

Zaštitnik građana – preporuke u praksi

Istraživanje o unapređenju sprovođenja
preporuka

YUCOM i Beogradski centar za ljudska prava

Beograd 2013.

Ciljevi projekta

1. Razvijanje metodologije za praćenje sprovođenja preporuka Zaštitnika građana
2. Kreiranje portala za praćenje preporuka (www.ombudsman.org.rs; www.bgcentar.org.rs)
3. Sprovođenje istraživanja o izazovima i problemima u sprovođenju preporuka

Metodologija za praćenje sprovođenja preporuka

- Nakon sprovedenog procesa konsultacija projektni tim je izradio metodologiju za praćenje sprovođenja preporuka (Stručna služba ZG, NVO, eksperti)
- Centralni deo praćenja se sastojao iz intervjuisanja predstavnika organa kojima su upućene preporuke
- Formulirani su kriterijumi za evaluaciju sprovođenja preporuka

Metodologija za praćenje preporuka

1. Odabir oblasti delovanja Zaštitnika građana
2. Odabir preporuka ZG
3. Analiza odabranih preporuka ZG
4. Prikupljanje informacija od službe Zaštitnika građana u pogledu odabranih preporuka
5. Definisavanje aspekata procesa implementacije koji se žele ispitati na celokupnom uzorku kao kao i kod pojedinačnih preporuka

Metodologija za praćenje preporuka

6. Kontaktiranje organa kojima su preporuke upućene
7. Sprovođenje (polustrukturisanih) intervjua sa organima kojima su upućene preporuke
8. Javnost postupka monitoringa
9. Sistematizacija i obrada prikupljenih podataka
10. Naknadno praćenje preporuka

Kriterijumi za evaluaciju sprovođenja preporuka ZG

- Da li je organ kome je upućena preporuka postupio po preporuci u celini ili delimično i da li je dostavio obaveštenje Zaštitniku građana o postupanju po preporuci?
- Da li je organ obavio interne konsultacije u vezi u sa preporukom i obavio obaveštavanje zaposlenih o preporuci?
- Da li je organ izvršio edukaciju zaposlenih u pogledu poštovanja prava na dobru upravu čija je povreda utvrđena?
- Da li je organ uveo interne mehanizme praćenja poštovanja preporuke Zaštitnika građana u postupanju organa u istim predmetima?

Kriterijumi za evaluaciju sprovođenja preporuka ZG

- Da li je organ ponovio povredu prava na koju mu je već ranije ukazao Zaštitnik građana tj. da li je povodom iste ili slične povrede ponovo pokrenut postupak pred Zaštitnikom građana?
- Da li je došlo do sankcionisanja zaposlenog koji je izvršio povredu prava konstatovanu u preporuci Zaštitnika građana?
- Da li je i na koji način od strane organa inicirana promena propisa ili prakse komunikacije sa drugim organima koji su uticali na povredu prava?

Sprovedeni intervjui

- Odabrano je dvanaest preporuka Zaštitnika građana koji se odnose na materiju dobre uprave
- Sprovedeno je ukupno devet intervjua (3 organa se nisu odazvala)
- Ispitanicima su postavljana pitanja koja su bila razvrstana u četiri tematske celine i pokrivala su različite aspekte odnosa organa sa službom Zaštitnika građana

Tematske celine

- *Struktura organa i kapaciteti za saradnju sa Zaštitnikom građana*
- *Iskustva organa u komunikaciji sa Zaštitnikom građana*
- *Iskustvo u postupku pred Zaštitnikom građana i uticaj na razvoj unutrašnjih mehanizama za postupanje po preporukama*
- *Predlozi za unapređenje saradnje*

Zaključci i preporuke koje se odnose na postupanje organa uprave

- **Upućivanje preporuka u konkretnom slučaju ne garantuje promenu prakse organa!**
- **Prisutna je pojava da organi ne izvršavaju odluke sudova!**
- **Postoji potreba za uvođenjem obaveze razvoja sistema za podnošenje i obradu pritužbi građana na rad organa državne uprave i lokalne samouprave!**

Zaključci i preporuke koje se odnose na postupanje organa uprave

- **Postoji potreba za kontinuiranom edukacijom predstavnika organa o instituciji Zaštitnika građana i njegovim funkcijama!**
- **Problem postupanja po preporuci i neobaveštavanja Zaštitnika građana!**
- **Problemi zavođenja predmeta u organima i komunikacije između organa!**

Zaključci i preporuke koje se odnose na postupanje organa uprave

- **Nefleksibilnost postojećih rešenja u pogledu kancelarijskog poslovanja!**
- **Nedovoljno poznavanje principa dobre uprave!**
- **Potrebno je razviti sistem (obaveznog) obaveštavanja zaposlenih u organima u vezi sa preporukama Zaštitnika građana!**
- **Negativna percepcija stavova iz preporuka Zaštitnika građana!**

Zaključci i preporuke koje se odnose na aktivnosti Zaštitnika građana

- Služba Zaštitnika građana i organi treba kontinuirano da rade na razvijanju sistema za komunikaciju!
- Neophodno je odrediti u organima javne uprave osobu za kontakt sa Zaštitnikom građana!

Zaključci i preporuke koje se odnose na aktivnosti Zaštitnika građana

- **Potreba za kontinuiranom edukacijom zaposlenih u organima javne uprave o standardima dobre uprave!**
- **Potrebno je kreirati fleksibilnije rešenje povodom određivanja rokova za postupanje organa po određenoj preporuci!**

Zaštitnik građana – preporuke u praksi

www.ombudsman.yucom.org.rs

www.bgcentar.org.rs

Beograd, 2013.