Federal Council 2016

Wandycz, Piotr (2017). *The Price of Freedom: A History of East Central Europe from the Middle Ages to the Present*. Routledge.

Wolchik, Sharon L. - Curry, Jane Leftwich (2007): *Central and East European Politics: From Communism to Democracy*. Rowman & Littlefield Publishers.

