

# СТАТИСТИЧКИ И БРОЈЧАНИ ПОДАЦИ О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

## I КОНТАКТ СА ГРАЂАНИМА

У току 2010. године Заштитник грађана је остварио 11.225 контаката са грађанима (табела 1), што представља увећање од 28,05% у односу на 2009. годину, када је остварио 8.774 контаката са грађанима.

Увећање броја контаката које је Заштитник грађана остварио са грађанима указује на то да су грађани у Заштитнику грађана препознали државни орган који има значајна овлашћења у правном систему Републике Србије у погледу заштите њихових права, али и унапређивања правних прописа из области људских права и слобода.

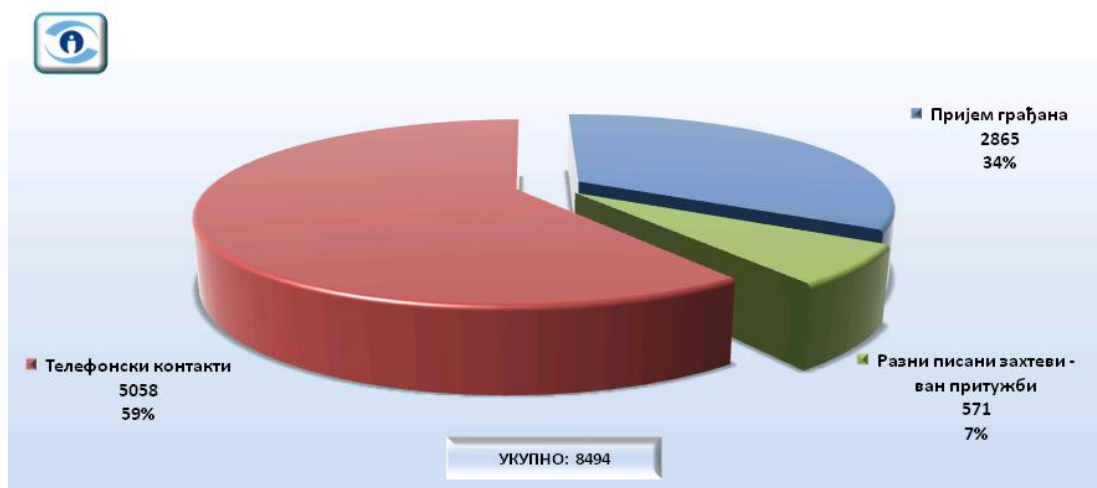
Табела 1. Сви остварени контакти са грађанама у 2010. години

Редни број	ОСТВАРЕНИ КОНТАКТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА СА ГРАЂАНИМА - УВЕЋАЊЕ 2009-2010.	2009.	2010.	Увећање %
1.	Примљене притужбе	1.774	2.656	50,23
2.	Примљене законске иницијативе	55	75	64,56
3.	Примљено грађана на разговор	1.741	2.865	36,36
4.	Телефонски разговори с грађанима	5.044	5.058	0,28
5.	Разни поднесци грађана ван притужби	160	571	261,39
Укупно		8.774	11.225	28,05

У пријемној канцеларији Заштитника грађана у Београду и локалној канцеларији за општине Прешево, Бујановац и Медвеђа у току 2010. године примљено је 2865 грађана што је за 36,36% више него у току 2009. године. Истовремено је остварено 5.058 телефонских контаката од чега је 712 телефонских позива остварено ван редовног радног времена Заштитника грађана, преко дежурног СОС мобилног телефона који је у функцији 24 часа дневно како би се грађанима помогло у невољи саветом или подршком.

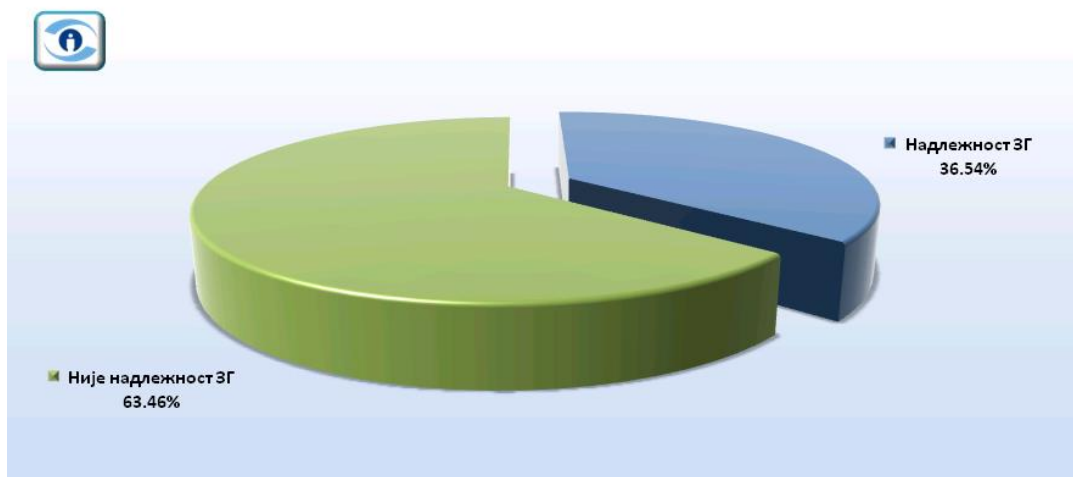
Графикон показује различите врсте контаката са грађанима, без писаних притужби грађана и законских иницијатива, о којима ће бити речи у посебним деловима овог извештаја.

**Графикон 1. Контакти са грађанима (пријем, телефонски разговори, разни поднесци)**



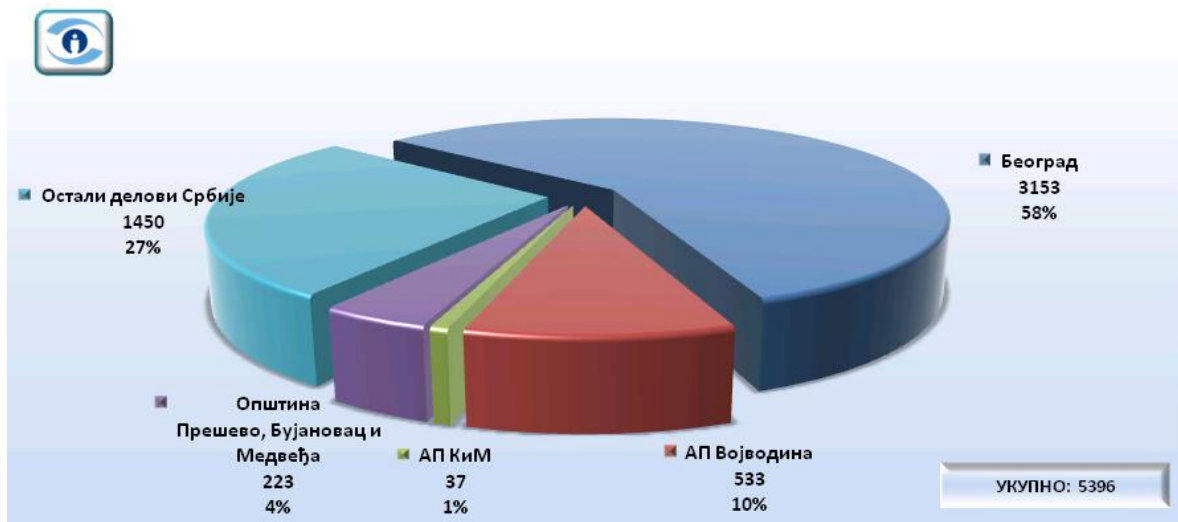
У пријемним канцеларијама са грађанима разговарају, директно или телефонским путем, обучени државни службеници који дају савете о начину подношења притужбе заштитнику грађана. По потреби, помажу грађанима да саставе притужбу и/или им дају стручне савете, односно упућују их на органе којима би требало да се обрате и указују им на радње које би требало да предузму у циљу решавања свог проблема. Графикон 2. показује однос усмених притужби евидентираних у пријемним канцеларијама, тј. однос наведених проблема грађана који су из надлежности и оних који нису у надлежности ЗГ. Зхваљујући раду запослених у пријемним канцеларијама овај однос се касније мења у корист поднетих писаних притужби које су у надлежности Заштитника грађана.

**Графикон 2. Разлози усмених обраћања грађана пријемним канцеларијама ЗГ**



Грађани који директно контактирају пријемне канцеларије Заштитника грађана, било доласком или упућивањем телефонских позива, већином су из Београда. То је последица недоступности канцеларија грађанима ван београдског округа, са изузетком локалних канцеларија у општинама Прешево, Бујановац и Медвеђа, о којима ће касније бити више речи, или и повећаних трошкова телефонских услуга за грађане ван Београда. Заштитник грађана ће се у наредном периоду усредсредити на налажење решења за већу доступност својих канцеларија грађанима.

**Графикон 3. Пребивалиште грађана који се обраћају пријемним канцеларијама ЗГ**



Заштитнику грађана се ради пријема обраћају мушкарци у већем броју од особа женског пола, с тим што се број жена које се обраћају Заштитнику грађана повећава у односу на раније године када је био нешто испод 30%.

Број жена које посећују локалне пријемне канцеларије Заштитника грађана у општинама Прешево, Бујановац и Медвеђа још увек је у врло мали у односу на мушкарце, што је донекле и последица традиционалних односа у породици у овим срединама.

**Графикони 4. и 5. Пријем грађана у канцеларијама у Београду и Прешеву, Бујановцу и Медвеђи**



## II ПОСТУПАЊЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ПО ПРИТУЖБАМА

Свако физичко или правно, домаће или страно лице које сматра да су му актом, радњом или нечињењем органа управе повређена права, може да поднесе притужбу Заштитнику грађана. Заштитник грађана је дужан да поступи по свакој притужби осим ако нема једног од Законом дефинисаних основа за поступање, у ком случају одбацује притужбу и о томе обавештава притужиоца, уз навођење разлога за одбацивање.

### Број и класификација притужби

Заштитнику грађана може да се обрати свако (држављани Србије, странци, правна лица, апатриди, избеглице, расељена лица, одрасли и деца, разна удружења) ко сматра да органи управе неправилно и/или некоректно примењују или не примењују прописе Републике Србије. Притужба која се подноси Заштитнику грађана је бесплатна и подноси се у писаном облику или усмено на записник код Заштитника грађана.

Заштитник грађана је током 2010. години примио 2.656 притужби.

Табела 2. показује податке о карактеристикама притужилаца и начину подношења притужби

Табела 2.

Мушкарци	1400	52,77%
Жене	803	30,27%
Физичка лица	1925	72,56%
Правна лица	141	5,31%
Сопствена иницијатива ЗГ	81	3,05%
Поднета притужба за друго лице	141	5,31%
Родитељ уместо детета	161	6,07%
Анонимна притужба	16	0,60%
Домаћи држављани	2295	86,51%
Страни држављани	42	1,58%
Индивидуално поднете притужбе	2193	82,66%
Колективне притужбе	174	6,56%
Поднете редовном поштом	1259	47,46%
Поднете лично	513	19,34%
Примљене притужбе на записник	14	0,53%
Пристигле путем e-maila	543	20,47%
Достављене преко локалних омбудсмана	48	1,81%
Достављене преко страних омбудсмана	4	0,15%

## Број и класификација притужби према управном округу одн. месту боравка подносиоца

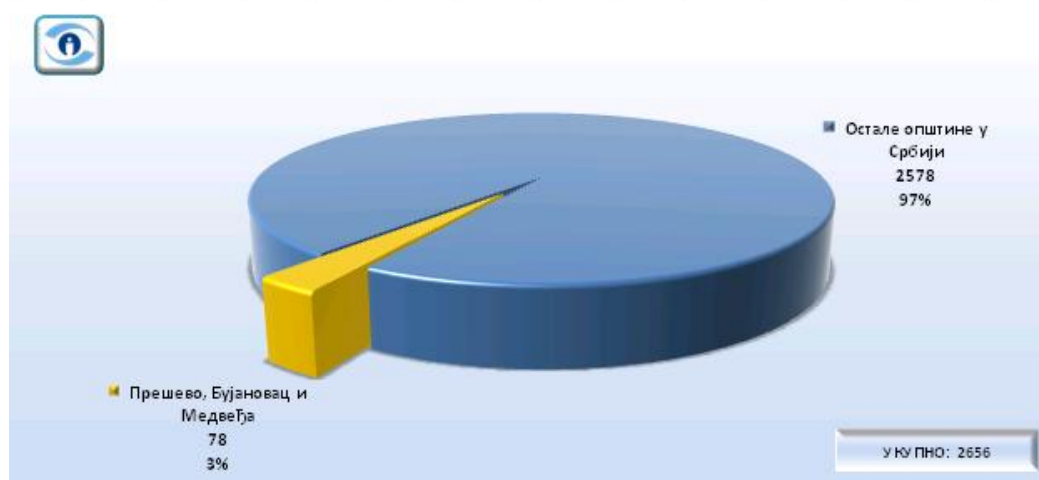
Подносиоци притужби су у највећем броју из Београда, међутим, има притужиоца из свих округа у Србији. То је разумљиво, јер Београд има знатно више становника него било који други град у Србији и јер је, као главни град, седиште највећег броја органа управе.

Графикон 6. - Број и класификација притужби према управном округу подносиоца



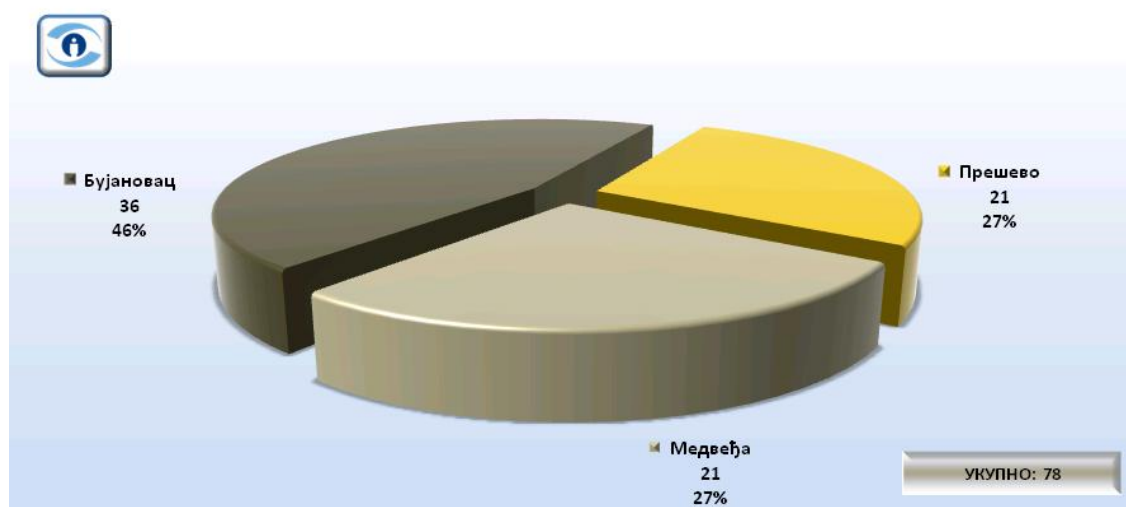
Након доношења Одлуке Заштитника грађана о образовању локалне канцеларије у општинама Прешево, Бујановац и Медвеђа („Службени гласник РС“, број 91/09), у циљу повећања доступности институције Заштитника грађана и остваривања ефикасније заштите и унапређења људских и мањинских слобода и права грађана, у току 2010. године примљено је укупно 78 притужби са овог подручја што представља 3% од укупног броја примљених притужби у 2010. години.

Графикон 7. Број примљених притужби грађана са подручја општина Прешево, Бујановац и Медвеђа у односу на укупан број примљених притужби



Заштитник грађана, заменици Заштитника грађана, као и запослени у стручној служби, по унапред утврђеном плану једном месечно одлазе у локалне канцеларије у циљу пружања стручне подршке запосленима у овим канцеларијама. Том приликом се обављају и разговори са грађанима и примају њихове притужбе али се истовремено обављају и разговори са представницима локалних органа управе који врше поверена овлашћења у спровођењу републичких прописа.

**Графикон 8. - Број притужби од грађана из општина Прешево, Бујановац и Медвеђа**



**Број и класификација притужби према повређеним правима, примљеним од грађана из општина Прешево, Бујановац и Медвеђа**

Садржина притужби указује да грађани из ове три општине, као и грађани из других делова Србије, најчешће износе притужбе које се односе на повреде принципа „добре управе“. У односу на 2009. годину када су из ове три општине примљене само три притужбе које су се односиле на права националних мањина, у 2010. године број ових притужби се попео на 14.

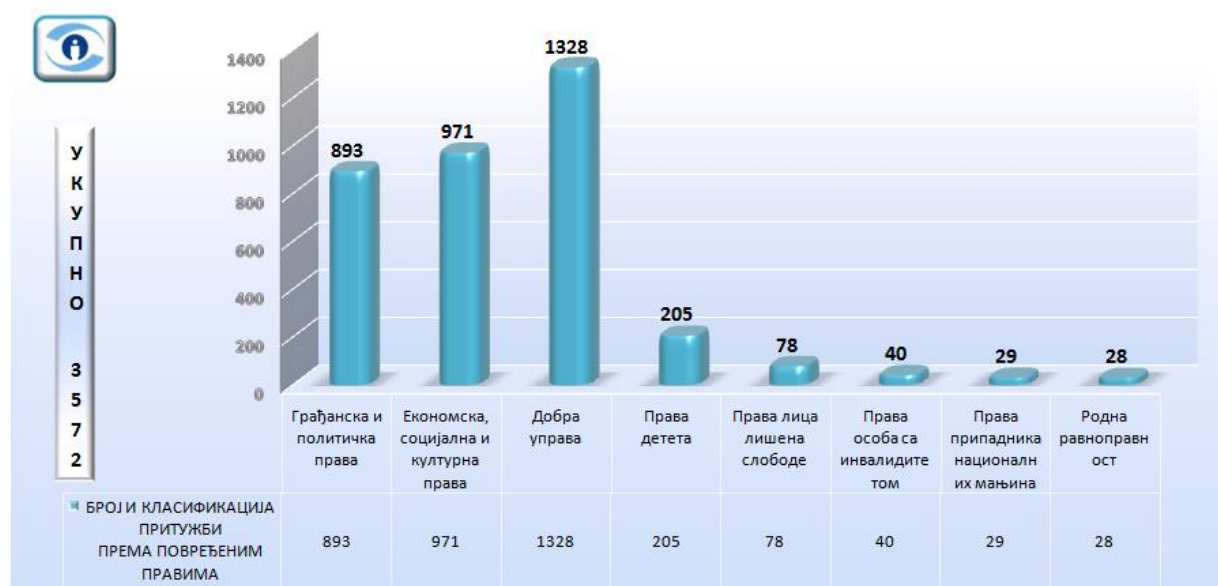
**Табела 3.**

Област права	Бујановац	Прешево	Медвеђа	Укупно по областима права
Добра управа	18	11	14	43
Грађанска и политичка права	3	4		7
Права припадника националних мањина	7	2	5	14
Права детета	3		2	5
Права особа са инвалидитетом	2	1		3
Право на правично суђење	2	1		3
Родна равноправност	1	1		2
Права лица лишених слободе		1		1
<b>Укупно по општинама</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>78</b>

## Број и класификација притужби према повређеним правима

Број и класификација притужби према повређеним правима указује да су најбројнији случајеви повреде начела „добре управе“, економских, социјалних и културних права и повреде грађанских и политичких права.

Графикон 9. - Број и класификација притужби према повређеним правима

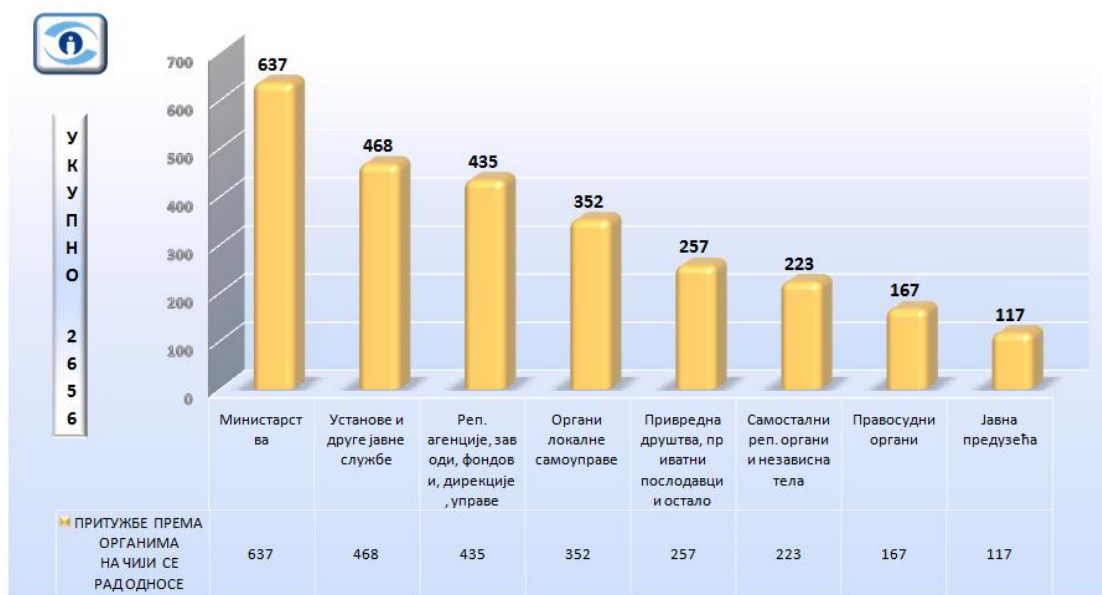


Напомена: Број повређених права је већи од броја притужби, јер бројне притужбе указују на повреду више од једног права

## Број и класификација притужби према органима на чији рад се односе

Највећи број притужби односи се на рад представника извршне власти, посебно министарстава Владе Републике Србије; на рад органа у области пензијског и инвалидског осигурања, запошљавања и здравствене заштите; а такође и на рад јавних предузећа, пореских органа, центара за социјални рад, школа, дечјих установа, судова и затвора.

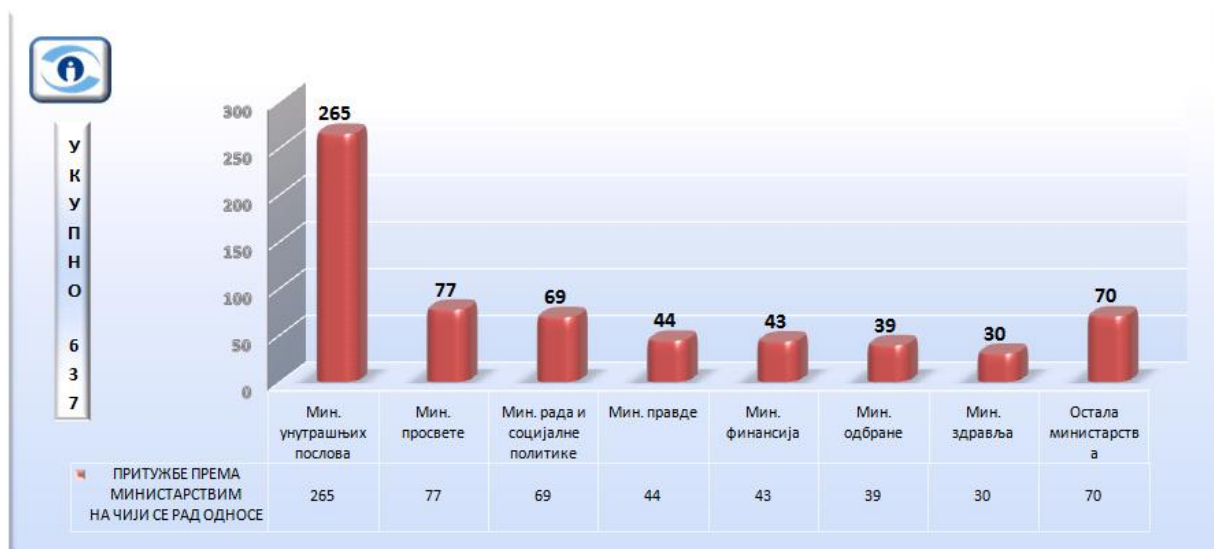
Графикон 10. - Притужбе према органима на чији рад се односе



Број и класификација притужби према министарствима на чији рад се односе

Највећи број притужби се односи на рад Министарства унутрашњих послова (графикон 11), с обзиром на то да ово министарство има надлежност да одлучује о виталним правима и слободама грађана. Такође, ово министарство је током 2010. године, као и током претходне 2009. године, спроводило опсежан посао замене личних докумената грађана. У том послу је било значајних пропуста у раду, на које указао и Заштитник грађана, али треба имати у виду да је већи део тих пропуста произашао из објективних тешкоћа. Заштитник грађана је упутио неколико препорука Министарству унутрашњих послова које је скоро на све препоруке поступило у року.

Графикон 11. - Притужбе према министарствима на чији рад се односе



## Резултат поступања Заштитника грађана по притужбама

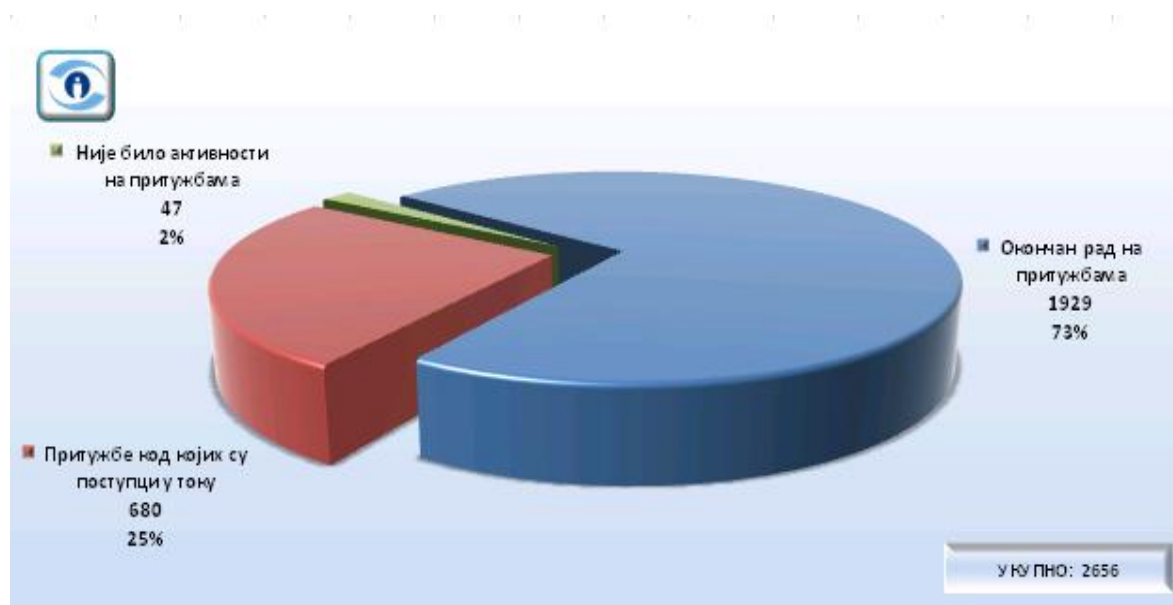
Заштитник грађана води поступак по свакој притужби, осим по притужбама за које није надлежан, које су неблаговремене, преурађене, анонимне, неуредне или поднете од стране неовлашћеног лица.

Заштитник грађана обавештава подносиоца притужбе о покретању и завршетку поступка, као и орган управе против којег је поднета притужба. Орган управе има законску обавезу да одговори на све захтеве Заштитника грађана, као и да му достави све тражене информације и списе које он одреди, у року од 15 до 60 дана.

Када је реч о притужбама из 2010. године Заштитник грађана је током 2010. године поступао у 2.545 случајева који су покренути притужбом или сопственом иницијативом у 2010. години, при чему је поступао и у 1.559 случајева везаних за притужбе из ранијих периода. У 44 притужбе које су пристигли током месеца децембра 2010. године није било активности до 31. 12. 2010. године.

Заштитник грађана је током 2010. године од 2.545 случајева у којима је поступао, окончао рад у 1.929. У највећем броју случајева (952) притужбе су одбациване због непостојања основа да се води поступак, док је у преосталим случајевима (977) поступак окончан на одговарајући начин (табела 4). Остали започети поступци (680) су у току.

### Графикон 12. Рад на притужбама које су примљене 2010. године



Заштитник грађана је током 2010. године поступао и у 934 притужбе које су поднете у ранијим периодима на тај начин што је завршио поступање у 465, одбацио 264 притужбе а у преосталих 205 случајева започети поступци су још у току.

Табела 4. - Завршено поступање Заштитника грађана на притужбама из 2010. године

Редни број	ЗАВРШЕНО ПОСТУПАЊЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ТОКОМ 2010.	Број
1	Притужбе одбијене као неосноване	574
2	Препоруке-појединачне и збирне	229
3	Обустављен поступак - орган управе отклонио недостатак у раду	134
4	Притужиоци одустали од притужбе	39
5	Мишљења - по чл. 24. ст. 2 Закона о ЗГ)	1
Укупно:		977

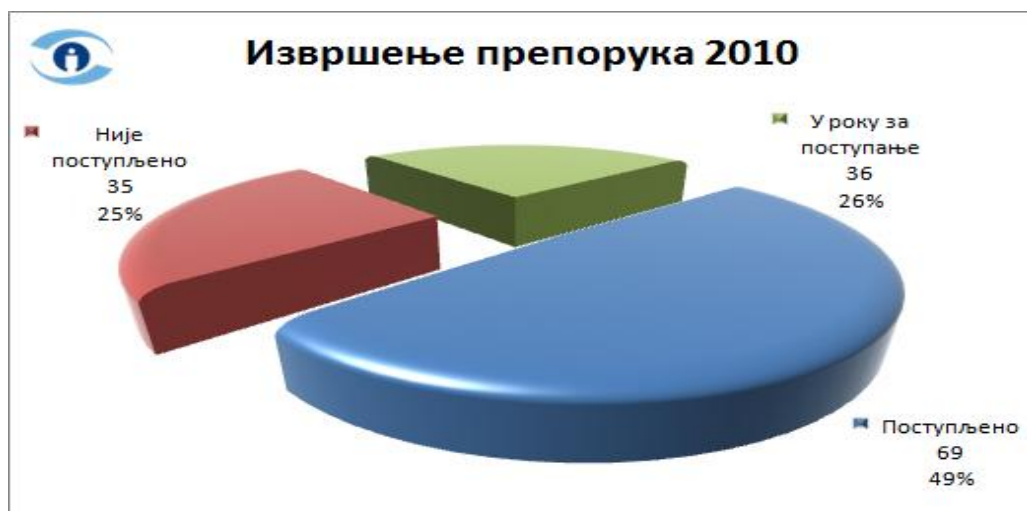
### Препоруке

У 2010. години донето је 140 препорука које се односе на 272 притужбе због чињенице да се 21 збирна препорука односи на више од једне поднете притужбе. До 31. 12. 2010. године органи којима су упућене препоруке поступили су у случају 69 препорука, нису поступили у 35 препорука а код 36 препорука до назначеног датума још није истекао рок до када су органи били дужни да обавесте Заштитника грађана о поступању по препорукама.

Графикон 13. - Органи којима су упућене препоруке



Графикон 14. Процент извршења препорука



Табела 5. – Органи који нису поступили по препорукама и број препорука

Министарства	18	51,43%
Установе у области социјалне заштите	7	20,00%
Органи локалне самоуправе	5	14,29%
Републичке агенције	2	5,71%
Установе у области образовања	1	2,86%
Организације обавезног социјалног осигурања	1	2,86%
Самостални државни органи и независна тела	1	2,86%

Графикон 15. Препоруке по областима права 2010.



## Одбачене притужбе

У току 2010. године од 2.656 примљене притужбе у тој години одбачене су 952. Ако Заштитник грађана није имао основ да води поступак по притужбама за које није надлежан, које су неблаговремене, преурањене, анонимне, неуредне или поднете од стране неовлашћеног лица, онда је такве притужбе морао да одбаци (графикон 13). Саставни део дописа Заштитника грађана којим обавештава грађане да није имао законски основ да води поступак по притужбама из неког од напред наведених разлога представља и саветодавно-правну помоћ. Наиме, подносиоци притужбе су увек упућивани на одговарајуће правне поступке и/или надлежне органе.

### *Ненадлежност*

Заштитник грађана је одбацио највећи број притужби из разлога ненадлежности (463), од који се највећи број односио на рад судова (од чега највише основних судова). Девет притужби је прослеђено на надлежност локалним омбудсменима. Грађани су поднели и тридесетпет притужби на највише државне органе за чији рад Заштитник грађана није надлежан. На рад Владе су се односиле двадесетдве, Уставног суда пет, Председника Републике четири, Републичког јавног правобранилаштва три и Народне скупштине једна.

Заштитник грађана је у јавним наступима више пута указивао на законске надлежности којима располаже, посебно на органе чији рад није овлашћен да контролише. И поред тога, Заштитник грађана и даље прима велики број притужби које се односе на рад и поступање управо тих органа, посебно судова. То указује на још увек недовољну информисаност грађана о овлашћењима Заштитника грађана, али и на чињеницу да по питању рада судова постоје евидентни проблеми на које грађани указују у својим притужбама. Они најчешће протестују због дужине судских поступака, губљења предмета у судовима, недовољне транспарентности у њиховом раду, кашњења у изради пресуда и других судских аката, неорганизованости судске администрације, тешкоћа у извршењу судских одлука и необавештавања о судбини поднетих кривичних пријава тужилаштвима.

### *Преурањеност притужбе*

По овом основу је одбачено 314 притужби. Наиме, пре подношења притужбе подносилац је дужан да покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку, а Заштитник грађана је дужан да упути подносиоца притужбе на покретање одговарајућег правног поступка, ако је такав поступак предвиђен. Заштитник грађана не покреће поступак док не буду исцрпљена сва правна средства. Изузетно, Заштитник грађана може да покрене поступак и пре него што су исцрпљена сва правна средства, ако би притужиоцу била нанета ненадокнадива штета или ако се притужба односи на повреду принципа добре управе, посебно некоректан однос органа управе према притужиоцу, неблаговремен рад или друга кршења правила етичког понашања запослених у органима управе.

### *Неуредност притужбе*

Због неуредности је одбачено 115 притужби. Ако притужба не садржи потребне податке за поступање, а подносилац те недостатке не отклони ни у накнадном року одређеном за допуну притужбе, а који најчешће износи 15 дана, нити се обрати служби Заштитника грађана за стручну помоћ у отклањању предметних недостатака, онда Заштитник грађана такве притужбе одбацује.

### Неблаговременост притужбе

Због неблаговремености је одбачено 28 притужби. Притужба се може поднети најкасније у року од једне године од извршене повреде права грађана, односно од последњег поступања, односно непоступања органа управе у вези са учињеном повредом права грађана. Такође, Заштитник грађана може да поступа само у случајевима насталим након ступања на снагу Закона о Заштитнику грађана (24. септембар 2005).

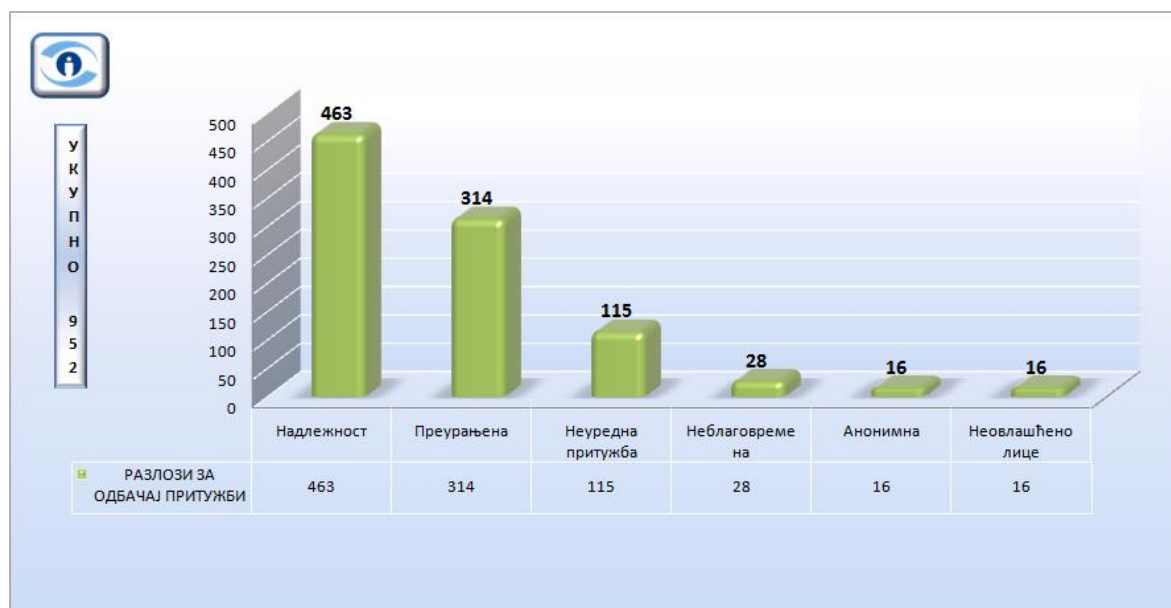
### Анонимност притужбе

Заштитник грађана је одбацио 16 анонимних притужби. Заштитник грађана не поступа по анонимним притужбама, осим изузетно, када процени да у анонимној притужби има основа за његово поступање и да је могуће дошло до флагрантног кршења права грађана, тада покреће поступак по сопственој иницијативи. Основ за поступање представља оцена Заштитника грађана, заснована на сазнањима из анонимне притужбе, да је актом, радњом или нечињењем органа управе дошло до повреде људских слобода или права, а што се и десило у неколико случајева.

### Притужба поднета од стране неовлашћеног лица

Одбачено је 16 притужби које су поднела неовлашћена лица. Притужбу Заштитнику грађана може да поднесе свако физичко или правно, домаће или страног лица, које сматра да су му актом, радњом или нечињењем органа управе повређена права. Ако се ради о повреди права детета, онда притужбу може да поднесе родитељ детета, односно законски заступник. Деца се охрабрују да се обрате заштитнику грађана и лично када за то постоје оправдани разлози, с тим што у тим ситуацијама Заштитник грађана може да покрене поступак по сопственој иницијативи на основу сазнања о врсти повреде права на коју указује дете у свом обраћању. Ако се ради о повреди права правног лица, притужбу може да поднесе лице овлашћено за заступање тог правног лица.

Графикон 16. – Разлози за одбачај притужби

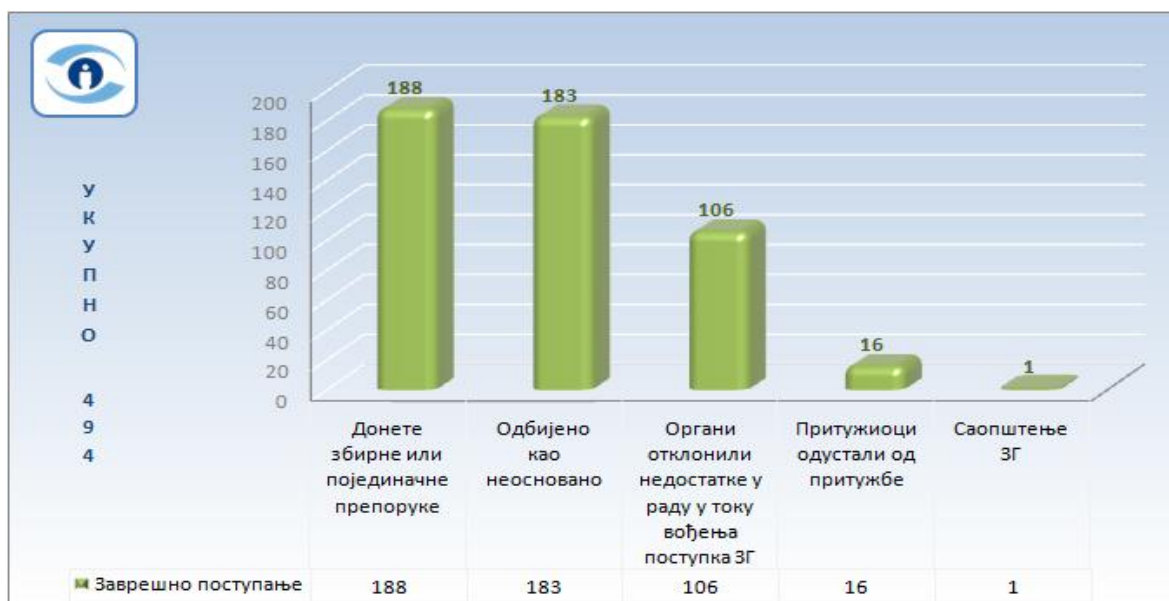


## Поступање по притужбама у специјалистичким областима

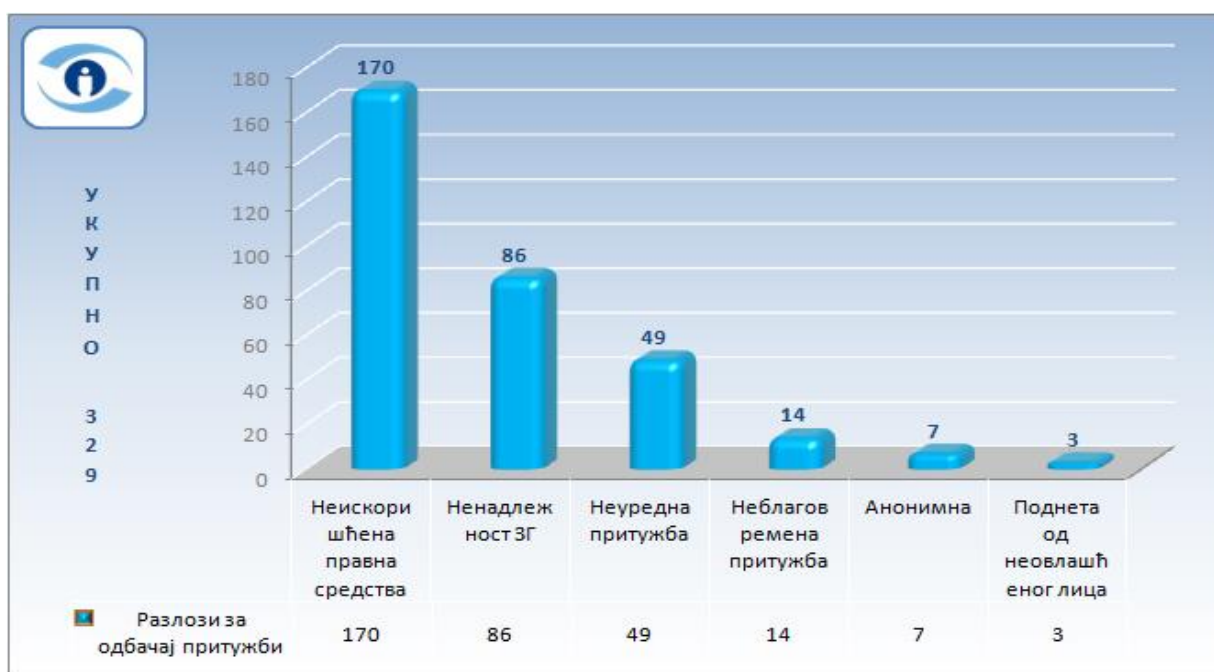
### 1. Област добре управе

Од 1.300 притужби примљених у току 2010. године из области добре управе, окончан је рад на 823 притужбе. Заштитник грађана је покренуо поступак у 514 случајева и завршио поступање на 494 поднете притужбе. Истовремено 329 притужби је одбачено из законских разлога. Заштитник грађана је током 2010. године покренуо 90 поступака који се односе на притужбе поднете 2009. године, у 254 притужбе из 2009. године је завршио поступак а 104 притужбе је одбацио из законских разлога.

Графикон 17. - Завршено поступање у области добре управе



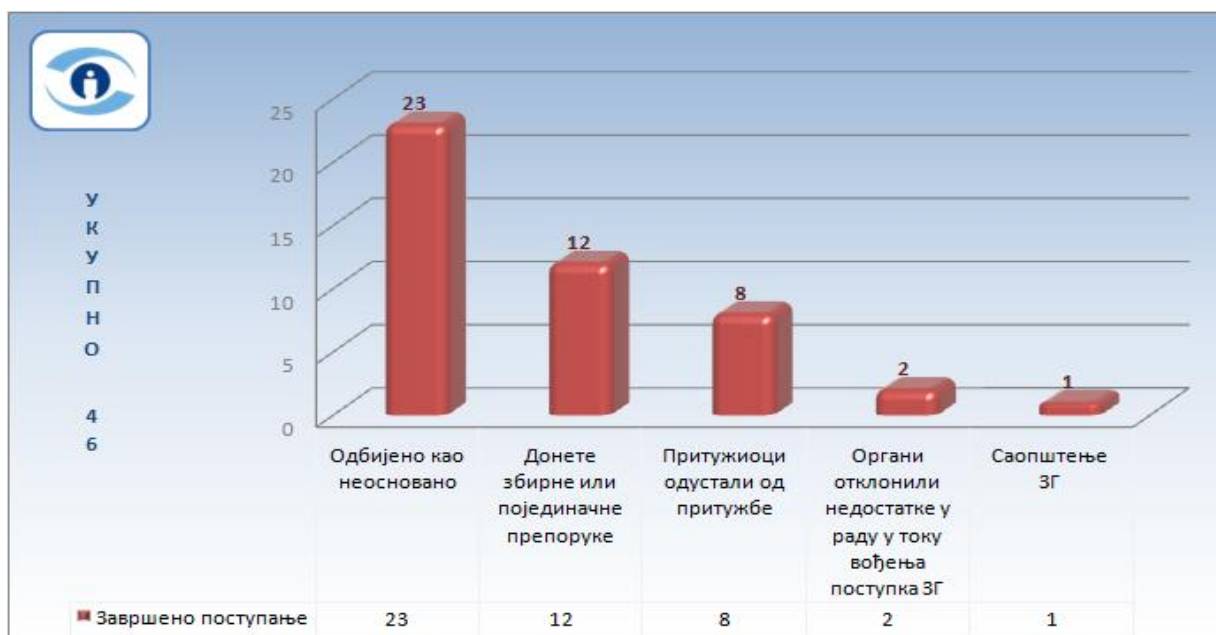
Графикон 18. - Одбачај притужби у области добре управе



## 2. Област права лица лишених слободе

Од 189 притужби примљених у току 2010. године из области права лица лишених слободе, окончан је рад на 142 притужбе. Заштитник грађана је покренуо поступак у 31 случају. Завршио је поступање у 46 поднетих притужби. Истовремено 96 притужби је одбачено из законских разлога. Заштитник грађана је током 2010. године покренуо 3 поступака који се односе на притужбе поднете 2009. године, у 23 притужбе из 2009. године је завршио поступак а 12 притужби је одбацио из законских разлога.

Графикон 19. - Завршено поступање у области права лица лишених слободе



Графикон 20. - Одбачај притужби у области права лица лишених слободе



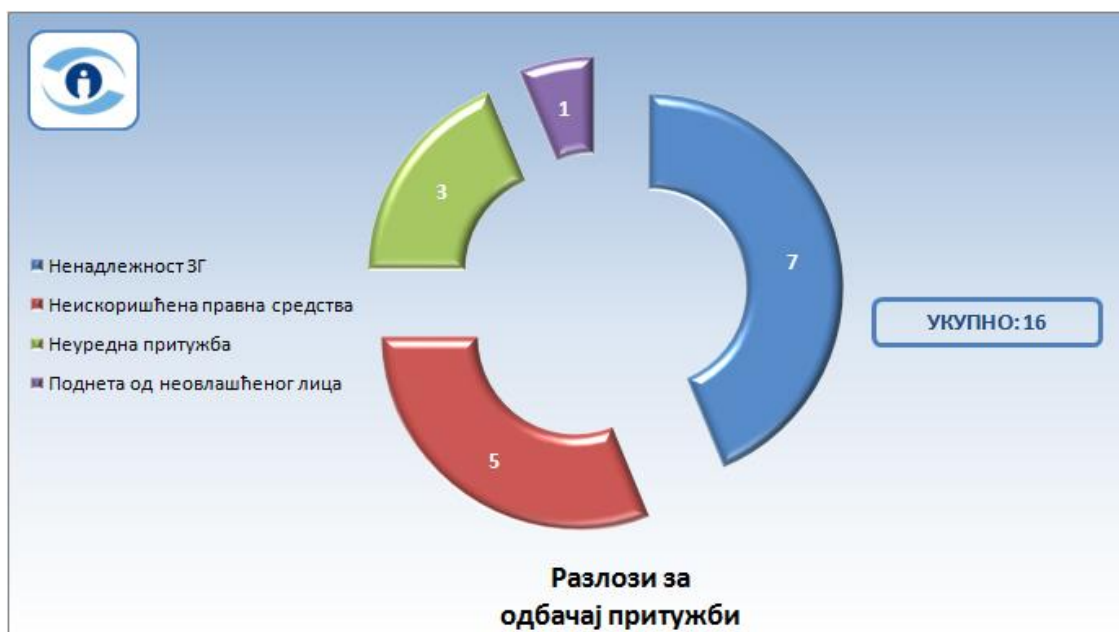
### 3. Област равноправности полова

Од 58 притужби примљених у току 2010. године из области родне равноправности, окончан је рад на 33 притужбе. Заштитник грађана је покренуо поступак у 35 случајева, завршио је поступање у 17 поднетих притужби. Истовремено 16 притужби је одбачено из законских разлога. Заштитник грађана је током 2010. године покренуо 1 поступак који се односи на притужбу поднету 2009. године а у 4 притужбе из 2009. године је завршио поступање у току 2010. године.

Графикон 21. – Завршено поступање у области родне равноправности



Графикон 22. – Одбачај притужби у области родне равноправности



#### 4. Област права детета

Од 227 притужби примљених у току 2010. године из области права детета, окончан је рад на 99 притужби. Заштитник грађана је покренуо поступак у 88 случајева, завршио је поступање у 73 поднете притужбе. Истовремено 26 притужби је одбачено из законских разлога. Заштитник грађана је током 2010. године покренуо 11 поступака који се односе на притужбе поднете 2009. године, у 52 притужбе из 2009. године је завршио поступање а 1 притужбу је одбацио из законских разлога. Такође је у току 2010. године окончао рад на 12 предмета из 2008. године.

Графикон 23. - Завршено поступање у области права детета



Графикон 24. - Одбачај притужби у области права детета



## 5. Област права припадника националних мањина

Заштитник грађана је у току 2010. године примио 91 притужбу и поступао је и у 5 случаја по сопственој иницијативи. Заштитник грађана је завршио поступање у 37 поднетих притужби, а 40 притужби је одбачено из законских разлога. Окончан је рад на 22 притужбе из 2009. године тако што је завршено поступање у 13 случајева а 9 притужби је одбачено из законских разлога.

Графикон 25. Завршено поступање у области права националних мањина



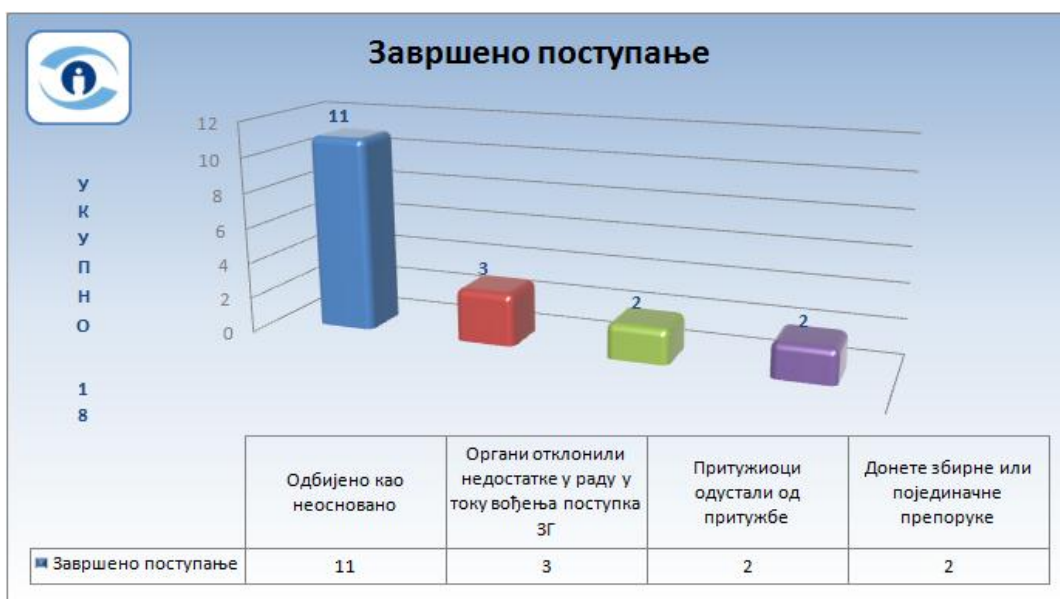
Графикон 26. - Одбачај притужби у области права припадника националних



## 6. Област права особа са инвалидитетом и старих

Од 94 притужбе примљене у току 2010. године из области права особа са инвалидитетом, окончан је рад на 54 притужбе. Заштитник грађана је покренуо поступак у 24 случаја, завршио је рад на 18 поднетих притужби, 36 притужби је одбачено из законских разлога. Заштитник грађана је током 2010. године покренуо 7 поступака који се односе на притужбе поднете 2009. године, у 17 притужби из 2009. године је завршио поступање а 6 притужби је одбацио из законских разлога.

Графикон 27. - Завршено поступање у области права особа са инвалидитетом



Графикон 28. - Одбачај притужби у области права особа са инвалидитетом



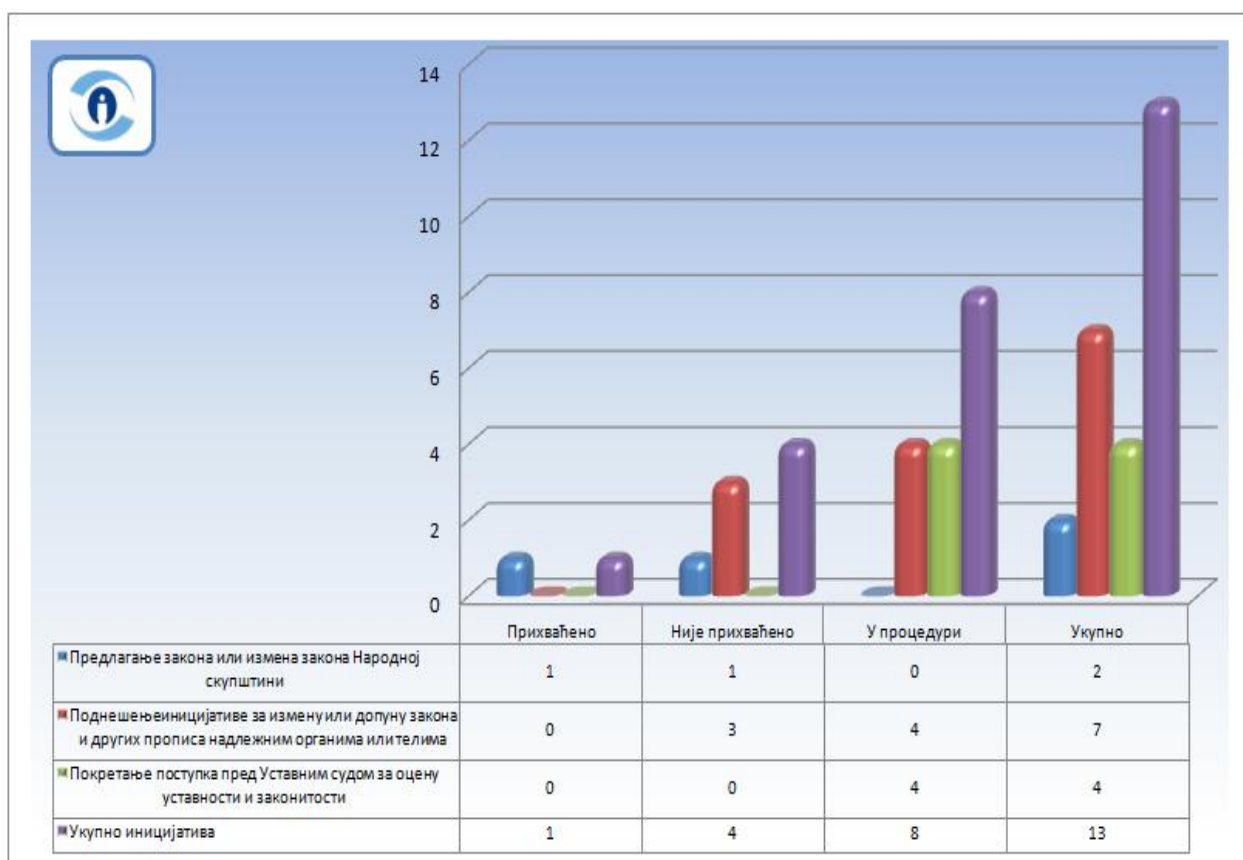
### III ЗАКОНСКЕ И ДРУГЕ ИНИЦИЈАТИВЕ

Заштитник грађана је на основу члана 18. став 1. Закона о Заштитнику грађана поднео Народној скупштини два амандмана на предлог Закона о електронским комуникацијама.

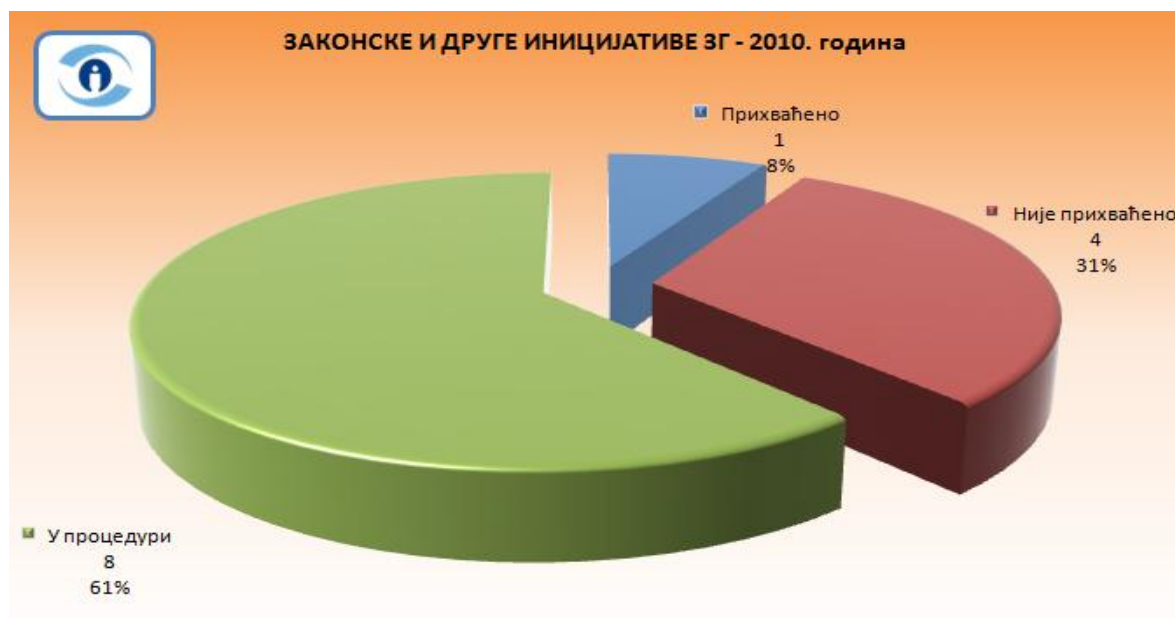
У оквиру законодавне делатности, усмерене ка унапређењу правних прописа за заштиту људских слобода и права Заштитник грађана је упутио надлежним органима и телима седам иницијатива за измене или допуне закона, других прописа и општих аката, у складу са чланом 18. став 2. Закона о Заштитнику грађана.

у току 2010. године Заштитник грађана је поднео предлог Уставном суду за покретање поступка оцене уставности и законитости који се односи на 4 законске одредбе и то две на закон о електронским комуникацијама и две на закон о војнобезбедносној агенцији и војнообавештајној агенцији.

Графикон 29. – Врсте законских и других иницијатива



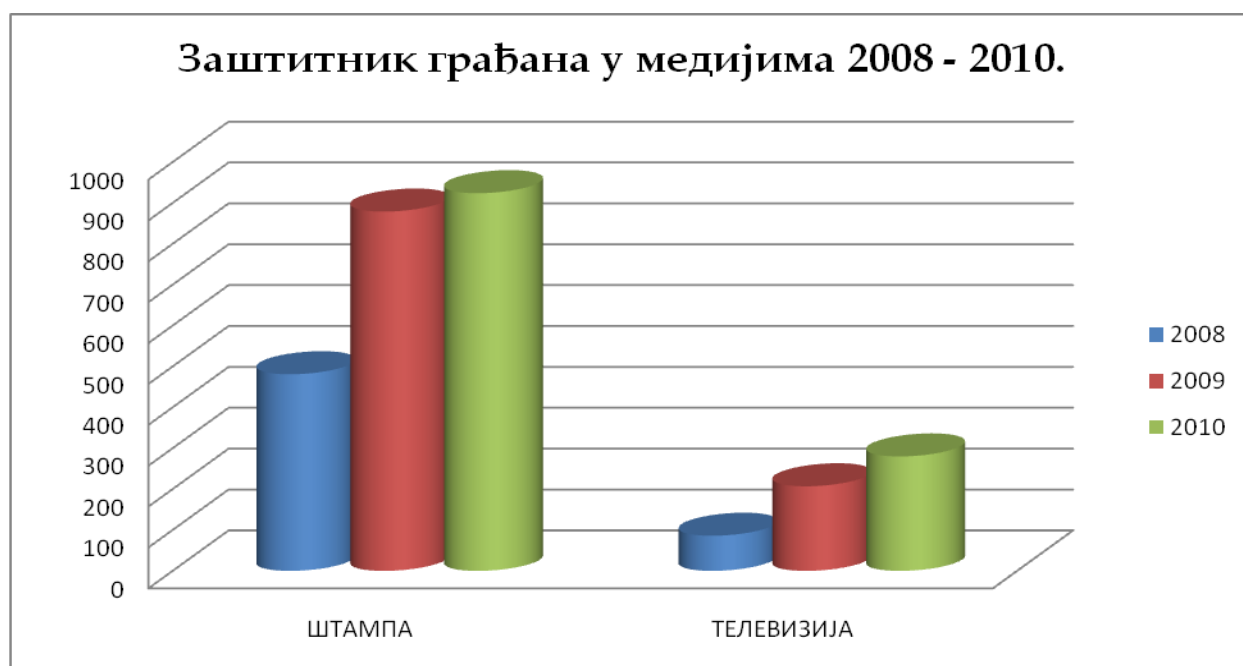
Графикон 30. – Исход поднетих законских и других иницијатива



#### IV ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

##### Заштитник грађана у медијима

Графикон 31.



Током 2010. године објављено је 924 новинска чланка у 29 листова, и 280 телевизијских прилога разних жанрова на десет телевизија са националном покривеношћу.

Медији су објавили укупно 53 коментара о Заштитнику грађана и 10 интервјуа са Заштитником грађана.

РТС, Б92 и Пинк су телевизије које су показале највише интересовања за рад ове институције. Заштитник грађана и његови заменици гостовали су 12 пута на овим телевизијама док су изјаве дали педесет пута од укупно 68 емитованих.

Графикон 32.



Графикон 33

