

INSTITUCIJA OMBUDSMANA

Pravilnik o radu

Februar 2011.



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmena • Ombudsperson Institution

Na osnovu člana 31 Zakona o Ombudsmanu br.03/L-195, Ombudsman je odlukom br. 01/2011, od 28. februara 2011. godine, usvojio:

PRAVILNIK O RADU INSTITUCIJE OMBUDSMANA KOSOVA

I. OPŠTE ODREDBE

Član 1 Svrha

Ovaj Pravilnik o radu utvrđuje organizaciju i unutrašnju proceduru Institucije Ombudsmena (u daljem tekstu IO).

Član 2 Jezik

- 1.Službeni jezici IO su albanski i srpski jezik.
- 2.Svako ko ne vlada službenim jezicima može podneti žalbu Ombudsmanu na svom maternjem jeziku.

Član 3 Pečat

Pečat IO ima sledeće karakteristike:

- a) okruglog je oblika;
- b) u centru pečata nalazi se zvanični grb Republike Kosovo;
- c) u spoljnjem krugu oko grba je naziv “Republika Kosovo” na albanskom, srpskom i engleskom jeziku;

- d) u unutrašnjem krugu oko grba je naziv “Institucija Ombudsmana” na albanskom, srpskom i engleskom jeziku.

Član 4
Ostala akta

Pitanja organizacije i sistema rada IO koja nisu regulisana Zakonom o Ombudsmanu ili pravilima o radu, regulišu se internim odlukama ombudsmana.

Član 5
Saradnja

Ombudsman saraduje sa srodnim institucijama, međunarodnim i nevladinim organizacijama, kao i sa ostalim udruženjima u zemlji i van nje.

Član 6
Publikacije i informisanje

Ombudsman obaveštava javnost o njegovom radu putem redovnog godišnjeg izveštaja ili posebnih izveštaja, preporuka, konferencija i saopštenja za medije. Ombudsman obaveštava javnost neposredno ili preko njegove službe.

Član 7
Usluge

Ombudsman obavlja svoju delatnost u centralnom sedištu u Prištini, kao i u regionalnim kancelarijama sa sedištem u Mitrovici, Gnjilanu, Peći, Gračanici i Prizrenu., kao i u drugim mestima koja određuje Ombudsman.

II. ORGANIZACIJA INSTITUCIJE

Član 8
Struktura

Organizaciona struktura IO je sledeća:

- Ombudsman;
- zamenici ombudsmana;
- izvršni direktor;
- stručna služba;
- administrativna služba.

Šematski pregled (organigram) organizacione strukture prikazuje međusobnu zavisnost struktura i usvaja se unutrašnjom odlukom ombudsmana.

Član 9 **Rukovođenje institucijom**

Institucijom Ombudsmana rukovodi ombudsman putem odluka, naloga, uputstava ili putem njegovih pismenih ili usmenih poruka. Ombudsman može da neko od njegovih ovlašćenja prenese njegovim zamenicima, izvršnom direktoru ili bilo kom službeniku putem pismenog ili usmenog ovlašćenja.

Član 10 **Kolegijum**

U vršenju funkcije, ombudsmanu pomaže Kolegijum koji se formira odlukom ombudsmana i sastavljen je od zamenika i izvršnog direktora. Kolegijum se sastaje kad god ombudsman proceni da je to potrebno. Na sastancima kolegijuma mogu se pozivati i drugi službenici, po potrebi.

Član 11 **Ovlašćenja zamenika**

1. U vezi sa njegovim/njenim radom, zamenik ima ona ovlašćenja koja mu delegira ombudsman.
2. Svaki od zamenika upravlja jednom od jedinica za ljudska prava, prema podeli koju usvaja ombudsman. Kada oceni da je potrebno, ombudsman, može izvršiti promenu postavljenih zamenika u različite jedinice.
3. U vršenju zadataka i istraga, zameniku pomažu službenici jedinice kojom on/ona rukovodi.

Član 12 **Jedinice i njihov sastav**

1. Pitanja koja spadaju u nadležnos IO su podeljena u 5 departmana. Detaljna podela pojedinačnih oblasti preciziraće se od strane ombudsmana unutrašnjom odlukom.

Član 13 **Izvršni direktor**

1. Izvršni direktor je administrativni rukovodilac u IO koji je direktno odgovoran ombudsmanu i radi po njegovim nalogima i odgovara za administrativno poslovanje institucije.
2. Izvršni direktor vrši poslove koordinacije struktura institucije i sprovođenja usvojenih politika u oblasti njegove delatnosti. U skladu sa zahtevima predviđenim zakonom i drugim podzakonskim aktima kao i nalogima ili zadacima dobijenim od strane

ombudsmana, izvršni direktor obezbeđuje racionalno menadžiranje ljudskih resursa, finansijskih sredstava i materijalnih izvora institucije.

Član 14 **Stručna služba**

1. Stručna služba sastavljena je od pravnih savetnika i vrši ekspertske poslove u okviru mandata IO.
2. Stručna služba tretira žalbe, vrši istrage, priprema mišljenja, predloge i preporuke, izrađuje izveštaje u vezi sa žalbama, obaveštava žalioca i odgovornu stranu o rezultatima istrage i daje druge odgovarajuće informacije, daje pravne savete žaliocima, i vrši druge poslove po potrebi i zahtevima ombudsmana i njegovih zamenika.

Član 15 **Administrativna služba**

Administrativna služba sastavljena je od stručnjaka iz raznih oblasti koja vrši odgovarajuće poslove pod nadzorom izvršnog direktora za blagovremeno izvršavanje stručnih, administrativnih i organizacionih poslova institucije.

Član 16 **Službena legitimacija**

1. Ombudsman i radnici IO nose službenu legitimaciju sa slikom, podacima o identitetu i položaju koji imaju.
2. Oblik službene legitimacije IO i postupak za njihovo izdavanje usvaja ombudsman unutrašnjom odlukom.
3. Izvršni direktor je odgovoran za izdavanje službenih legitimacija i za vođenje evidencije o izdatim legitimacijama.

Član 17 **Radno vreme**

Radno vreme utvrđuje ombudsman kako bi bilo usklađeno sa radnim vremenom državne administracije.

Član 18 **Otvoreni dani**

Ombudsman i zamenici ombudsmana određenim danima organizuju otvorene dane (razgovor) sa žaliocima. U slučaju kada žalilac nije zakazao susret, on će obaviti razgovor sa ovlašćenim službenikom IO koji se određuje od strane ombudsmana ili odgovornog zamenika.

Član 19 **Registri institucije**

Registri IO su:

- opšti registar predmeta gde se registruju sve žalbe koje se primaju u instituciji, gde se svakoj stavlja jedan broj;
- registar ulaska i izlaska korespodencije institucije;
- registrovanje preporuka datih od strane ombudsmana javnim vlastima, svaka preporuka ima jedan broj;
- registar unutrašnjih odluka koje donosi ombudsman;
- registar arhive; i
- poseban registar za donacije.

Član 20 **Arhiviranje dokumentacije**

Čuvanje dosijea i sve vrste druge dokumentacije u arhivi vrši se po rednim brojevima. U arhivi se arhiviraju svi izveštaji, korespodencija i drugi materijali koji se tretiraju prema važećem zakonodavstvu u vezi sa njihovim čuvanjem.

Član 21 **Spoljni saradnici i savetnici**

Za vršenje specijalnih istraga, ombudsman može, za određeni vremenski period, angažovati specijaliste u svojstvu spoljnih saradnika. Zapošljavanje saradnika, trajanje saradnje, zadaci i njihove odgovornosti, kao i način isplate vrši se unutrašnjom odlukom ombudsmana.

Član 22 **Donacije**

1. IO može primati razne finansijske i materijalne donacije.
2. U slučaju kada se donacije primaju, one se registruju u posebnom registru.
3. Kada su donacije materijalne, vrši se prijem u magacinu IO. Njihova upotreba dokumentuje se isto kao i u slučaju drugih materijala koje poseduje institucija, a takođe i u slučajevima finansijske vrednosti.
4. Registar donacija treba da sadrži vrstu pomoći, iznos, vreme trajanja, subjekat koji daje donaciju i način korišćenja donacije.

III. POSTUPCI

Član 23 Prijem žalbi

Pritužbe žalilaca primaju se u svim kancelarijama IO i registruju u glavnoj kancelariji u Prištini.

Član 24 Podnošenje žalbi

1. Žalba se može podneti lično, putem pošte, elektronske pošte ili u hitnim slučajevima telefonom. Nakon toga, Kancelarija za prijem dodeliće slučaj jednoj od jedinica.
2. Na zahtev podnosioca, žalba se može podneti i usmeno i registruje se pismeno od strane službenika IO.

Član 25 Obrazac žalbe

Obrazac žalbe sadrži činjenice i sledeće informacije:

- a) Lične podatke žalioaca zajedno sa njegovim/njenim potpisom, podatke o mestu boravka i lične kontakte;
- b) Državni organ, organ lokalne samouprave, ili povereni organ javne vlasti, na koga se odnosi žalba;
- c) Opis ljudskih prava ili osnovnih sloboda koja su prekršena ili zloupotreba izvršena od strane odgovarajućeg organa;
- d) Činjenice i dokaze na kojima se bazira žalba;
- e) Opis pravnih sredstava koja su iskorišćena u konkretnom slučaju;
- f) Svaku vrstu službenog dokumenta, original ili fotokopiju, na koji se oslanja žalba;
- g) U slučaju da se žalba podnosi od strane nekog drugog u ime oštećenog lica, saglasnost oštećenog lica treba da se priloži žalbi.

Član 26 Dopuna žalbe

1. Ako tokom prijema žalbe žalilac nije obezbedio svu potrebnu dokumentaciju i informacije, odgovorni službenik ima obavezu da kontaktira žalioca i traži dopunu žalbe. Podnosiocu žalbe daje se rok od 30 dana da dopuni i koriguje žalbu.
2. U slučaju da žalilac ne obezbedi tražene informacije ili se ne može kontaktirati, službenik obaveštava ombudsmana o tome. U tom slučaju, ombudsman može odlučiti da ne nastavi dalje razmatranje žalbe.

Član 27 Pružanje pravnih saveta žaliocima

U slučajevima kada je zahtev koji je podnet od strane žalioca neprihvatljiv, službenik IO savetuje žalioca da odustane od podnošenja žalbe i da se obrati organu ili instituciji u čijoj je nadležnosti predmet žalioca. Službenik vrši registrovanje žalbe ako žalilac, i pored saveta, insistira da se njegov zahtev registruje u IO.

Član 28

Isti postupak, kao u članu 23, vodi se i u slučajevima prijema žalilaca na "Otvorene dane", kao i kada se prima žalba, ili obaveštenje van sedišta IO.

Član 29 Registrovanje i obaveštenje o prijemu žalbe

IO vodi registar gde se registruju podaci o svim žalbama prema:

- a. Datumu i vremenu podnošenja;
- b. Imenu lica ili imenima lica koja su podnela žalbu;
- c. Registarskom broju;
- d. Ovlašćenom službeniku.

Član 30 Odluka o prihvatljivosti

1. Nakon pristizanja žalbe u IO, Kancelarija za prijem vrši raspodelu žalbi zamenicima ombudsmana i odgovarajućim jedinicama. U slučaju odsustvovanja službenika kancelarije za prijem, raspodela se vrši od strane samog ombudsmana ili jednog od zamenika kojeg ombudsman odredi.
2. U slučaju kada je predmet jedne žalbe u nadležnosti dveju jedinica, ombudsman odlučuje koja je jedinica odgovorna za predmet ali utvrđuje i obavezu druge jedinice da saraduje.

3. Nakon prijema žalbe, ovlašćeni službenik podnosi izveštaj o predmetu određenom zamenika i u roku od 30 dana, a u skladu sa članom 19 Zakona o Ombudsmanu, odlučuje se o prihvatljivosti žalbe.

4. U slučaju da se predmet proglašeni prihvatljivim u gore navedenom roku, ombudsman prosleđuje odluku o prihvatljivosti žalioocu i organu protiv koga je podneta žalba.

Član 31 **Povlačenje žalbe**

1. Žalilac može povući žalbu u bilo kojoj fazi postupka do donošenja odluke ombudsmana.

2. Ombudsman obaveštava nadležni organ na koji se žalba odnosi u vezi sa povlačenjem žalbe.

3. I pored povlačenja žalbe od strane žaliooca, Ombudsman može ako nađe za shodno da odluči o pokretanju predmeta *ex officio*.

Član 32 **Dobre usluge**

Ombudsman može u svakoj fazi istrage da pruža dobre usluge, putem posredovanja i pomirenja, kao i da bude na raspolaganju stranama da bi obezbedio prijateljsko rešenje slučaja na osnovu poštovanja ljudskih prava utvrđenih ustavom i zakonom.

Član 33

Kada se prijateljski dogovor postigne, započeti postupci na osnovu podnete žalbe prekidaju se i slučaj se zatvara u skladu sa paragrafom 1.5 člana 19 Zakona o Ombudsmanu.

Član 34 **Obaveštavanje žalilaca**

Ombudsman kontaktira žaliooca kako bi ga obavestio u vezi sa novim momentima u datom slučaju. Od žaliooca se može zatražiti da u određenom vremenskom roku odgovori na pitanja u vezi sa datim predmetom, koje je pokrenula odgovorna strana. Ako žalilac ne odgovori u ovom roku, Ombudsman može nastaviti istragu, ali nepostupanje po zahtevu Ombudsmana može se shvatiti kao gubitak interesovanja od strane žaliooca i kao rezultat toga Ombudsman može zaključiti istragu.

Član 35
Ubrzani postupak

2. Ombudsman odlučuje o tretiranju žalbe po ubrzanom postupku samo u slučajevima kada, na osnovu priloženih činjenica uoči da daljnja odugovlačenja mogu prichiniti velike i nepopravljive štete žaliocu.

Član 36
Postupak po prihvatljivim žalbama

Nakon što je potvrđena prihvatljivost, Ombudsman odlučuje koji će se postupci preduzeti. Zavisno od prirode slučaja, odlučuje da interveniše kod jednog ili više odgovornih organa da bi vodio dalju istragu ili preduzme druge postupke po potrebi.

Član 37
Komuniciranje sa odgovornim stranama

Kada Ombudsman odluči o vođenju dalje istrage, obaveštava odgovorne strane o prihvatljivosti slučaja i traži od njih ili od trećih strana da u okviru roka utvrđenog Zakonom o Ombudsmanu dostave pismene informacije i odgovarajuća dokumenta koja se tiču slučaja.

Član 38
Identifikovanje odgovorne strane

Ukoliko istraga pokazuje da je u slučaju obuhvaćen i neki drugi organ osim odgovorne strane, ombudsman kontaktira sa nadležnim organom tokom trajanja istrage. Ombudsman odlučuje da li se nadležni organ kvalifikuje kao odgovorna strana i da se nastavi napred navedeni postupak.

Član 39
Pomoć za Ombudsmana

Tokom svake faze vođenja postupka u vezi neke žalbe, ombudsman može zatražiti pomoć od bilo kog lica, kao što su žalilac, odgovorna strana ili njen predstavnik, prevodioci, veštaci sudske medicine, finansijski ili drugi relevantni stručnjaci.

Član 40
Postupak nakon istrage

Ovlašćeni službenik, nakon završetka istrage, priprema izveštaj koji sadrži zaključke i preporuke istrage. Izveštaj, nakon što se prosledi odgovornom zameniku/ci, usvaja se od strane ombudsmana. Ako službenik i zamenik/ca imaju suprotna mišljenja o predmetu, ombudsman daje zaključno mišljenje o službenom stavu institucije.

Član 41 Preporuke

Nakon završetka postupka o nekom slučaju i zaključka da je bilo kršenja ili zloupotrebe vlasti po Članu 16 i 25 Zakona o Ombudsmanu, zavisno od okolnosti, ombudsman priprema pismo intervencije ili izveštaj o slučaju za stranu koja je odgovorna, koja obuhvataju preporuke za odgovarajuće mere koje treba preduzeti u okviru određenog vremenskog roka. Rok se može produžiti ako ombudsman nađe za shodno tako nešto.

Član 42 Privremene mere i suspenzija administrativnih odluka

1. U bilo koje vreme tokom vođenja istražnog postupka, ombudsman može preporučiti odgovornoj strani ili nekom drugom autoritetu da usvojanje privremene mere koju Ombudsman smatra neophodnom za neposrednu zaštitu prava i sloboda žalioca ili ostalih.
2. Ombudsman može preporučiti odgovornoj strani obustavu izvršenja jedne administrativne ili disciplinske odluke, ako takvo izvršenje može naneti nepopravljivu štetu pravima žalioca.
3. Ombudsman može zatražiti od odgovornih vlasti da sprovede preporučenu privremenu meru i da odredi rok po kome odgovorna strana/strane mogu odgovoriti preporukama Ombudsmana.
4. Privremena mera preduzeta u skladu sa paragrafom 1 i 2 ovog člana ostaje na snazi sve do okončanja istrage ili sve dok Ombudsman odluči o završetku ove mere.
5. Ombudsman obaveštava strane ili druge organe o datoj preporuci na osnovu paragrafa 1 i 2 ovog člana, kao i o odgovoru organa kome je adresirana preporuka.

Član 43 Istrage po službenoj dužnosti (ex-officio)

1. Ombudsman odlučuje da preduzme istrage po službenoj dužnosti, oslanjajući se na informacije primljene iz bilo kog izvora.
2. Ovlašćenja ombudsmana u slučajevima istraga po službenoj dužnosti su ista kao i u slučajevima kada vodi istragu na osnovu podnete žalbe.
3. Postupci koji se vode u slučajevima straga po službenoj dužnosti su isti sa postupcima istraga baziranih na žalbi .

Član 44

Radnje koje se preduzimaju kao reagovanje na kršenje ili zloupotrebu vlasti

1. Ako ombudsman utvrdi da je neki drugi organ osim odgovorne strane doprineo na indirektan način kršenju ili zloupotrebi vlasti, ombudsman preporučuje da nadležni organ preduzme potrebne mere.
2. Ombudsman obaveštava žalioaca u vezi sa njegovom preporukom za odgovornu stranu ili druge obuhvaćene organe
3. Ako ombudsman utvrdi da nije bilo kršenja ili zloupotrebe vlasti, odlukom obaveštava žalioaca o ovom zaključku.

Član 45

Zakonske inicijative

Ombudsman može obuhvatiti u njegovim preporukama, po Zakonu o Ombudsmanu, promenu domaćeg zakona ili donošenje novog zakona, kako bi se obezbedila kompatibilnost pravnog sistema sa međunarodnim standardima o ljudskim pravima.

Član 46

Praćenje slučaja

Ako nakon preporuka datih od strane Ombudsmana, administrativne vlasti ili odgovorni zvaničnici ne preduzmu potrebne mere u određenom vremenskom roku, ili ne obrazlože nepreduzimanje mera preporučenih od strane Ombudsmana, on adresira pitanje Skupštini Kosova i daje saopštenje za javnost.

Član 47

Poverljivost i poverljiva dokumenta

1. Prilikom prijema žalbe, žalilac ili njegov/njen predstavnik biće pitni da li žele da se čuva poverljivost njegovog/njenog identiteta i okolnosti žalbe.
2. Svi službenici IO koji imaju prilaz poverljivim informacijama i dokumentima, obavezni su da ove informacije ne otkriju javnosti ili vlastima.
3. Na zahtev žalioaca ili na inicijativu ombudsmana, sva prikupljena dokumenta tokom istrage slučajeva gde se traži diskrecija, registruju kao poverljiva.
4. Sva poverljiva dokumenta čuvaju se na mesta posebno namenjena za ovu svrhu.
5. Ombudsman nije obavezan da pokaže dosije bilo kojoj strani.

Član 48

Objavlivanje pisama, izveštaja i preporuka

Ombudsman objavljuje pisma, izveštaje i preporuke. Ukoliko on smatra da ova pisma, izveštaji i preporuke sadrže poverljive informacije ili kada žalilac traži da se njegov identitet i okolnosti žalbe ne otkriju, Ombudsman obezbeđuje da se određeni delovi izveštaja promene da ne bi otkrio napred navedene informacije.

IV. OSTALE ODREDBE

Član 49

Uslovi za podnošenje žalbe Ustavnom Sudu

1. Na osnovu zakonskih odredbi, Ombudsman može podneti žalbu Ustavnom Sudu u vezi sa nekim slučajem koje on tretira.
2. Žalba se Ustavnom Sudu podnosi samo nakon što je:
 - a) Dobijena prethodna saglasnost žalioca;
 - b) Izvršena prethodna istraga, čiji je rezultat preporuka za obraćanje Ustavnom Sudu.

Član 50

Godišnji izveštaj

Godišnji izveštaj sadrži konstatacije o nivou poštovanja osnovnih ljudskih prava i sloboda i pravne zaštite građana Republike Kosovo, opis suštinskih problema, statistički pregled primljenih i obrađenih žalbi, opis tipičnih slučajeva kršenja i zloupotrebe kao i pregled ostalih aktivnosti IO.

Član 51

Etički kodeks

Etički kodeks za radnike Institucije Ombudsmana utvrđuje standarde profesionalne etike ponašanja tokom vršenja njihove misije.

Etički kodeks se usvaja odlukom ombudsmana i objavljuje na službenoj veb stranici insitucije.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 52

Postupak po žalbama podnetim pre stupanja na snagu ovih odredbi vrši se na osnovu odredbi ovog pravilnika.

Član 53

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o pravilima postupka Ombudsperson Institucije na Kosovu od 29.03.2006.god..

Član 54

Ovaj pravilnik stupa na snagu petnaest dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosovo.

Ombudsman

Sami Kurteshi