



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

STRATEGIJA I RAZVOJNI PLAN INSTITUCIJE OMBUDSMANA

2017-2019

Priština, decembar 2016

Sadržaj

UVOD	3
MANDAT I ULOGA OMBUDSMANA.....	4
VIZIJA	6
MISIJA	6
CILJ	6
STRATEŠKI CILJEVI	6
SPROVOĐENJE I MERENJE	11
RIZIK	11

UVOD

Institucija Ombudsmana ima zadovoljstvo da prikazuje prvi strateški dokument, koji će služiti kao vodič za naš rad u naredne tri godine 2017-2019. Kao jedina nezavisna nacionalna institucija za ljudska prava, definisana Ustavom Republike Kosovo, koji je zaštitnik i garant od suštinskog značaja za realizaciju nadzora, zaštite i unapređenja ljudskih prava i osnovnih sloboda u Republici Kosovo.

Ova strategija se zasniva na viziji, misiji i načelima koja su određena Zakonom o Ombudsmanu¹ i u skladu su sa Pariskim Principima,² koje služe kao osnova funkcionisanja nacionalnih institucija za ljudska prava i minimalni su kriteriji koje trebaju imati takve institucije da bi se smatrale kredibilnim u međunarodnoj sceni.

Naši ciljevi su jasni, mi ćemo se pobrinuti da se u našem društvu poveća pouzdanost i svest o ulozi Ombudsmana, ljudskim pravima i njihovim mehanizmima zaštite. Zbog toga, ova strategija je proizvod koji je izrađen na osnovu doprinosa koji proističe od širih konsultacija sa svim odeljenjima institucije o trenutnim okolnostima i kao takav predstavlja neophodan put koji se treba preći na osnovu tačnog srednjoročnog planiranja. Time, mi ćemo biti u stanju da ne samo procenimo i merimo uticaj našeg rada, ali će takođe biti snažan pokazatelj za još veće poboljšanje naše performanse u budućnosti.

U ovoj strategiji su jasno definisani ciljevi i prioritete koje treba ispuniti u cilju poboljšanja stanja ljudskih prava i sloboda kroz rad Institucije Ombudsmana. Svesni smo da realizacija ovih ciljeva neće biti laka, naročito posle povećanja mandata iz zakonodavnog paketa za ljudska prava, pošto se institucija konstantno suočavala sa ograničenim ljudskim i finansijskim resursima, ali smo sigurni da ćemo biti u stanju da se delimično oslonimo na pomoć naših međunarodnih partnera, da bismo sproveli i ovu strategiju.

Na kraju, želim da naglasim da ćemo ostati posvećeni tome da predviđene aktivnosti ovom strategijom će se sprovesti u praksi i kroz njih, s jedne strane, da ostvarimo naše ciljeve za nadzor, zaštitu i promociju ljudskih prava u Republici Kosovo, i sa druge strane, da izazivamo loše upravljanje, diskriminaciju i nejednakost. Uvereni smo da velika predanost poslu će proizvesti očekivane rezultate.

Hilmi Jashari
Ombudsman



¹ Zakon o Ombudsmanu: http://ombudspersonkosovo.org/repository/docs/LIGJI_NR._05_L-019_P%C3%8BR_AVOKATIN_E_POPULLIT_276695.pdf

² Rezolucija Generalne Skupštine o Pariskim Principima za funkcionisanje Nacionalnih Institucija o Ljudskim Pravima, Br: 48/134

I. MANDAT I ULOGA OMBUDSMANA

Kancelarija Ombudsmana je osnovana po prvi put u 2000 godini. Ustav Republike Kosovo, u njenom poglavlju XII, definiše ulogu i ovlašćenja Ombudsmana na Kosovu, takođe, Zakon o Ombudsmanu, Br. 05/L-019, reguliše organiziranje i funkcionisanje institucije Ombudsmana (IO), odgovornosti i način rada IO-a, kao i procedure za podnošenje žalbi i njihovu istragu.

IO predstavlja pravni mehanizam za zaštitu, praćenje i unapređenje osnovnih prava i sloboda fizičkih i pravnih lica od nezakonitog od nezakonitih i nepravilnih činjenja ili nečinjenja javnih vlasti, institucija i lica ili drugih organa, koji vrši javnu vlast u Republici Kosovo i deluje kao Nacionalni Mehanizam za sprečavanje torture i drugih surovih, neljudskih i ponižavajućih kažnjavanja, u svim mestima gde se drže lica lišena slobode, uključujući i policijsko zaustavljanje, pritvor, boravak u zdravstvenim ustanovama, carinsko zaustavljanje, sprečavanje emigracije i bilo koje drugo mesto gde se sumnja da postoji kršenje ljudskih prava i sloboda.

Takođe, Ombudsman je mehanizam promocije jednakosti, praćenje i podrška jednakog tretmana, bez diskriminacije na osnovama koje su zaštićene Zakonom o rodnoj ravnopravnosti i Zakonom o zaštiti od diskriminacije, zakoni koji, zajedno sa Zakonom o Ombudsmanu, čine paket zakona o ljudskim pravima.

Ombudsman je nezavisan u obavljanju dužnosti i ne prihvata uplitanja ili uputstva od organa, institucija ili drugih vlasti koji vrše vlast u Republici Kosovo. Kao nezavisna institucija, upravlja se prema načelima nepristrasnosti, nezavisnosti, supremacije ljudskih prava, poverljivosti i profesionalnosti.

U cilju identifikacije problema i kako bi se obezbedili podaci zbog navodnih kršenja, Ustav i Zakon o Ombudsmanu obavezuje svaki organ, instituciju ili drugu vlast koji vrši legitimnu vlast u Republici Kosovo, da odgovori na zahteve Ombudsmana i da predstavi njemu sva potrebna dokumenta i informacije. Ombudsman vrši istrage, daje preporuke, objavljuje izveštaje, kao i zalaže se za ljudska prava i slobode. U slučajevima kada istraga pravnih savetnika IO-a dovedu do nalaza kršenja ljudskih prava, Ombudsman može tražiti dodatne informacije od javnih vlasti i da daje preporuke nadležnim organima. U slučajevima kada Ombudsman smatra da neka opšta praksa ili situacija nije u skladu sa lokalnim ili međunarodnim standardima o ljudskim pravima, utiče na pojedinca ili šire, onda se izrađuju posebni izveštaji, koji uključuju i preporuke upućene Skupštini Kosovo i drugim relevantnim institucijama, kako bi se poboljšala nastala situacija i njeno usaglašavanje sa domaćim i međunarodnim standardima za ljudska prava.

Ombudsman, zastupanje i uticaj na unapređenju prava i sloboda, može obaviti i putem medija.

IO ima mogućnosti da otvori istragu po Ex Officio - službenoj dužnosti (bez pojedinačnih žalbi) za sumnju o kršenjima ljudskih prava. Takođe, ima za misiju da prati politike i zakone usvojene od javnih vlasti, kako bi se osiguralo da su u skladu sa standardima ljudskih prava i zahtevima dobrog upravljanja.

IO se bavi i istragama u vezi sa odugovlačenjem sudskih postupaka tokom odlučivanja o predmetima, ali ne zamenjuje sud i ne može istražiti zločine direktno ili da menja sudske odluke ili da donosi obavezujuće odluke.

Ombudsman može biti predstavljen u svojstvu prijatelja suda (amicus curiae) u sudskim postupcima koji se bavi ljudskim pravima, pitanjima ravnopravnosti i zaštite od diskriminacije.

Ombudsman može da pokrene neko pitanje pred Ustavnim Sudom u skladu sa Ustavom i Zakonom o Ustavnom Sudu. Takođe, Ombudsman sprovodi svoja ovlašćenja i kroz posredovanje i pomirenje. Međutim, ne bavi se istragom predmeta, koja se tiču sporova između privatnih lica. Usluge koje pruža Institucije Ombudsmana su besplatne.

IO može da pruži i usluge za žalbe svojih građana, koje se upućuju protiv organa javne vlasti van Kosova, i da ih prosledi pri relevantnim institucijama (u većini slučajeva kod sličnim institucijama - Ombudsmana), u drugoj zemlji, ili u bilo kojoj sličnoj instituciji.

Izazov i glavni cilj IO-a ostaje stvaranje i razvoj onoga što nazivamo kultura dobrog upravljanja, što podrazumeva dobro upravljanje, transparentnost i odgovornost javnih vlasti pred građanima Kosova, kao i opšte jačanje vladavine prava. Angažovanje IO-a za balansiranje odnosa između javne uprave i građana, kojima ova uprava namerava da služi, ima isti cilj. Preporuke Ombudsmana imaju za cilj da donesu poboljšanja u standardima i kvalitetu usluga javnih vlasti nad građanima.

Cilj efikasne aktivnosti Ombudsmana je da poveća poverenje ljudi u institucije i administraciji, kroz obezbeđenje koherentnog odnosa između građana i javne administracije. Ovo je neophodno za funkcionisanje demokratije. Iz tog razloga, Ombudsman je deo onih institucija koje se smatraju kao čuvari demokratije, vladavine prava i ljudskih prava.

Žalbe pravnih i fizičkih lica mogu biti usmereni na IO, prema jednostavnoj i besplatnoj proceduri. Prijem žalbe se vrši u Centralnoj Kancelariji i regionalnim kancelarijama IO-a. Ove žalbe mogu da se odnose na delovanje, ne- delovanje ili odluke javnih vlasti, koje se od podnosioca žalbi mogu smatrati nepravednim ili nepovoljnim. Prilikom razmatranja takvih žalbi, postupci dotičnih pravnika se tiču pružanjem pravnih saveta, uz traženje podataka i informacija od nadležnih državnih organa, od sudova i drugih važnih institucija u vezi sa priloženim žalbama, kao i nadzora određenih sudskih postupaka. U slučajevima koji zahtevaju hitnu akciju, IO podnosi zahtev za privremene mere. U vezi sa time, način delovanja se razlikuje, u zavisnosti od prirode pojedinačnih slučajeva.

II. VIZIJA

Vizija Institucije Ombudsmana je stvaranje povoljnog okruženja za efikasno sprovođenje ljudskih prava i sloboda u skladu sa međunarodnim standardima, bivajući pokretačka snaga koja stavlja građane na centru upravne kulture u Republici Kosovo.

III. MISIJA

Misija IO, kao pravnog mehanizma je zaštita, nadzor i promovisanje osnovnih prava i sloboda fizičkih i pravnih lica od nezakonitog i nepravilnog činjenje ili ne činjenja javnih vlasti, institucija i lica ili drugih vlasti, koje vrše javna ovlašćenja na Kosovu kroz: prijem i istragu žalbi o navedenim kršenjima ljudskih prava od strane javnih vlasti na Kosovu, prevenciju torture i drugih okrutnih tretmana i kazni nečovečnog i ponižavajućeg postupanja, zaštitu od diskriminacije i ravnopravnost polova, radi pružanja doprinosa dobrom upravljanju, transparentnosti i odgovornosti javne administracije pred građanima Kosova i jačanja vladavine zakona u čijem epicentru se nalazi zaštita i poštovanje ljudskih prava na Kosovu

IV. CILJ

Osnovni cilj Institucije Ombudsmana je sprovođenje standarde za ljudska prava i slobode, kroz povećanje odgovornosti organa javne vlasti, nadzora sistemskih kršenja i uspostavljanja prava kroz jačanje kulture odgovornosti i dobrog upravljanja.

U skladu sa ulogom Ombudsmana, imamo za cilj da postignemo značajnu poziciju u našem društvu i kod javnih vlasti, da osiguramo pažnju javnosti na Ombudsmana i da vršimo istinski i pozitivan uticaj na javnu administraciju.

Takođe, kroz ovu strategiju se cilja da se obezbedi višegodišnji okvir o ekonomskoj, efikasnoj i efektivnoj upotrebi upravljanja ljudskih i finansijskih resursi na budžet IO, i sačinjava referentnu tačku za spoljne aktere za procenu performanse i odgovornosti.

V. STRATEŠKI CILJEVI

Strategija 2017-2019 je osnovni dokument za godišnje planiranje rada i aktivnosti Institucije Ombudsmana. Isto tako, ovaj dokument ima za cilj da služi kao vodič za tri godine u promociji, zaštiti i unapređenju ljudskih prava u Republici Kosovo, u skladu sa Ustavom i zakonom, takođe u skladu sa vizijom Ombudsmana.

Ova strategija će poslužiti sledećim ciljevima:

1. Povećanje poverenja građana u Instituciji Ombudsmana i promocija osnovnih ljudskih prava i sloboda;
2. Zaštita ljudskih prava i sloboda, sa posebnim osvrtom na sistemskim pitanjima koja su najznačajnija za interese i zabrinutosti građana;
3. Povećanje nivoa sprovođenja preporuka Institucije Ombudsmana;
4. Jačanje kapaciteta institucije Ombudsmana u cilju povećanja uticaja i efikasnosti u zaštiti osnovnih ljudskih prava i sloboda.

1. Povećanje poverenja građana u Instituciji Ombudsmana i promocija osnovnih ljudskih prava i sloboda

Ostvarivanje ovog cilja se zasniva na jedan od stubova ustavne i pravne misije institucije Ombudsmana za promociju ljudskih prava kroz podizanje svesti i informisanja javnosti putem medija i direktnom komunikacijom, kao i transparentnošću aktivnosti i rada IO-a, kao jedan od oblika odgovornosti prema građanima, kroz koje se povećava poverenje svih građana Republike Kosovo u Instituciju Ombudsmana, bez razlike, uključujući i manjine.

Prioriteti Ombudsmana:

- 1.1 Povećanje javne svesti o osnovnim pravima i slobodama, promovisanje mandata i edukacija za ljudska prava kod nadležnih institucija za sprovođenje ustavnih i zakonskih standarda u zemlji;
- 1.2 Jačanje imidža institucije Ombudsmana i maksimalan rast njenog uticaja;
- 1.3 Jačanje uloge OI-a u promovisanju transparentnosti, odgovornosti, integriteta i njeno prepoznavanje kao institucija koja samostalno, nepristrasno i profesionalno vrši svoj mandat;
- 1.4 Umrežavanje i promovisanje aktivnosti Institucije Ombudsmana kroz institucionalnu komunikaciju na nivou zemlje;
- 1.5 Jačanje saradnje sa medijima i civilnim društvom;
- 1.6 Javno protivljenje diskriminacije i nejednakosti.

2. Zaštita ljudskih prava i sloboda, sa posebnim osvrtom na sistemskim pitanjima koja su najznačajnija za interese i zabrinutosti građana

Uloga Ombudsmana sada je već dokazana da je veoma značajna u izgradnji demokratije i dobre uprave. To je zbog posvećenosti novih demokratija da dostižu međunarodne standarde za ljudska prava, s jedne strane, i suočavanje sa izazovima prošlosti u vezi sa kulturom poštovanja ljudskih prava s druge strane.

S obzirom da je u 2016 godini, Ombudsman kroz istragu slučajeva na sopstvenu inicijativu (ek officio), posebno za sistematske probleme kršenja ljudskih prava, imala je uticajnu i pozitivnu ulogu u promociji i zaštiti osnovnih ljudskih prava i sloboda, i koja su uključila značajan broj građana. Takođe, imala je pozitivan uticaj na vlasti koja su uključena u ovu problematiku. Zbog toga, Ombudsman će koristiti svoja ovlašćenja i da nastaviće da se fokusira na identifikovanje i istraživanje sistemskih problema kako bi se uticalo na izgradnju demokratije i dobrog upravljanja, istovremeno štiteći osnovna ljudska prava i slobode.

Prioriteti Ombudsmana:

- 2.1 Fokus na moguće sistematske povrede osnovnih ljudskih prava i sloboda kroz kontinuirano i redovno praćenje medija i drugih javnih informacija, ili podnetih žalbi koje odražavaju sistematske povrede u cilju identifikacije područja lošeg upravljanja javnih

institucija i mogućnosti njihovog poboljšanja korišćenjem mehanizama Ombudsmana, pokretanjem istrage po sopstvenoj inicijativi.³

- 2.2 Saradnja sa akterima iz nevladinog sektora, sa ciljem korišćenja zajedničkog kapaciteta u istrazi sistematskih kršenja i pružanje saveta, mišljenja i preporuka za unapređenje prava i sloboda.
- 2.3 Da obezbedi nadzor u pogledu saglasnosti zakona sa Ustavom i međunarodnim standardima ljudskih prava i da podstiče odgovorne javne institucije da usklade sve zakone, administrativna uputstva, politike i programe sa standardima ljudskih prava, uz preporuku za izradu novih zakona sa ciljem da se obezbedi odgovarajuća zaštita za osnovna ljudska prava i sloboda.
- 2.4 Saradnja sa predsednicima redovnih sudova u pogledu identifikacije sistemskih pitanja podnetih pred sudovima i korišćenje ovih informacija u skladu sa mandatom amicus curiae.⁴

3. Povećanje nivoa sprovođenja preporuka Institucije Ombudsmana

Nakon završetka istrage, ako Ombudsman smatra da javni autoriteti su pravile prekršaj, izrađuje izveštaj koji sadrži preporuke odgovornim vlastima da uspostave prekršeno pravo. U cilju povećanja stepena sprovođenja datih preporuka, kroz koje se doprinosi dobrom upravljanju, transparentnosti i odgovornosti javne uprave pred građanima, Ombudsman će se angažovati za:

- 3.1 Uspostavljanje unutrašnjeg sistema preporuka usvojenim od strane Ombudsmana kroz korišćenje elektronske baze podataka za identifikaciju odgovorne javne institucije koje nisu uspele da sprovedu adresirane preporuke. To u cilju korišćenja dodatnih mehanizama Ombudsmana za sprovođenje datih preporuka.⁵
- 3.2 Jačanje saradnje sa funkcionalnom Komisijom Skupštine o Ljudskim Pravima, Rodnu Ravnopravnost, za Nestala Lica i Peticije, kroz redovne sastanke, izveštaje i obaveštenja u vezi sa promenljivošću preporuka Ombudsmana.
- 3.3 Intenziviranje saradnje i dijaloga sa centralnim i lokalnim institucijama vlasti, i drugim zainteresovanim stranama za podršku podizanja svesti o sprovođenju preporuka Ombudsmana.
- 3.4 Objavljivanje konstatacija i preporuka Ombudsmana o propustima državnih organa u sprovođenju preporuka u rokovima određenim od strane Ombudsmana, predstavlja dovoljnu osnovu za povećanje odgovornosti odgovornih institucija.⁶

³ Zahtevi za Privremene Mere: Amicus Curiae; Mišljenja, Posebna ili specijalna mišljenja kao i preporuke

⁴ Član 16, stav 9 Zakona o Ombudsmanu i član 9, stav 2.13 Zakona o Zaštiti od Diskriminacije.

⁵ Godišnji izveštaj ; Među-ministarska komisija o ljudskim pravima; Usaglašavanje podataka sa podacima Kancelarije za Dobro Upravljanje pri KP; Član 24 stav 4 i član 25 stav 2 i 3 Zakona o Ombudsmanu.

⁶ Strategija Ombudsmana o Odnosima sa Javnošću i Medijima 2016-2018 (saopštenja u vezi sa ne sprovođenjem preporuka)

4. Jačanje kapaciteta institucije Ombudsmana u cilju povećanja uticaja i efikasnosti u zaštiti osnovnih ljudskih prava i sloboda

Institucija Ombudsmana, kao jedini mehanizam za zaštitu ljudskih prava je osnovan Ustavom. Usvajanje zakonskog paketa za ljudska prava, Zakon o Ombudsmanu 05/L-019, o Rodnoj Ravnopravnosti 05/L-020 i Zaštite od Diskriminacije 05/L-021, su utvrdili dodatna ovlašćenja i nove pravne institucije za koji je ovlašćen Ombudsman (Amicus Curiae, Nacionalni Mehanizam za Sprečavanje torture i drugih surovih, neljudskih i ponižavajućih kažnjavanja, ovlašćenja za istraživanje slučajeva diskriminacije u privatnom sektoru). Ovi pravni faktori podrazumevaju neophodnost jačanja kapaciteta Institucije Ombudsmana za odgovarajuću primenu gore navedenih mandata.

Takođe, uticaj novog zakona nameće potrebu prilagođavanja unutrašnje organizacione strukture Institucije Ombudsmana u skladu sa sada već usvojenim pravilnikom za unutrašnju organizaciju i sistematizaciju radnih mesta br. 01/2016 i Poslovnikom o radu Institucije Ombudsmana br. 02/2016. Osim toga, odluka Ustavnog Suda KO 73/16, od 8 decembra 2016 predstavlja dodatni argument za nezavistan organizacioni, funkcionalni i budžetski pristup institucije Ombudsmana.

U cilju jačanja kapaciteta institucije i obezbeđenja procesa izgradnje kapaciteta u praktičnom/pragmatičnom smislu, preporučeno je da se organizuju studijske posete državnim institucijama koje su specijalizovane za promociju i zaštitu ljudskih prava, u cilju razmene iskustva i da bi se pristupilo praktičnim aspektima, ali i da pojača među institucionalna saradnja. U tom smislu, i Zakon o Zaštiti od Diskriminacije omogućava IO-u da izradi Kodekse Dobre Prakse za borbu protiv diskriminacije i promovisanja ravnopravnosti, koji se mogu koristiti kao referentna tačka u slučajevima diskriminacije.

Implementacija mandata i organizacione strukture čine osnov potrebe za izgradnju kapaciteta oba sektora u okviru Institucije Ombudsmana (pravnih i administrativnih odeljenja), u skladu sa sledećim prioritetima:

- 4.1 Jačanje uloge i kapaciteta IO-a za efikasnu implementaciju mandata Ombudsmana, na osnovu Ustava Republike Kosova, Međunarodnim Konvencijama o Ljudskim Pravima, u praksi Evropskog Suda za Ljudska Prava, i drugo. Profesionalni razvoj kroz napredne obuke i studijska putovanja za svaki sektor, posebno o pitanjima Amicus Curiae, NMST, za diskriminacija u privatnom sektoru, itd.;
- 4.2 Na kontinuirani način da se razvijaju veštine i profesionalni kapaciteti osoblja IO-a, kako bi se adresirale jasne preporuke, dobro argumentirane, sa relevantnim dokazima, uz pomaganje čitaocu da razumevaju zašto Ombudsman daje ove preporuke i da se ubede vlasti da trebaju se sprovesti preporuke.
- 4.3 Unapređenje međunarodne saradnje i razmena najboljih praksi za zaštitu i promovisanje ljudskih prava.
- 4.4 Obuka za rukovodeće osoblje za planiranje rada, kontrole, izveštavanje i merenje performanse u cilju organiziranja, koordiniranja i funkcionalizacije rada pojedinačnih

sektora i kao celina za IO, tokom vršenja mandata, radnih zadataka i upravljanja materijalnih resursa od njihove strane.

4.5 Obuka rukovodećeg osoblja (ne isključujući pravne savetnike) stručne službe za prezentacije autoritetima i artikulisane komunikacije, u svrhu predstavljanja/prezentacije rada/mandata IO-a u medijima, okrugli stolovi/konferencije, kod javnih autoriteta, u inostranstvu itd. U fokusu ovih radionica će biti unapređenje tehnike verbalne i pisane komunikacije za prezentacije i predstavljanja institucije.

4.6 Različita obuka za osoblje IO-a o pitanjima organizacionih komunikacija, timskog rada/grupe i izgradnje tima/grupe, međuljudskoj komunikaciji, upravljanja konfliktima i posredovanju, rešavanju problema, upravljanje vremenom.

4.7 Obuka osoblja IO za pitanja od značaja za rad nacionalnih institucija za ljudska prava, znanje koje je potrebno obnoviti i stalno ponavljati, da bi izvršenje obaveza zaposlenih bilo u skladu sa najboljim međunarodnim praksama, kao što je:

- Nacionalno Zakonodavstvo o Ljudskim Pravima, posebno onih predviđanih Zakonom o Ombudsmanu, i Zakonu o Zaštiti od Diskriminacije i Zakona o Rodnoj Ravnopravnosti;
- Tumačenje ljudskih prava, u skladu sa praksom Evropskog Suda za Ljudska Prava, tokom obrade predmeta u IO (član 53 Ustava);
- Međunarodni standardi, dokumenti i mehanizmi za ljudska prava, uključujući i Mehanizam za Sprečavanje Torture i drugih Surovih, Neljudskih ili Ponižavajućih Tretiranja;
- Ulogu Amicus Curiae;
- Promovisanje ljudskih prava
- Pravno obrazloženje i sposobnosti pisanja;

Osim toga, praktični aspekt Programa Obuke treba obezbediti koristeći različite tehnike, moderne interaktivne metode obuke prilagođene specifičnoj prirodi obuke za odrasle, kao i sadržaj i karakteristike profesionalnih aktivnosti učesnika (u istrazi pravih slučajeva).

VI. SPROVOĐENJE I MERENJE

U cilju postizanja gore navedenih ciljeva, treba da se preduzimaju konkretne akcije, da se planiraju i procenjuju prioriteta na osnovu godišnjeg nivoa i putem procesa.

U cilju što tačnijeg planiranja, monitorisanja i sprovođenja strategije, i kako bismo mogli da merimo naš napredak u postizanju ciljeva i prioriteta, izradiće se Akcioni plan, Strateški plan za upravljanje rizicima i Strateški plan za obuku, i na kraju svake kalendarske godine ova dokumenta će se ponovo razmatrati.

Odlukom Ombudsmana određiće se Radna Grupa za sprovođenje strategije i Radna grupa za izradu navedenih dokumenta, a takođe, ova grupa može biti podržana od strane spoljne pomoći.

Navedeni dokumenti o sprovođenju i merenju prioriteta, kako bi se postigli ciljevi koji su određeni u strategiji, treba da se usvoje od strane Ombudsmana.

VII. RIZIK

Važan deo strateškog plana je da se aktivno identifikuje i upravlja rizikom. To će biti urađeno kroz identifikaciju strateških i operativnih rizika, procenjujući njihovu sposobnost i njihov uticaj radi utvrđivanja kako se trebaju aktivno upravljati u skladu sa budžetom Institucije Ombudsmana. Za ovu svrhu razvijaće se Strateški plan za upravljanje rizikom.

Rizici će se upravljati i ponovno razmatrati redovno na osnovu Strateškog plana za upravljanje rizikom od strane Grupe za procenu i praćenje performase upravljanja rizikom, koje će se formirati odlukom Ombudsmana.