



Republika e Kosovës/Republike Kosovo/Republic of Kosovo  
Institucioni i Avokatit të Popullit në Republikën e Kosovës  
Institucija Ombudsmena Republike Kosovo  
Ombudsperson institution of Republic of Kosovo

# 2021 - 2025

## STRATEGIJA INSTITUCIJE OMBUDSMANA 2021 - 2025

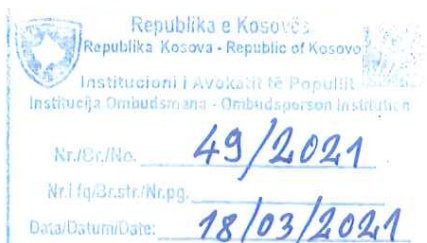
§

## PLAN SPROVOĐENJA STRATEGIJE INSTITUCIJE OMBUDSMANA 2021 - 2023



EU Support to Ombudsperson Institution in Kosovo project is implemented  
by a Consortium led by Hulla and Co. Human Dynamics GmbH & Co.





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

Priština, dana 18.03.2021. godine

Ombudsman,

na osnovu članova 132 i 133 Ustava Republike Kosova, člana 1, 3, stav 3 i člana 35 Zakona br. 05/L-019 o Ombudsmanu, kao i člana 15 i člana 16 Pravilnika o radu br. 02/2016 Institucije Ombudsmena, donosi

### ODLUKU

1. Usvaja se **Strategija Institucije Ombudsmena 2021 – 2025**, prema dokumentu priloženom ovoj odluci.
2. Usvaja se **Plan sprovođenja Strategije Institucije Ombudsmena 2021 – 2023**, prema dokumentu priloženom ovoj odluci.
3. Monitoring sprovođenja Strategije vršiće se od strane Koordinacione strukture za monitoring i sprovođenje Strategije, koja će biti imenovana odlukom Ombudsmena;
4. Odluka stupa na snagu danom potpisivanja.

Naim Qelaj  
Ombudsman

# SADRŽAJ

---

**06**  
Uvod

**08**  
Izvršni rezime

**09**  
Strateški ciljevi

**11**  
Metodologija

**12**  
Principi, vizija i misija

**14**  
Analiza ključnih pitanja

**40**  
Nadziranje i izveštavanje  
Strategije



Repubika e Kosovës/Republika Kosovo/Republic of Kosovo  
Institucioni i Avokatit të Popullit/Instuticija Ombudsmana/Ombudsperson Institution

## **STRATEGIJA INSTITUCIJE OMBUDSMANA**

# **2021-2025**

## Uvod

Institucija Ombudsmana na Kosovu je nezavisni ustavni organ Republike Kosovo koji služi za zaštitu građana i njihovih prava, promociju ljudskih prava, osnovnih sloboda, jednakosti i nediskriminacije, kao i mehanizam kontrole podele vlasti koja doprinosi efikasnoj i efektivnoj kontroli izvršne vlasti. Institucija Ombudsmana (u daljem tekstu IO) nastavila je da uspešno sprovodi svoj mandat, postepeno poboljšavajući svoj učinak i uticaj na rad drugih institucija u zaštiti osnovnih prava i sloboda za sve. IO je i dalje institucija kojoj građani najviše veruju i koju građani doživljavaju kao najautonomniju instituciju u pogledu političkih uplitanja. Međutim, s obzirom na situaciju ljudskih prava na Kosovu, postoji veliki prostor i potreba za povećanim naporima na promociji, zaštiti ljudskih prava i sprečavanju kršenja od strane drugih institucija.

Da bi unapredila sprovođenje svog mandata, IO je putem svoje Strategije 2021-2025 definisala viziju, misiju, strateške i specifične ciljeve i akcije kojima je cilj usmeravanje srednjoročnog rada IO na primeni principa i odredbi Ustava Republike Kosovo, Zakona o Ombudsmanu, međunarodnih standarda i drugih zakona koji su na snazi na Kosovu. Strategija je sredstvo za davanje prioriteta i koncentraciju napora Institucije Ombudsmana u oblastima i segmentima u kojima se smatra da postoji veća potreba za sprovođenjem ustavnih i zakonskih obaveza.

Stoga, svrha strategije IO-a je da doprinese povećanju uticaja rada Ombudsmana u zaštiti i promociji ljudskih prava i osnovnih sloboda, kao i u sprečavanju kršenja od strane javnih institucija. Pored toga, strategija ima za cilj podizanje svesti i informisanje građana o mandatu, ulozi i odgovornostima, obezbeđivanje transparentnosti, povećanje efikasnosti i efektivnosti rada, kao i jačanje njenih profesionalnih i administrativnih kapaciteta. Takođe putem ove strategije Institucija Ombudsmana ima za cilj promociju Ciljeva održivog razvoja koji se odnose na njenu ulogu i odgovornosti u izgradnji sistema za njihovo nadgledanje. Postizanje takvog cilja može se postići samo kroz mehanizam srednjoročnog planiranja Ombudsmana kroz koji se definišu jasni ciljevi, mere i aktivnosti kao i odgovarajući sistem praćenja njegove primene.

Definisanje ciljeva, pokazatelja i ciljeva koji se žele postići ovom strategijom je uzelo u obzir niz faktora i okolnosti koji određuju funkcionisanje Institucije Ombudsmana. Ustavne i zakonske obaveze IO-a su glavni i vodeći faktor za određivanje strateških orijentacija koje će omogućiti njihovo najbolje sprovođenje. Način interakcije sa drugim institucijama i izazovi koji su se pojavili, posebno njihovim činjenjem ili nečinjenja na preporuke IO-a, stvaraju osnovu za veću koncentraciju IO-a u aktivnostima koje omogućavaju prevazilaženje ili smanjenje ovih izazova. S druge strane, s obzirom na položaj IO-a u opštem institucionalnom kontekstu, mogućnosti, postojeći kapaciteti, kako finansijski tako i profesionalni, su okolnosti koje ili omogućavaju ili uslovljavaju planiranje određenih mera u budućem srednjoročnom planu. Podrška koja se kroz različite oblike, a posebno kroz direktnu tehničku i profesionalnu podršku pruža IO-u, bilo od strane Evropske Unije ili od strane drugih međunarodnih mehanizama, je veoma važan faktor koji će omogućiti uspešnu primenu strategije. Transfer ekspertize i povećanje vlasništva Institucije Ombudsmana obezbediće da institucija ostvari viziju i ciljeve strategije.

Izradi strategije prethodila je detaljna evaluacija. Njeni nalazi i suočeni izazovi su predstavljeni u Izveštaju o sprovođenju Strategije Institucije IO 2017-2019, sastavljenom tokom avgusta i septembra 2019. Pored toga, procena Potreba za obukom IO-a i plan obuke su bili osnova za strateško planiranje u oblasti izgradnje kapaciteta IO-a. Glavni razlog za razvoj i odobravanje strategije ostaje njena primena. Stoga, Strategija IO-a 2021-2025, osim što je planski dokument, služi i kao dokument putem kojeg treba proceniti učinak institucije. Strategija i njen kontinuirani proces nadziranja i izveštavanja treba da posluže kao osnova za poboljšanje procesa strateškog odlučivanja IO u narednih pet godina.

## 2. Izvršni rezime

Strategija IO-a 2021-2025 uključuje strateške ciljeve i specifične ciljeve koji se žele postići tokom petogodišnjeg perioda i čiji se napredak ili postignuće meri pokazateljima i ciljevima utvrđenim u strategiji. Strategija će se sprovesti kroz trogodišnji plan primene koji je sastavni deo strategije.

Pored uvodnog dela, metodologije rada, pravne osnove za funkcionisanje IO-a, Strategija sadrži i rezime analize trenutne situacije, izazova i pitanja koja treba da se adresiraju.

**Centralni deo strategije se sastoji od poglavlja koji sadrži opšte ciljeve, specifične ciljeve, indikatore i mete.**



Generalni ciljevi



Specifični ciljevi



Indikatori



Ciljevi



# Strateški ciljevi

Strategija IO-a sadrži četiri strateška cilja i svaki od njih sadrži niz specifičnih ciljeva. Strateški i specifični ciljevi strategije su sledeći:

## 01

Zaštita i nadzor osnovnih ljudskih prava i sloboda kroz povećani uticaj Institucije Ombudsmana u ispunjavanju svog mandata

- Osveščivanje javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama.
- Promocija i obrazovanje za ljudska prava u institucijama odgovornim za sprovođenje ustavnih i pravnih standarda u zemlji.
- Povećanje saradnje IO sa ostalim institucijama i nevladinim organizacijama
- Unapređivanje kontinuirane komunikacije i osveščivanje o ulozi i značaju IO.

- Zaštita i nadzor poštovanja ljudskih prava, usredsređivanjem na sistematske slučajeve i one koji su od opšteg interesa.
- Poboljšanje efikasnosti i delotvornosti u razmatranju žalbi i slučajeva po službenoj dužnosti.
- Povećavanje stepena primene preporuka IO-a
- Nadzor nad zakonodavstvom vezanim za ljudska prava i slobode na Kosovu

## 02

Promocija osnovnih ljudskih prava i sloboda i uloga IO.

- Razvoj programa podizanja svesti za promociju Ciljeva održivog razvoja
- Razvoj sistema za generisanje podataka u vezi sa pokazateljima COR-a o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO
- Unapređenje kapaciteta osoblja IO u promovisanju COR-a, njihovo adresiranje i njihovo povezivanje sa ljudskim pravima
- Međunarodna saradnja u izgradnji zajedničkih kapaciteta, razmeni iskustava i dobre prakse sa zemljama u regionu u pravcu postizanja napretka u promovisanju i adresiranju COR-a.

# 03

## Promovisanje Ciljeva održivog razvoja (COR)

# 04

## Dalji razvoj institucionalnih kapaciteta i ljudskih resursa IO-a

- Kontinuirano pružanje mogućnosti za učenje i profesionalni razvoj osoblju IO-a
- Povećanje međunarodne saradnje osoblja kroz programe razmene.
- Izgradnja institucionalnih kapaciteta, administracije i unutrašnjeg upravljanja IO-a, uključujući kroz funkcionalni pregled i interne normativne akte.

Strategija takođe sadrži poglavlje putem kojeg namerava izgraditi svoj sistem praćenja i izveštavanja, uključujući institucionalne mehanizme za praćenje i izveštavanje koji će se izgraditi, odgovornosti za izveštavanje, periode izveštavanja itd., kao i potrebu za srednjoročnom procenom primene strategiju, i nastavak akcionog plana nakon trogodišnjeg perioda. Pored toga, strategija predviđa potrebu za procenom rizika kao i za izradom plana za upravljanje njima nakon odobravanja strategije.

Procena finansijskog uticaja strategije vrši se kroz utvrđivanje troškova svake aktivnosti definisane planom sprovođenja strategije. Rezime procene finansijskog uticaja i njegovih izvora finansiranja predstavljen je u posebnom odeljku u poslednjem delu strategije.

### **3. Metodologija**

Strategija IO-a 2021-2025 je izrađena uglavnom na osnovu nalaza i preporuka izdatih u Izveštaju o sprovođenju Strategije i razvojnog plana Institucije Ombudsmana 2017-2019 izrađenog tokom avgusta-septembra 2019. Revizija teksta strategije poslednji je put urađena u novembru-decembru 2020. godine kako bi odražavala najnoviji razvoj događaja, viziju i ciljeve novog Ombudsmana kojeg je Skupština imenovala u oktobru 2020. godine. Strateške orijentacije i ciljevi strategije zasnivaju se na viziji Ombudsmana za poboljšanje funkcionisanja IO, i rezultatima diskusija sa pojedinačnih sastanaka sa Zamenicima i rukovodstvom IO-a.

Koordinaciju rada na izradi Strategije obavila je Radna grupa osnovana Odlukom Ombudsmana od 18. septembra 2019. godine i revidirana u novembru 2020 godine. Izradu strategije i plana podržana je od strane Projekta Evropske Unije Podrška Instituciji Ombudsmana. IO je takođe podržao Projekat organizovanjem radionica i drugih aktivnosti u cilju izrade i rasprave o strategiji i planu primene.

## Proces izrade strategije prošao je kroz nekoliko glavnih faza:

**Faza analize i evaluacije** primene Strategije 2017-2019 u kojoj je izvršena procena trenutne situacije kao i identifikacija izazova i potreba IO-a koja je izvršena tokom avgusta i prvog dela septembra. Ova faza rezultirala je finalizacijom Izveštaja o sprovođenju Strategije i razvojnog plana Institucije Ombudsmana 2017-2019 i njegovom prezentacijom i diskusijom u Radionici organizovanoj 17. septembra sa celim rukovodstvom IO-a.

**Faza izrade Strategije:** Na osnovu nalaza i preporuka izdatih u Izveštaju o sprovođenju Strategije i razvojnog plana Institucije Ombudsmana 2017-2019, identificirani su novi strateški ciljevi, specifični ciljevi, pokazatelji i mete. Pored toga, strateške orijentacije i ciljevi strategije zasnivaju se na viziji Ombudsmana da poboljša njegovo funkcionisanje, rezultatima diskusija sa pojedinačnih sastanaka sa zamenicima Ombudsmana i rukovodstvom IO-a tokom druge polovine septembra i prvog dela oktobra 2019. Ažuriranje informacija o trenutnoj situaciji i nedavni događaji su se odrazili u strategiji; tokom novembra-decembra 2020. Takođe da bi se odrazila vizija novog Ombudsmana, na njegov predlog i predlog osoblja IOK-a tokom procesa revizije Nacrta strategije su izmenjeni ciljevi strategije, specifični ciljevi, indikatori i plan primene. Poslednji nacrt Strategije je diskutiran i finalizovan u trodnevnoj radionici održanoj od 21. do 23. januara 2021 godine.

**Faza izrade Akcionog plana:** Nakon izrade strategije IO-a usledila je izrada plana za njenu primenu. Radna grupa i direktori Departmana IO-a koji nisu deo grupe, su pozvani da učestvuju u jednodnevnoj radionici koja je održana 27. novembra 2019. Na ovoj radionici se diskutiralo o Nacrtu strategije i planu njene primene. Radna grupa je u radionici, uz podršku spoljnog stručnjaka podržanog od strane Projekta Evropske komisije, finalizovala nacrt plana za sprovođenje strategije. Takođe, nacrt plana za sprovođenje strategije razmotren je nakon pregleda strategije krajem 2020. i januara 2021. godine. Finalizacija nacrta plana za 2021. - 2023. godinu urađena je u radionici od 21. do 23. januara. 2021. u organizaciji IOK-a, dok je pružanje stručne podrške obavio spoljni stručnjak angažovan od strane EU projekta, podržan od IO.

## Principi, vizija i misija

Osnovni principi delovanja Ombudsmana su:  
Institucija Ombudsmana je nezavisna institucija vođena principima nepristrasnosti, nezavisnosti, premoći ljudskih prava, poverljivosti i profesionalnosti.

Institucija Ombudsmana služi kao efektivan, efikasan i nezavisan pravni mehanizam koji nadgleda i štiti prava i slobode pojedinaca od nezakonitih i neregularnih radnji ili propusta javnih vlasti



## Izjava o viziji



## Izjava o misiji

Misija IO-a kao pravnog mehanizma je zaštita, nadzor i unapređenje osnovnih prava i sloboda fizičkih i pravnih lica od nezakonitih i neregularnih radnji i propusta javnih vlasti, institucija i drugih lica ili vlasti koja sprovode javnu vlast u Republici Kosovo putem: prijema i istrage žalbi na navodna kršenja ljudskih prava od strane javnih vlasti na Kosovu, sprečavanja torture i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja, zaštite od diskriminacije i rodne ravnopravnosti, da doprinese dobrom upravljanju, transparentnosti i odgovornosti javne uprave prema građanima Kosova i ojača vladavinu zakona čiji je epicentar zaštita i poštovanje ljudskih prava na Kosovu.

# Analiza ključnih pitanja

Pravni okvir  
01

Mandat Institucije  
Ombudsmana  
02

Rezime aktualne  
situacije i ključnih  
izazova  
03

## 01

Institucija Ombudsmana je osnovana 30. juna 2000. godine UNMIK-ovom uredbom 2000/38 o osnivanju Institucije Ombudspersona na Kosovu. Do decembra 2005. godine institucijom je rukovodio međunarodni Ombudsman. Nakon odlaska Međunarodnog ombudsmana, do izbora Ombudsmana od strane Skupštine Republike Kosovo, Institucijom je rukovodio v.d. Ombudsmana. 2008. godine, nakon proglašenja nezavisnosti Kosova, Skupština Kosova je usvojila Ustav Republike Kosovo a 2009. godine Skupština je imenovala novog Ombudsmana.

Funkcija Ombudsmana prema zakonu o Ombudsmanu ima za cilj stvaranje pravnog mehanizma za zaštitu, nadzor i unapređenje osnovnih ljudskih prava i sloboda. Pored toga, Ombudsman nadgleda Nacionalni mehanizam za sprečavanje torture i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja. Ombudsman takođe služi kao mehanizam za jednakost u promociji, nadziranju i podršci jednakog tretmana bez diskriminacije po osnovama priznatim Zakonom o ravnopravnosti polova i Zakonom o zaštiti od diskriminacije. Prema zakonu o Ombudsmanu, IO čine: Ombudsman, petoro (5) zamenika Ombudsmana i osoblje IO-a.

U maju 2015. godine usvojeni su sledeći zakoni kao paket zakona za zaštitu ljudskih prava:

- **Zakon br. 05/L-019 o Ombudsmanu,**
- **Zakon br. 05/L-021 o Zaštiti od diskriminacije, i**
- **Zakon br. 05/L-020 o ravnopravnosti polova.**

Ovi zakoni, poznati kao „Paket zakona o ljudskim pravima“, dali su novi mandat i dodatna ovlašćenja kosovskoj instituciji Ombudsmana. Zakon o Ombudsmanu uključuje većinu preporuka saopštenih u zajedničkom izveštaju EU i Saveta Evrope. Trenutno Kosovo ima pravni i institucionalni okvir koji je u stanju da ispuni standardne zahteve EU o ljudskim pravima u obezbeđivanju zaštite osnovnih prava iako njegovo sprovođenje ostaje izazov za IO i ostale institucije Kosova.

Pored primarnog zakonodavstva, Institucija Ombudsmana je usvojila i podzakonske akte na osnovu kojih funkcioniše u sprovođenju svog mandata, kao što su:

- **Pravilnik br. 03/2017** o promovisanju u karijeri i transferu službenika Institucije Ombudsmana;
- **Pravilnik br. 02/2017** o postupku regrutacije, imenovanja i probnog rada službenika Institucije Ombudsmana;
- **Pravilnik br. 01/2017** o opisu radnih mesta i klasifikaciji radnih mesta u Instituciji Ombudsmana;
- **Pravilnik br. 02/2016** o poslovniku o radu Institucije Ombudsmana;
- **Pravilnik br. 01/2016** o radu Institucije Ombudsmana;
- **Pravilnik br. 01/2015** o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta u Instituciji Ombudsmana;
- **Pravilnik OI br.01/2019** o procedurama za prijem, obradu i adresiranje žalbi podnetih od strane dece i žalbi koje se odnose na prava dece.

Pored primarnog zakonodavstva u okviru „Paketa o ljudskim pravima“ i podzakonskih akata koje je usvojila IO, nekoliko drugih zakona koje je usvojila Skupština maju uticaja na rad IOK-a i stanje ljudskih prava na Kosovu. Oni uključuju Zakon br. 63/L-081215 o Pristupu javnim dokumentima, Zakonik o maloletničkom pravosuđu br. 06 / L-006, Zakon br. 06/L-084 o zaštiti deteta, Zakon o opštem upravnom postupku, kao i novo zakonodavstvo o paketu reformi javne uprave koji uključuje Zakon br. 06 / L-114 o javnim službenicima ; Zakon br. 06 / L-113 o organizaciji i funkcionisanju državne uprave i nezavisnih agencija koje imaju uticaja na prethodno pomenuto sekundarno zakonodavstvo.

Poglavlje XII Ustava definiše ulogu nezavisnih institucija, uključujući ulogu i nadležnosti Ombudsmana (članovi 132-135). Prema Ustavu, uloga i nadležnosti Ombudsmana su:

**1.Ombudsman nadzire i štiti prava i slobode pojedinaca od nezakonitih i neregularnih radnji javnih organa.**

**2.Ombudsman je nezavistan u sprovođenju svoje dužnosti i ne prihvata uplitanja ili uputstva ostalih organa ili institucija, koje sprovode vlast u Republici Kosovo.**

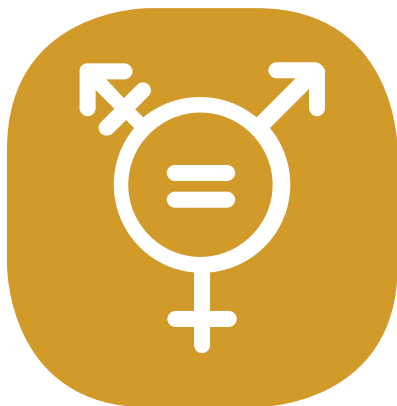
**3.Bilo koji drugi organ ili institucija, koja sprovodi legitimnu vlast u Republici Kosovo je dužna da odgovori na zahteve Ombudsmana i da mu/joj predstavi sva dokumenta i informacije koje su od njega zatražena u saglasnosti sa zakonom.**

Prema zakonu, Ombudsman ima nadležnost da sprovodi istragu bilo da bi odgovorio na podnetu žalbu ili samoinicijativno (po službenoj dužnosti), ako iz nalaza, dokaza i podnetih činjenica u podnesku ili iz saznanja stečenih na drugi način, ima osnova da proizilazi da su od strane vlasti kršena ljudska prava i slobode utvrđene Ustavom, zakonima i drugim aktima, kao i međunarodnim instrumentima o ljudskim pravima. Nakon okončanja istrage, Ombudsman u skladu sa nadležnostima i njegovim odgovornostima donosi odluku u kojoj se iznose konstatacije i njegove preporuke.

Ombudsman može dati opšte preporuke za funkcionisanje pravosudnog sistema. Ombudsman se neće umešati u slučajevima i drugim pravnim procedurama koja se odvijaju pred sudovima, osim slučaja kada postoji odugovlačenje postupka. Takođe Ombudsman može da se pojavi u svojstvu prijatelja suda (*amicus curiae*) u sudskim postupcima vezanim za ljudska prava, pitanjima ravnopravnosti i zaštite od diskriminacije, može da inicira pitanja u Ustavnom Sudu u skladu sa Ustavom i Zakonom o Ustavnom Sudu i vrši svoje nadležnosti i preko posredovanja i pomirenja.



U okviru Ombudsmana funkcioniše i Nacionalni mehanizam za sprečavanje torture i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja (NMST). U okviru odgovornosti kao Ombudsman, Ombudsman je obavezan da redovno i bez prethodne najave obilazi sva mesta gde borave lica lišena slobode, uključujući policijsko zadržavanje, pritvor, boravak u zdravstvenim institucijama, carinsko zadržavanje, zabranu emigracije i svako drugo mesto kada se sumnja da postoje kršenja ljudskih prava i sloboda. Kao rezultat toga Ombudsman može davati sugestije i preporuke za lica i odgovarajuće institucije gde se drže lica lišena slobode, bez obzira na vrstu ili objekat i okolnosti njihovog držanja, za poboljšanje tretmana i njihovih uslova.

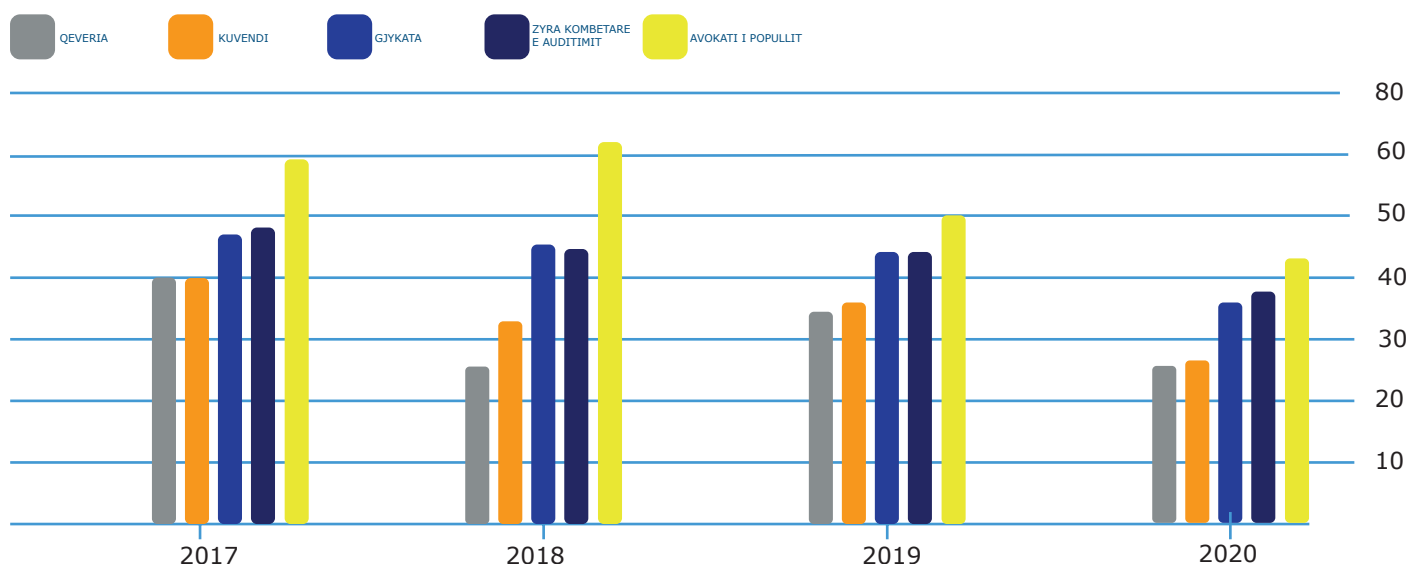


Ombudsman vrši i druge poslove utvrđene Zakonom o zaštiti od diskriminacije, Zakonom o ravnopravnosti polova i drugim važećim zakonima; prikuplja statističke podatke u vezi sa pitanjima diskriminacije i jednakosti, koje su podnesene u Instituciju Ombudsmana, i objavljuje ih; objavljuje izveštaje i daje preporuke o politikama i praksama za borbu protiv diskriminacije, i za promovisanje jednakosti; saraduje sa socijalnim partnerima i nevladinim organizacijama koje se bave pitanjima ravnopravnosti i nediskriminacije, kao i sa međunarodnim organima, sličnim Ombudsmanu.

Takođe Ombudsman ima i odgovornosti da se angažuje za otklanjanje povreda i diskriminacije; da izradi i usvoji posebne postupke za prijem i tretman žalbi za decu kao i za stvaranje specijalnog tima za prava dece i stalnog programa o podizanju svesti dece o njihovim pravima i ulozi IO u njihovoj zaštiti; da obavesti o ljudskim pravima i preporuči Vladi, Skupštini i ostalim nadležnim vlastima Republike Kosova o pitanjima koje se odnose na zaštitu i unapređenje ljudskih prava i sloboda, jednakosti i nediskriminacije; objavi sopstvena obaveštenja, mišljenja, preporuke, predloge i izveštaje; da preporuči donošenje novih zakona u Skupštini, izmene i dopune zakona kao i donošenje ili izmene podzakonskih akata i administrativnih akata od strane institucija Republike Kosovo; da pripremi godišnje, periodične i druge izveštaje o stanju ljudskih prava i sloboda; da preporuči usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa međunarodnim standardima o ljudskim pravima i slobodama, jednakosti i diskriminaciji i sprovede istraživanje o pitanjima osnovnih ljudskih prava i sloboda, jednakosti i diskriminacije; da saraduje, u skladu sa Ustavom i važećim zakonodavstvom, sa svim lokalnim i međunarodnim vlastima koja se bave zaštitom ljudskih prava i sloboda; da čuva poverljivost svih informacija i podataka koje dobija, obraćajući posebno pažnju na bezbednost žalioca, oštećenih strana i svedoka, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Analiza stanja i identifikacija ključnih izazova je urađena tokom preliminarne faze izrade strategije kroz procenu sprovođenja Strategije IO-a 2017-2019. Izveštaj o proceni je zasnovan na dostupnim dokumentima o radu IO-a tokom poslednje tri godine, posebno na godišnjim izveštajima IO-a za 2017. i 2018. godinu, kao i na informacijama koje je IO pružio u pisanoj formi i kroz sastanke bilo tokom izrade i revizije teksta strategije u decembru 2020. Stoga, kako bi se povezale postojeće potrebe i strateške orijentacije, kao i mere koje će se preduzeti za rešavanje ovih potreba, ovo poglavlje strategije uključuje rezime informacija o trenutnoj situaciji i ključnim izazovima.

## Kredibilitet Institucije Ombudsmana i promovisanje osnovni prava i sloboda



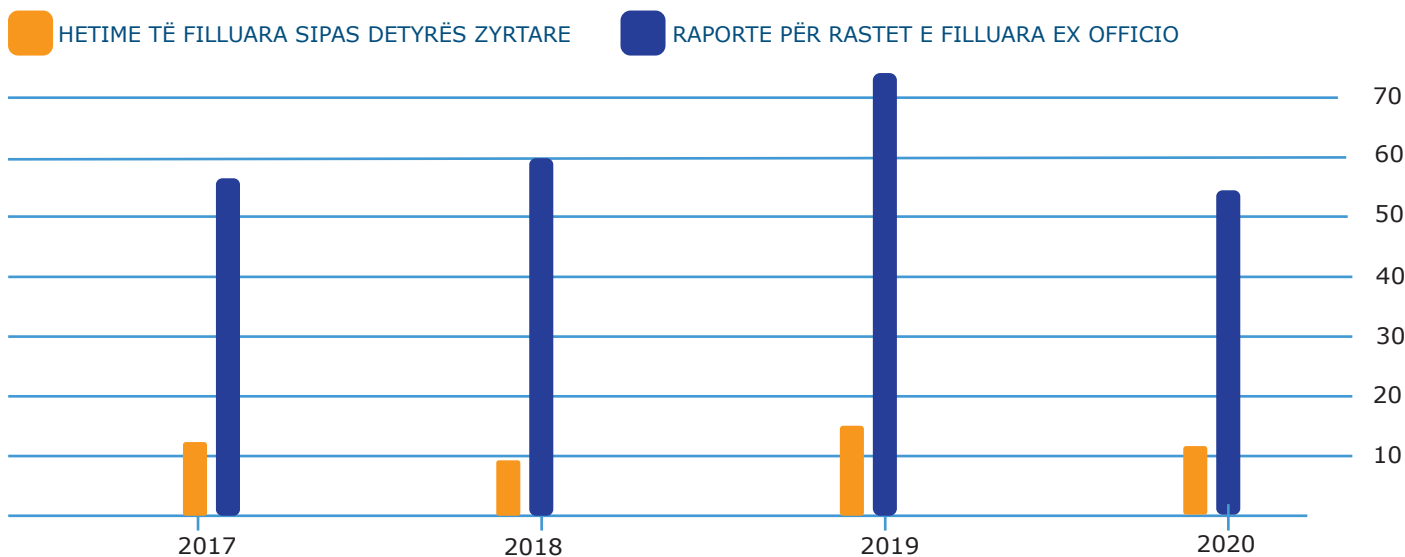
Slika 1. Uporedni podaci ankete Balkanskog Barometra o pitanju "Koliko verujete određenim institucijama?" (%)

**Na osnovu spoljnih izveštaja**, kao što su izveštaj EK o napretku i ankete javnog mnjenja Balkanski Barometar, Institucija Ombudsmana je rangirana kao institucija kojoj se najviše veruje u Republici Kosovo tokom poslednje četiri godine sa 42% poverenja u 2020. Štaviše, na osnovu ankete Balkanskog Barometra, percepcija građana je da je IO i dalje najnezavisnija institucija od političkog uticaja, ne uključujući percepciju javnosti o medijima. Na regionalnom nivou, najveći broj ispitanih pojedinaca smatra da je Ombudsman nezavisan od političkog uplitanja. Prosečna stopa na zapadnom Balkanu je 34%, dok je na Kosovu broj građana koji Instituciju Ombudsmana doživljavaju kao nezavisnu od političkog uticaja u 2019. godini je iznosio 37%. Međutim, to i dalje ostaje izazov jer je tendencija percepcije građana o poverenju, kao i o obliku nezavisnosti od političkog uticaja u 2020. godini opala u poređenju sa prethodne tri godine (slika 1).

Izveštaj o sprovođenju strategije IO-a procenjuje da je došlo do povećanja učinka IO-a poslednjih godina u poređenju sa situacijom pre početka primene Strategije. Ovu procenu potkrepljuju brojke koje pokazuju da se obim posla IO-a povećao poslednjih godina, broj implementiranih preporuka je veći nego ranije, povećao se broj slučajeva započetih službenom dužnošću koji su rezultirale izveštajima. Niz drugih pokazatelja takođe pokazuje trend poboljšanja performansi IO-a.

Uprkos činjenici da je IO i dalje institucija kojoj se najviše veruje na Kosovu i druga institucija kojoj se najviše veruje u regionu, izazov i dalje ostaje pošto trend percepcije građana o poverenju, i obliku nezavisnosti političkog uticaja u 2019. je pao u poređenju sa dve prošle godine. Pored toga, uprkos aktivnom angažovanju IO-a na polju podizanja svesti, posebno tokom 2017. i 2018. godine, stalni izazov i dalje ostaje relativno niska svest i informisanost šire javnosti o mandatu i nadležnostima IO-a, što se ogleda u činjenici da je skoro polovina žalbi podnetih instituciji bila neprihvatljiva (zatvorene kao neprihvatljive).

## Fokusiranje na sistematska pitanja ljudskih prava i osnovnih sloboda i ona koja su najvažnija za interese i brige građana



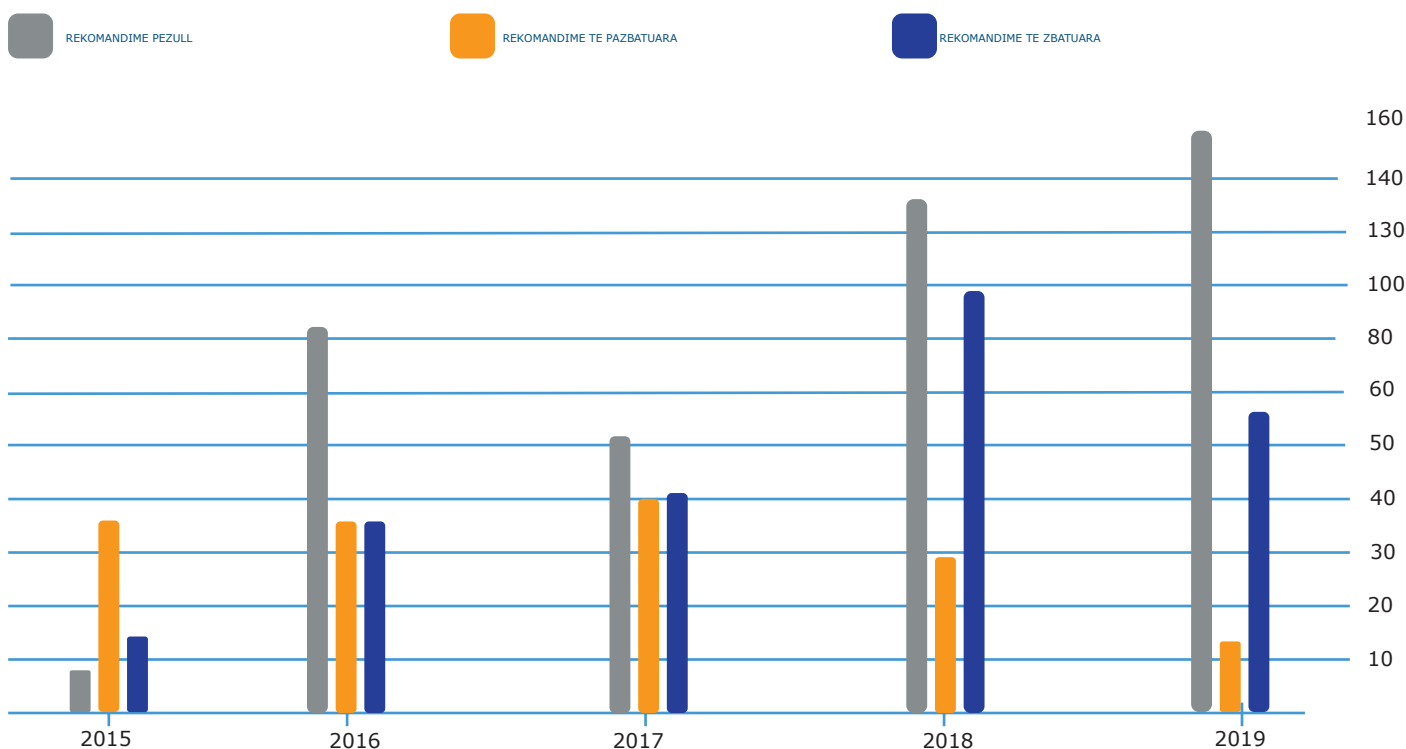
Slika 2. Predmeti po službenoj dužnosti

**Institucija Ombudsmana, kao mehanizam nadziranja,** igra važnu ulogu u povećanju odgovornosti državne administracije. Takođe može doprineti poboljšanju kvaliteta administracije otkrivanjem slučajeva „lošeg upravljanja“ i podizanjem svesti o dobrom upravljanju. Uprkos ograničenim resursima, nedostatku odgovarajuće među-institucionalne saradnje i političkom okruženju sa puno izazova u kojem deluje, institucija je bila vrlo aktivna. Strategija IO 2017-2019 imala je za cilj da fokusira IO na sistematska kršenja ljudskih prava i osnovnih sloboda. Ove predmete obično službeno pokreće IO. Izveštava se da se tokom poslednje tri godine trend predmeta po službenoj dužnosti povećao sa 56 koliko ih je bilo u 2016. godini, na 72 slučaja u 2018. dok tokom 2019. godine njihov broj je bio 54. Takođe, broj izveštaja o slučajevima istraženim po službenoj dužnosti se menjao iz godine u godinu, dok se taj broj povećao sa 12 u 2016. na 14 u 2018., tokom 2019. godine broj izveštaja o istragama po službenoj dužnosti iznosio je 11 (vidi sliku 2). Rastući trend tokom prethodnih godina posvećen istragama po službenoj dužnosti, uglavnom povezan sa kontinuiranim kršenjem ljudskih prava i sloboda, kako bi se osigurao veći uticaj na unapređenje sistema zaštite takvih prava treba nastaviti i u narednim godinama.

Najveći broj predmeta koje je IO istraživala uglavnom su se odnosili na pravo na pravično i nepristrasno suđenje; pravo na pravne lekove; pravo na rad i bavljenje profesijom; zdravstvenu i socijalnu zaštitu; zaštitu imovine itd.

IO je stalno učestvovala u procesu izrade zakonodavstva komentarišući zakonodavne inicijative i dajući preporuke o potrebama za zakonodavnim promenama. Takođe, u poslednje dve godine, IO se obratila Ustavnom sudu sa četiri zahteva za ocenu ustavnosti, uključujući zahteve za ocenu ustavnosti dva zakona: Zakona br. 06 / L-114 o javnim službenicima i Zakona br. 06 / L-111 o platama u javnom sektoru.

## Stepen primene preporuka Institucije Ombudsmana



Slika 3. Status preporuka

**Preporuke Ombudsmana** jedan su od osnovnih instrumenata putem kojih doprinosi zaštiti ljudskih prava, dobrom upravljanju, transparentnosti i odgovornosti institucija. Procenjuje se da su tokom poslednjih godina postojale fluktuacije u stepenu primene preporuka IO od strane institucija kojima su se obraćale. Prema Godišnjem izveštaju OI za 2019. godinu, sprovedeno je 55 preporuka (ili 25%) od ukupnog broja preporuka, 12 (5%) preporuka nije sprovedeno i 158 preporuka (70%) čeka na sprovođenje. Prema Godišnjem izveštaju OI za 2018. godinu, 99 preporuka (ili 38%) od ukupnog broja preporuka je sprovedeno, 29 (11%) njegovih preporuka nije sprovedeno i 135 preporuka (51%) čeka na sprovođenje (Slika 3). U 2017. godini stopa sprovođenja preporuka je iznosila 31%, dok je stopa sprovođenja bila 30%. Udeo preporuka na čekanju za 2017. godinu bio je 39%.

Institucije koje su tokom 2019. godine imale najveći broj primljenih i neprovedenih preporuka i koje treba naglasiti tokom narednih godina su:

- **Ministarstvo pravde od 54 primljene preporuke je sprovelo 16 preporuka ili 30% njih, 4 preporuke ili 7% nije sprovelo, 34 preporuke ili 63% su na čekanju;**
- **Ministarstvo rada i socijalne zaštite od 31 primljene preporuke sprovelo je 5 preporuka ili je 16% njih, 2 preporuke ili 7% nisu sprovedene, 24 preporuke ili 77% njih su na čekanju;**
- **Ministarstvo unutrašnjih poslova od 14 primljenih preporuka, sprovelo je 3 preporuke ili 21% njih, dok su 11 preporuka ili 79% njih na čekanju;**
- **Od 16 primljenih preporuka, policija je sprovela 3 preporuke ili 19% njih, 1 preporuka ili 6% nije sprovedena, a 12 preporuka ili 75% njih je na čekanju;**
- **Ministarstvo prosvete i nauke od 9 preporuka nije sprovela nijednu od njih, 8 preporuka je na čekanju, a jedna nije sprovedena.**

Sprovođenje preporuka IO-a i dalje ostaje jedan od glavnih izazova uprkos rastućem trendu koji se vidi u gornjim statistikama. Kategorija preporuka koje predstavljaju izazov za IO je veliki broj preporuka na čekanju, čiji je broj na kraju 2019. dostigao 158 preporuka.

Zabrinutost da „sprovođenje preporuka Ombudsmana od strane kosovskih institucija i dalje predstavlja izazov“ izrazila je i Evropska komisija u Izveštaju o napretku za 2020. godinu. Stoga je potrebno dodatno fokusiranje na povećanju stope sprovođenja i izgradnji odgovarajućih mehanizama za ovu svrhu. SBS mehanizam je jedan od efikasnih instrumenata u ovu svrhu. Međutim, ovaj mehanizam ne uključuje institucije lokalne administracije. Još jedno pitanje koje treba istaći je nedostatak mehanizama za fokusiranje na institucije koje dobijaju najveći broj preporuka i uzrokuju više kršenja, kao što su Ministarstvo pravde, Ministarstvo rada i socijalne zaštite, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Kosovska policija, Ministarstvo prosvete i nauke.

Pored toga, u cilju povećanja odgovornosti institucija za nesprovođenje preporuka IO-a, ali i za poštovanje ljudskih prava i sloboda, funkcionisanje skupštinskih odbora i njihova saradnja sa IO igra važnu ulogu. S druge strane, da bi poboljšala svoju koordinaciju u oblasti ljudskih prava, vlada je u maju 2016. godine osnovala Međuministarsku radnu grupu za ljudska prava, kojom predsedava premijer, a čine je Ombudsman, ključna ministarstva, organizacije civilnog društva. i druge relevantne agencije koje doprinose zaštiti ljudskih prava na Kosovu. Međuministarska radna grupa je trebala da se sastaje najmanje tri puta godišnje, uprkos nekoliko održanih sastanaka, njihov rezultat je minimalan.

## **Izgradnja kapaciteta Institucije Ombudsmana**

Kao nacionalna institucija za zaštitu ljudskih prava osnovana u skladu sa Pariskim principima i Ustavom Republike Kosovo, uloga IO-a u zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda je od suštinskog značaja, stoga je razvoj kapaciteta osoblje od suštinske važnosti. Kapaciteti IO su kontinuirano jačani kao rezultat aktivnog angažovanja njenog osoblja i saradnje u raznim aktivnostima izgradnje kapaciteta sa brojnim međunarodnim organizacijama, kosovskim institucijama i drugim akterima. Ovaj nalaz potkrepljen je rezultatima predstavljanim u prethodnom poglavlju u vezi sa povećanjem stepena primene preporuka i pozitivnim trendom rada IO-a u bavljenju svim kategorijama predmeta i situacija, kao i izveštajem EK 2020 gde se ocenjuje da je „Institucija Ombudsmana na Kosovu ... “dodatno povećala kapacitet za razmatranje slučajeva i nastavila napore na podizanju svesti o zaštiti i obnavljanju ljudskih prava” . Prema informacijama, broj međunarodnih napora za izgradnju kapaciteta IO se u 2018. godini povećao u poređenju sa prethodne dve godine. Tokom protekle dve godine (2017-2019), obezbeđeno je preko 54 obuka administraciji i stručnom osoblju IO-a. Osoblje IO-a je takođe učestvovalo u 36 aktivnosti usmerenih na međunarodnu saradnju i izgradnju kapaciteta. Procena potreba za obukom i plan obuke razvijeni su od strane projekta Evropske komisije Podrška Instituciji Ombudsmana tokom 2019. godine.

Izveštaj o oceni primene strategije IO-a 2017-2019 identifikovao je da uprkos povećanju kapaciteta institucije i dalje postoje izazovi i nedostaci u pogledu resursa i ograničenih kapaciteta osoblja IO-a. Kompletne informacije o učešću u događajima za izgradnju kapaciteta, broj obučenog osoblja i druge relevantne informacije treba da budu redovno dostupne u svrhu primene ove strategije. Projekat Evropske unije Podrška IO i izrada plana obuke imaće za cilj rešavanje nedostataka u kapacitetima IO. Situacija nakon izrade plana takođe je prilika za uspostavljanje sistema redovne procene izgradnje kapaciteta, planiranja obuke, izveštavanja i pružanja informacija o obuci. Početak primene ovog plana obuke započeo je sporije nego što se očekivalo tokom 2020. godine zbog stvorene nove situacije i izazova koji su rezultat pandemije Covid-19.

# Strateški ciljevi 1

**Zaštita i nadgledanje osnovnih ljudskih prava i sloboda kroz povećani uticaj Institucije Ombudsmana u ispunjavanju svog mandata**

**01**

**Postizanje ovog strateškog cilja postiže se postizanjem određenih ciljeva kao što sledi:**

## **Specifični cilj 1.1**

Zaštita i nadziranje poštovanja ljudskih prava, usredsređivanjem na sistematske slučajeve u opštem interesu

## **Specifični cilj 1.2**

Poboljšanje efikasnosti i efektivnosti u razmatranju žalbi i slučajeva po službenoj dužnosti

## **Specifični cilj 1.3**

Povećanje stepena sprovođenja preporuka IO-a

## **Specifični cilj 1.4**

Da preporuča donošenje novih zakona u Skupštini, izmenu zakona na snazi i donošenje ili izmenu podzakonskih akata i administrativnih akata od strane institucija Republike Kosovo

## **Specifični cilj 1.1 Zaštita i nadziranje poštovanja ljudskih prava, usredsređivanjem na sistematske slučajeve u opštem interesu**

Institucije ombudsmana imaju važnu ulogu u jačanju demokratije, vladavine prava, dobrog upravljanja i zaštite i promocije ljudskih prava i osnovnih sloboda. Glavni fokus IO-a je na zaštiti ljudskih prava kroz razmatranje žalbi, pokretanje slučajeva po službenoj dužnosti, pružanje profesionalnih preporuka i briga o njihovom sprovođenju. Da bi se povećao fokus na slučajeve sistematskih kršenja i one koji pogađaju građane, IO će preduzeti odgovarajuće mere i ponovo odrediti prioritete u odnosu na slučajeve prema žalbama, bilo imenovanjem odgovarajućeg osoblja u svakom odeljenju koje će se baviti sistematskim kršenjima, bilo kroz izdvajanje dovoljno vremena za bavljenje takvim kršenjima. Takođe ima za cilj proaktivno angažovanje osoblja kroz istraživanje i analizu specifičnih tema koje mogu dovesti do identifikacije i analize sistematskih kršenja od strane institucija. Posvećenost IO-a sastojće se i od povećanja broja poseta institucijama, posebno od strane Mehanizma za sprečavanje mučenja, što će uticati na sprečavanje kršenja ljudskih prava.

Tokom pripremanja slučajeva za pregled, osoblju IO-a trebaju dodatne informacije, analize i istraživanja o određenim temama koje su od interesa i koje pomažu u povećanju kvaliteta njihove analize. Zbog toga je potrebno ojačati segment istraživanja o temama koje se smatraju sistematskim kršenjem ili kršenjem ljudskih prava koje pogađaju šire mase stanovništva. U službi ovoga, i u cilju racionalnijeg korišćenja postojećih unutrašnjih i spoljnih resursa, IO takođe može saradivati sa raznim specijalizovanim organizacijama za istraživanje, bilo sa civilnim društvom, donatorima ili drugima. Razvoj istraživanja i studija vezanih za takve teme zahtevaju finansijske i ljudske resurse, stoga je potrebno godišnje ili srednjoročno planiranje kroz koje se određuju teme i rokovi studija. To pomaže u identifikovanju potrebnih finansijskih i drugih resursa koji zahtevaju prethodno planiranje i pripremu.



## **Specifični cilj 1.2. Poboljšanje efikasnosti i delotvornosti u razmatranju žalbi i slučajeva po službenoj dužnosti**

Dok su sprovođenje preporuka i dobro upravljanje u javnoj upravi faktori uglavnom van kontrole Institucije Ombudsmana, efikasnost i kvalitet radnih procesa, kao što je odlučivanje o prihvatljivosti žalbi, sprovođenje istraga i izdavanje preporuka su faktori koji u najviše zavise od načina organizovanja rada u ustanovi, profesionalnih kapaciteta osoblja, jasnoće uloge i zadataka, potrebnih alata za razmenu i obradu informacija itd. Pravi pristup u pronalaženju pravih rešenja i njihovoj upotrebi direktno utiče na efikasnost i efektivnost rada IO-a kako u pregledu žalbi, tako i u slučajevima po službenoj dužnosti.

Da bi se povećao kvalitet rada i efikasnost u preispitivanju predmeta, posebno onih pokrenutih po žalbama, namerava se da se predmeti podele u prvom redu prema ulozi i odgovornosti i specijalizaciji odeljenja, dok se uravnotežena podela rada može postići nakon periodične procene u pogledu opterećenja među departmanima.

Smanjenje i izbegavanje starih slučajeva namerava se da se vrši periodičnim pregledom i međufunkcionalnom diskusijom u okviru IO-a, koja se obavlja na godišnjoj osnovi kako bi se utvrdili razlozi zastarevanja i preduzele mere za njihovo izbegavanje. Takođe ima za cilj da razvije standardne operativne postupke ili smernice za upravljanje žalbama i slučajevima po službenoj dužnosti.

Jedna od mera koja je predviđena da se preduzme je merenje zadovoljstva podnosioca žalbe radom IO-a. Merenje zadovoljstva radom IO-a se vrši putem kratkog upitnika kojeg će podnosioci žalbe popuniti nakon završetka slučaja. Rezultati procesa merenja mogu se sažeti u analizi koja se sastavlja na godišnjem nivou i služi za interne svrhe i važan je alat koji ima za cilj poboljšanje procesa i kvaliteta rada IO-a.

Sledeći segment koji se odnosi na efikasnost i efektivnost rada IO je razjašnjavanje uloge i odgovornosti departmana za postupanje sa slučajevima unutar institucije (žalbe, slučajevi i pitanja pokrenuta po sopstvenoj inicijativi). U tom kontekstu, nakon restrukturiranja organizacione strukture 2017. godine i definisanja uloge i odgovornosti među departmanima institucije, potrebna su dalja poboljšanja, posebno pored nekih segmenata u centralnoj kancelariji, takođe i u razjašnjavanju uloge i odgovornosti osoblja u regionalnim kancelarijama, njihovih linija komuniciranja i odgovornosti prema pretpostavljenima u centralnoj kancelariji. Do takvih poboljšanja može doći nakon funkcionalnog pregleda organizacione strukture IO-a na centralnom i regionalnom nivou i preispitivanja pravne osnove kojom se uređuje njena organizaciona struktura.

Poboljšanje sistema nadziranja slučajeva i upravljanja informacijama u Instituciji Ombudsmana i izbegavanje nekih nedostataka u trenutnom sistemu upravljanja predmetima će uticati na upotpunjavanje informacija, njihovo automatsko generisanje. To dalje omogućava nadziranje obrade predmeta putem elektronskog sistema. Stoga je stvaranje novog elektronskog sistema ili dalji razvoj postojećeg jedan od alata za poboljšanje stanja u ovoj oblasti.

### **Specifični cilj 1.3. Povećanje stepena sprovođenja preporuka IO**

Poseban aspekt rada Ombudsmana je uticaj na rad državne administracije i drugih javnih organa. Takav uticaj rada Ombudsmana daje važan doprinos unapređenju ljudskih prava, sprečavanju lošeg upravljanja i funkcionisanju dobre javne administracije. Uloga Ombudsmana kao mehanizma za nadgledanje državne administracije i drugih javnih organa osporava se činjenicom da preporuke Ombudsmana nisu obavezujuće za institucije kojima su upućene. Stoga je sprovođenje preporuka Ombudsmana i dalje jedan od glavnih izazova. Iz tog razloga, mere koje se moraju preduzeti da bi se postigao njegov cilj su višestruke.

Struktura i obim odnosa između Skupštine i Ombudsmana menjali su se prethodnih godina u njegovu korist. Ombudsman takođe igra važnu ulogu u funkcionisanju skupštinskih odbora. S tim u vezi, smatra se da će stvaranje strukturiranog i proaktivnog pristupa saradnji sa Skupštinom značajno povećati njegov uticaj i poboljšati odgovornost drugih institucija. Ova saradnja, između ostalog, može se ojačati organizovanjem konferencija, okruglih stolova i radionica između IO-a i Skupštine, a posebno sa relevantnim parlamentarnim odborima. Povećanje saradnje sa Skupštinom takođe će povećati kvalitet rada IO-a u poboljšanju procesa izrade, razmatranja i odobravanja zakona.

Poboljšanje stanja osnovnih ljudskih prava i sloboda i sprovođenje preporuka IO-a zahteva napor i koordinaciju između svih institucija Kosova i u tom pogledu saradnja sa pravosuđem, vladom i lokalnom upravom je ključni faktor.

Da bi se poboljšala koordinacija sa vladom, ali i sa ostalim zainteresovanim stranama, funkcionisanje i redizajn Među-ministarske radne grupe za ljudska prava je ključ kojim se može uspostaviti mehanizam koji pomaže u postizanju ovog cilja strategije. Pored opšte koordinacije potrebno je i usredsređivanje na institucije koje imaju više ne sprovedenih preporuka i uspostavljanje mehanizama koordinacije kako na nivou centralnih vladinih institucija tako i na lokalnom nivou.

Odnos između EU i Kosova je veoma važan faktor s obzirom na to da je EU posvećena poboljšanju zaštite ljudskih prava na Kosovu. Stoga će upotreba svih mehanizama integracije, ali i drugih mehanizama međunarodnih institucija kao što su Savet Evrope, OEBS i članstvo u međunarodnim mehanizmima, povećati uticaj Ombudsmana u poboljšanju ljudskih prava i sloboda na Kosovu.

## Specifični cilj 1.4. Da preporuči donošenje novih zakona u Skupštini, izmenu zakona na snazi i donošenje ili izmenu podzakonskih akata i administrativnih akata od strane institucija Republike Kosovo

Da bi nadgledala zakonodavstvo u vezi sa zaštitom ljudskih prava, IO će se fokusirati i povećati aktivnosti u sledećim segmentima:

- **Prema Zakonu o Ombudsmanu IO će preporučiti institucijama preduzimanje pravnih inicijativa za nove nacрте zakona ili izmenu nacрта zakona ili podzakonskih akata;**
- **Da preporuči Skupštini usklađivanje zakonodavstva sa međunarodnim standardima za ljudska prava i slobode, kao i njihovu efikasnu primenu;**
- **IO takođe može da daje preporuke o usklađenosti zakona i drugih podzakonskih ili administrativnih akata, smernica i praksi primenjenih na Kosovu, Ustavom Republike Kosovo i međunarodnim standardima u oblasti sprečavanja torture i drugih oblika okrutnog nehumanog i ponižavajućeg tretmana i kažnjavanja;**
- **IO će pružiti preporuke za zakone koji su u procesu izrade, bilo kroz preliminarnu fazu konsultacija, bilo javne konsultacije putem elektronske platforme ili kroz učešće i doprinos relevantnim parlamentarnim odborima.**

Merenje postizanja specifičnih ciljeva ove oblasti vrši se putem sledećih pokazatelja i ciljeva:

### Strateški cilj 1.

Zaštita i nadgledanje osnovnih ljudskih prava i sloboda kroz povećani uticaj Institucije Ombudsmana u ispunjavanju svog mandata

### Specifični cilj 1.1. Zaštita i nadziranje poštovanja ljudskih prava, usredsređivanjem na sistematske slučajeve

Indikatori	Referenta osnova	Cilj 2023	2025
1. Broj predmeta koje IO pokrenula po službenoj dužnosti	43(2020)	46	49
2. Broj izveštaja o predmetima po službenoj dužnosti	5(2020)	6	7
3. Broj Amicus Curie	4(2020)	4	4
4. Broj mišljenja	3(2020)	5	5
5. Broj poseta od strane NMSM	52(2020)	60	70
6. Broj istraženih predmeta o mučenju i neljudskom tretiranju	38(2020)	45	50
7. Broj istraženih predmeta o pravima dece	41(2020)	50	60
8. Broj predmeta istraženih na osnovu diskriminacije	107 (2020)	110	120

## Specifični cilj 1.2. Poboljšanje efikasnosti i delotvornosti u razmatranju žalbi i predmeta po službenoj dužnosti

1. Broj žalbi koje je primila Institucija Ombudsmana	1419 (2020)	1800	2200
2. Broj slučajeva koje je istražila Institucija Ombudsmana	720 (2020)	900	1100
3. Procenat predmeta po žalbi završenih u roku od 6 meseci	30 2020 %	37%	45%
4. Procenat predmeta po službenoj dužnosti završenih u roku od 6 meseci	14 2020 %	20%	25%
5. Procenat predmeta po žalbi završenih u roku o jedne godine	40 2020 %	46%	54%
6. Prosečno vreme razmatranja tokom faze prijema žalbi	0	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja
7. Prosečno vreme razmatranja žalbi od prijema do zaključenja predmeta	0	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja

## Specifični cilj 1.3. Povećanje stepena sprovođenja preporuka IO-a

1. Procenat preporuka IO-a na koje institucije na centralnom nivou odgovaraju OIK-u	(2020) 71%	78%	85%
2. Procenat preporuka IO-a na koje institucije na lokalnom nivou odgovaraju OIK-u	(2020) 56%	65%	75%
3. Procenat preporuka IO koje su sprovedene od strane institucija na centralnom nivou	(2020) 18%	24%	28%
4. Procenat preporuka IO koje su sprovedene od strane institucija na lokalnom nivou	(2020) 20%	26%	31%
5. Broj pokrenutih postupaka zbog ne odgovaranja na zahteve Ombudsmana	0	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja
6. Broj pokrenutih postupaka za ometanje rada Ombudsmana	0	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja	Popunjava se nakon prvog godišnjeg izveštaja

## Specifični cilj.1.4. Nadzor nad zakonodavstvom vezanim za ljudska prava i slobode na Kosovu

1.Broj podnetih preporuka za izmenu, dopunu podzakonskih akata i za donošenje novih podzakonskih akata koji su uključene u zakonskim / podzakonskim aktima.	19	3	3
2.Broj preporuka za izmene i dopune zakona i izdavanje novih pravnih akata	1 (2020)	1	2
3.Broj upućivanja Ustavnom sudu	0 (2020)	3	3

### Strateški cilj 2

#### Promocija osnovnih ljudskih prava i sloboda i uloga IO

**Postizanje ovog strateškog cilja postiže se postizanjem specifičnih ciljeva kao što sledi:**

##### Specifični cilj 2.1

Osveščivanje javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama

##### Specifični cilj 2.2

Promocija i obrazovanje o ljudskim pravima u institucijama odgovornim za primenu ustavnih i pravnih standarda u zemlji

##### Specifični cilj 2.3

Povećanje saradnje IO-a sa drugim institucijama i nevladinim organizacijama

##### Specifični cilj 2.4

Unapređivanje kontinuirane komunikacije i svesti o ulozi i značaju IO-a

## **Specifični cilj 2.1 Osveščivanje javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama**

Tokom sledećeg srednjoročnog perioda, Institucija Ombudsmana će se fokusirati na aktivnosti podizanja svesti javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama sa posebnim fokusom na prava i slobode određenih kategorija lica. Tu spadaju prava i slobode dece, prava žena, prava i slobode osoba sa posebnim potrebama, lica koja su najugroženija, prava lica koja izdržavaju kazne zbog izvršenja krivičnih dela, itd. Dodavanje aktivnosti za ove kategorije sastojće se od tematskih istraživanja o ljudskim pravima, njihove analize i publikacija o sistematskim slučajevima, organizacije i obeležavanja godišnjica i posebnih dana za ljudska prava, itd. Pored godišnjih izveštaja kroz koje izveštava o svom radu, kao i istraživanja o određenim temama, IO će razmotriti i objavljivanje periodičnog biltena kroz koji će se objavljivati određene informacije, dobre prakse i određene aktivnosti o osveščivanju javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama.

## **Specifični cilj 2.2. Promocija i obrazovanje o ljudskim pravima u institucijama odgovornim za primenu ustavnih i pravnih standarda u zemlji**

Tokom narednog srednjoročnog perioda Institucija Ombudsmana će biti aktivna u organizovanju kampanja, konferencija i raznih događaja koji će za cilj imati promociju i informisanje javnosti o ulozi i značaju rada Ombudsmana u zaštiti ljudskih prava i sloboda. Od posebnog značaja je saradnja sa organizacijama i drugim zainteresovanim stranama u cilju preduzimanja obrazovnih aktivnosti koje mogu deliti znanje i informisati ostale zainteresovane strane o mogućnostima koje nude usluge IO-a u skladu sa njenim nadležnostima i odgovornostima.

IO će takođe obezbediti prisustvo i promovisati ulogu i značaj IO kroz predstavljanje Ombudsmana na ključnim događajima i konferencijama koje organizuju druge institucije i stranke. Prisustvo IO na konferencijama, okruglim stolovima i važnim događajima je cilj i sredstvo za povećanje informisanja i osveščivanja javnosti. IO će se usredsrediti da obezbedi svoje prisustvo na ključnim događajima koji se organizuju ne samo u regionu već i šire na međunarodnom nivou.

### **Specifični cilj 2.3. Povećanje saradnje IO-a sa drugim institucijama i nevladinim organizacijama**

Institucija Ombudsmana ima za cilj da poveća svoju saradnju na polju ljudskih prava sa lokalnim institucijama, međunarodnim organizacijama na Kosovu i civilnim društvom, kako bi ispunila obavezu promovisanja osnovnih ljudskih prava i sloboda i mandat IO-a. Poboljšanje komunikacije i saradnje sa ključnim zainteresovanim stranama bilo je ključno pitanje za njihovo informisanje o ulozi i odgovornostima IO-a. Nevladine organizacije koje se bave marginalizovanim grupama mogu preduzeti kampanje od vrata do vrata i uspostaviti direktnu vezu između IO-a i podnosilaca žalbi. Stoga namerava se da se tokom čitave kampanje komunikacije uključuju i uspostavi partnerstvo sa organizacijama civilnog društva koje će doprineti jačanju angažovanja OCD-a u procesu izrade politike (obraćajući posebnu pažnju organizacijama na lokalnom nivou) kroz strukturirani dijalog između IO-a i civilnog društva i kroz realizaciju različitih događaja u komunikaciji.

### **Specifični cilj 2.4. Unapređivanje kontinuirane komunikacije i svesti o ulozi i značaju IO-a**

Glavno tradicionalno oružje Ombudsmana je otvorenost, informisanje i rad sa medijima. Očekuje se da će fokusiranim aktivnostima u komuniciranju i podizanju svesti doprineti većoj vidljivosti Institucije Ombudsmana i boljem razumevanju njenog mandata i aktivnosti. Generalno, doprinoseći boljoj saradnji između IO-a i civilnog društva u cilju bolje zaštite osnovnih ljudskih prava i sloboda i poboljšanja komunikacije između IO-a i javnih institucija odgovornih za zaštitu ljudska prava.

Da bi se procenila percepcija građana i merio uticaj komunikacije i aktivnosti IO-a na podizanju svesti, namerava se da se organizuju istraživanja javnog mnjenja za merenje stavova (i promena stavova) kod većeg dela populacije u dve Kampanje podizanja svesti širom zemlje, koje će biti osmišljene i sprovedene usredsređujući se na mandat IO-a i njegova dostignuća. Svrha kampanja je da se prati uticaj aktivnosti IO-a na mišljenje građana o njenom mandatu i odgovornostima.

Osveščivanje o ulozi, odgovornostima i značaju rada Institucije Ombudsmana uključuje višedimenzionalne aktivnosti i upotrebu različitih alata. Kroz ovaj cilj Strategija ima za cilj promociju uloge Institucije Ombudsmana, poboljšanje njene vidljivosti i podizanje javne svesti i povećanje razumevanja mandata i aktivnosti institucije. Tako će na kraju perioda implementacije projekta veliki broj zainteresovanih strana (nevladine organizacije, mediji, ranjive grupe / diskriminisane grupe i opšta publika) biti bolje informisane o ulozi IO-a u procesu zaštite osnovnih ljudskih prava i sloboda na Kosovu

Pored upotrebe klasičnih alata za promociju i informisanje povećaće se i upotreba alata informacione tehnologije, kao i upotreba određenih društvenih mreža kao što su facebook i twitter. S druge strane, posebna pažnja će biti posvećena unapređenju komunikacije sa medijima, posebno kroz strukturiran i aktivan pristup komunikaciji sa njima.

Merenje postizanja specifičnih ciljeva ove oblasti vrši se putem sledećih pokazatelja i ciljeva:

## Strateški cilj 2

### Promocija osnovnih ljudskih prava i sloboda i uloga IO

#### Specifični cilj 2.1. Osveščivanje javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama

Indikatori	Referenta osnova	Cilj 2023	Cilj 2025
1. Broj istraživanja koja je sprovela i objavila IO u cilju promocije ljudskih prava na Kosovu	0	2 1 godišnje	4
2. Broj konferencija, seminara, okruglih stolova organizovanih od strane IO-a	0 međunarodnih konferencija 1 forum (2019) 10 okrugli sto (2019)	2 međunarodne konferencija 6 forume 21 okrugli sto (u svakom regionu) (7 okruglih stolova godišnje)	2 međunarodne konferencija 3 Foruma 14 okruglih stolova (7 godišnje)

#### Specifični cilj 2.2. Promocija i obrazovanje o ljudskim pravima u institucijama odgovornim za primenu ustavnih i pravnih standarda u zemlji

1. Platforma za ljudska prava Reformisana i funkcionalizovana			Platforma funkcionalizovana
2. Broj obrazovnih aktivnosti o ljudskim pravima koje IO sprovodi sa institucijama odgovornim za sprovođenje ustavnih i pravnih standarda u zemlji	2 edukativne kampanje (2019)	6 kampanja, po 2 svake godine	po 2 svake godine (4 kampanje)

#### Specifični cilj 2.3. Povećanje saradnje IO-a sa drugim institucijama i nevladinim organizacijama

1. Broj MoR-a koje je IO potpisala sa NVO-ima i ostalim organizacijama	3	9	3
2. Broj zajedničkih inicijativa sa drugim organizacijama (NVO, vladine, lokalne i međunarodne organizacije)	3 (2019)	Po 3 svake godine	Po 3 svake godine



## Specifični cilj 2.4. Unapređivanje kontinuirane komunikacije i svesti o ulozi i značaju IO-a

1.Procentapovećanja kredibiliteta Institucije Ombudsmana.	42% (2020) Balkan Barometar)	50%	60%
2.Broj promotivnih i informativnih aktivnosti organizovanih od strane Ombudsmana	2 promotivne kampanje (2019) 10 obuka sa studentima (2019)	3 promotivne kampanje 6 kampanja od vrata do vrata 10 dana otvorenih vrata svake godine	U porastu 10 dana otvorenih vrata svake godine
3.Broj objavljenih informacija/izjava/obaveštenja	54 (2020)	60 svake godine	70 svake godine
4.Broj poseta na veb stranici	89.393 (2020)	130.000	150.000
5.Broj poseta na društvenim medijima	15.990 (2020)	30.000	40.000

### 6.3. Strateški cilj 3

#### Promovisanje ciljeva održivog razvoja (COR)

Ciljevi održivog razvoja utiču na sve segmente i institucije države. Stoga se veliki broj institucija bavi njihovom primenom. Skupština Kosova je 25. januara usvojila Rezoluciju o Ciljevima održivog razvoja, dok se u oktobru 2018. godine Skupština složila da uspostavi Savet za održivi razvoj, kojim će predsedavati predsednik Komisije za zdravstvo, rad i socijalno staranje. Ovaj Savet funkcioniše kao nadzorni organ kako bi se obezbedio napredak u sprovođenju COR-a. U tom kontekstu, da bi ispunila svoje obaveze prema ovim izazovima, IO je 2019. godine pokrenula "Platformu za ljudska prava", koja ima za cilj promociju primene osnovnih ljudskih prava i sloboda, zagarantovanih Ustavom Republike Kosova, međunarodnim aktima i zakonima o ljudskim pravima na Kosovu. Ova platforma sadrži dva vodiča: „Vodič za ljudska prava“ i „Vodič za Ciljeve održivog razvoja (COR)“, koji će služiti za lakši i praktičniji pristup lokalnoj i međunarodnoj jurisdikciji putem strukturiranih veza između pravnih instrumenata koji se direktno primenjuju na kosovski pravni sistem, kao i da demonstrira veze COR-a sa osnovnim ljudskim pravima i slobodama.

#### Specifični cilj 3.1

Razvoj programa za osveščivanje o promociji Ciljeva održivog razvoja

#### Specifični cilj 3.2

Razvoj sistema za generisanje podataka u vezi sa pokazateljima COR-a o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO

#### Specifični cilj 3.3

Unapređenje kapaciteta osoblja IO-a u promociji COR-a, njihovom adresiranju i njihovom povezivanju sa ljudskim pravima

#### Specifični cilj 3.4

Međunarodna saradnja u izgradnji zajedničkih kapaciteta, razmeni iskustava i dobre prakse sa zemljama u regionu u pravcu postizanja napretka u promociji i adresiranju COR-a

### Specifični cilj 3.1 Razvoj programa za osveščivanje o promociji Ciljeva održivog razvoja

Sprovođenjem svojih odgovornosti u promociji ljudskih prava i sloboda, IO ima nezamenljivu ulogu u promociji i podizanju svesti u promociji Ciljeva održivog razvoja. Stoga su i mogućnosti i inicijative za promociju COR-a na Kosovu od strane IO višestruke. U skladu sa Deklaracijom Meride IO će tokom sledećeg srednjoročnog perioda preduzeti sledeće aktivnosti:

- **Organizovanje radionica i okruglih stolova o ljudskim pravima i održivom razvoju;**
- **Pružanje saveta institucijama na centralnom i lokalnom nivou, odgovornima za prava i drugim zainteresovanim stranama da promovišu pristup zasnovan na ljudskim pravima u primeni i merenju Agende COR-a;**
- **Razvijanje i jačanje partnerstva za sprovođenje promovisanjem transparentnih i sveobuhvatnih procesa za učešće i konsultacije sa zainteresovanim stranama u oblasti ljudskih prava i civilnim društvom u svim fazama primene Agende 2030, kao što je i razvoj nacionalnih strategija za postizanje COR-a;**
- **Angažiranje sa nosiocima zadataka, nosiocima prava i drugim ključnim akterima, uključujući Vladu, Skupštinu, sudstvo, lokalne vlasti, Agenciju za statistiku, civilno društvo, marginalizovane grupe, glavne i društvene medije, Ujedinjene nacije i ostale međunarodne i regionalne institucije. Angažiranje sa ovim strankama će biti učinjeno radi podizanja svesti, izgradnje poverenja, promocije dijaloga i koordiniranja napora za pristup zasnovan na ljudskim pravima u sprovođenju i nadziranju Agende COR-a.**

### Specifični cilj 3.2. Razvoj sistema za generisanje podataka u vezi sa pokazateljima COR-a o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO

Indikatori će biti glavni oslonac u praćenju napretka ka COR. Međutim, dostupnost podataka i njihovo prikupljanje za izveštavanje o napretku u vezi sa postizanjem ovih ciljeva jedan je od glavnih

- Nedostatak odgovornosti kada je reč o pružanju podataka
- Nestabilni podaci između i unutar institucija.
- Podaci nemaju veze sa Ciljevima održivog razvoja.

Institucija Ombudsmana će iskoristiti mandat predviđen Ustavom da pomogne u izgradnji sistema za prikupljanje podataka kako bi se obezbedila zaštita i promocija ljudskih prava i merenje Agende COR-a, uključujući i putem traženja saradnje sa Kosovskom agencijom za statistike i drugim relevantnim institucijama, i bazirajući se na postojećim međunarodnim i domaćim mehanizmima za ljudska prava. Izrada Vodiča za ciljeve održivog razvoja od strane IO-a samo je jedan od instrumenata a nakon čega će uslediti i drugi koraci.

Ovo će služiti za nadziranje napretka u primeni Agende 2030 na nacionalnom i lokalnom nivou radi isticanja nejednakosti i diskriminacije u tom pogledu, uključujući inovativne pristupe prikupljanja podataka i uspostavljanju saradnje sa nosiocima prava, ranjivim i marginalizovanim grupama za participativno i sveobuhvatno praćenje i identifikovanje barijera kao i akcija za postizanje napretka.

### **Specifični cilj 3.3. Unapređenje kapaciteta osoblja IO-a u promociji COR-a, njihovom adresiranju i njihovom povezivanju sa ljudskim pravima**

Uzimajući u obzir specifičnost COR-a i njihov međusektorski opseg neophodno je razviti potrebnu stručnost osoblja IO-a u vezi COR-a. Stoga je početni fokus IO-a razvoj odgovarajućih programa obuke i izgradnja kapaciteta koji će omogućiti doprinos IO-a u njihovoj promociji i nadziranju.

Inicijative za razvoj kapaciteta biće prilagođene što je više moguće specifičnim zadacima i opisima aktuelnog rada osoblja IO tako da njihov angažman na promociji, nadziranju i izveštavanju o COR bude komplementaran sa promocijom i nadziranjem sprovođenja ljudskih prava i sloboda. Programi obuke biće kombinovani sa programima obuke koje sprovodi IO, pozivajući se na Strateški cilj 4 ove strategije. Sprovođenje ovih programa obuke vršiće se u punoj saradnji sa relevantnim lokalnim i međunarodnim institucijama, donatorima i organizacijama civilnog društva.

### **Specifični cilj 3.4. Međunarodna saradnja u izgradnji zajedničkih kapaciteta, razmeni iskustava i dobre prakse sa zemljama u regionu u pravcu postizanja napretka u promociji i adresiranju COR-a**

Na dvanaestoj međunarodnoj konferenciji dogovoreno je da Međunarodni koordinacioni komitet nacionalnih institucija za promociju i zaštitu ljudskih prava podržava izgradnju kapaciteta, razmenu iskustava i dobrih praksi i upravljanje znanjem, sa i između NILjP-a, u vezi sa Agendom, i mobilizaciju resursa u tu svrhu. Na osnovu tripartitnog strateškog partnerstva, očekuje se da UNDP-OHCHR-ICC pruže podršku NILjP-u, regionalnim mrežama i ICC-u u vezi s tim . Kroz ovu strategiju, IO će biti aktivna u preduzimanju odgovarajućih aktivnosti kako bi iskoristila mogućnosti koje nude ovi međunarodni partneri, u cilju promocije i adresiranja Ciljeva održivog razvoja.

## Strateški cilj 3 . Promocija Ciljeva održivog razvoja (COR)

### Specifični cilj 3.1. Razvoj programa za osveščivanje o promociji Ciljeva održivog razvoja

Indikatori	Referentna osnova	Cilj 2023	Cilj 2025
1. Broj programa za osveščivanje za promociju COR-a	0	2 kumulativno	2 kumulativno
2. Broj aktivnosti za osveščivanje za promociju COR-as	3 (2020)	3 na godišnjem nivou	3 na godišnjem nivou

### Specifični cilj 3.2. Razvoj sistema za generisanje podataka u vezi sa pokazateljima COR-a o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO

1. Sistem za generisanje podataka o indikatorima COR-a - funkcionalan	0	Sistem funkcionalan	
---	---	---------------------	--

### Specifični cilj 3.3. Unapređenje kapaciteta osoblja IO-a u promociji COR-a, njihovom adresiranju i njihovom povezivanju sa ljudskim pravima.

1. Broj održanih obuka za promociju COR-a, njihovo adresiranje i njihovo povezivanje sa ljudskim pravima	0	3 kumulativno	2 kumulativno
2. Broj osoblja obučenog za promociju COR-a, njihovo adresiranje i njihovo povezivanje sa ljudskim pravima	0	Svo pravno osoblje (kumulativno)	

### Specifični cilj 3.4. Međunarodna saradnja u izgradnji zajedničkih kapaciteta, razmeni iskustava i dobre prakse sa zemljama u regionu u pravcu postizanja napretka u promociji i adresiranju COR-a.

1. Broj aktivnosti organizovanih sa međunarodnim partnerima	0	2 (na godišnjem nivou)	2 (na godišnjem nivou)
---	---	---------------------------	---------------------------

## 04

### 6.4 Strateški cilj 4

#### Dalji razvoj institucionalnih kapaciteta i ljudskih resursa IO-a

##### Specifični cilj 4.1

Kontinuirano pružanje mogućnosti za učenje i profesionalni razvoj osoblju IO-a

##### Specifični cilj 4.2

Povećanje međunarodne saradnje osoblja kroz programe razmene

##### Specifični cilj 4.3

Izgradnja kapaciteta, fokus na jačanju administracije i unutrašnjeg upravljanja IO-a

#### Specifični cilj 4.1. Kontinuirano pružanje mogućnosti za učenje i profesionalni razvoj osoblju IO-a

Da bi se dalje razvijao kapacitet IO-a, tokom 2019. godine, kao deo procene potreba za izgradnjom kapaciteta, sprovedena je detaljna procena potreba za obukom svih kategorija osoblja u instituciji. Na osnovu ove procene napravljen je detaljan plan za obuku osoblja IO-a za naredne 3 godine. Među aspektima obuke, poseban akcenat je dat podučavanju osoblja koje se bavi sistematskim kršenjima ljudskih prava. Razvoj kurikuluma za obuku trenera je od velike važnosti jer će omogućiti osoblju IO-a da se obučava i da sprovodi redovne obuke za svoje osoblje, uključujući i druge relevantne institucije (centralni i lokalni nivo) sa kojima IO saraduje i kojima upućuje preporuke.

Teme obuke za stručno osoblje će biti unapređenje veština u pisanju pravnog obrazloženja i pravne analize. Obuke će se održavati u obliku „Treninga trenera“. Pored toga, glavna područja će po potrebi biti opšta obuka o Evropskoj Konvenciji o ljudskim pravima i sudskoj praksi Evropskog suda za ljudska prava, specijalizovana obuka o izradi zakona, pravnih analiza, uključujući istraživačke aktivnosti na internetu.

## **Specifični cilj 4.2. Povećanje međunarodne saradnje osoblja kroz programe razmene**

Obuke i seminari će biti kombinovani sa programima razmene iskustava sa drugim zemljama koji će uključivati više stručno osoblje i one mlađe koji mogu doprineti povećanju kvaliteta rada IO-a. Jedan od segmenata kojem će se dati poseban naglasak je saradnja sa međunarodnim institucijama koje su uključene u podršci sprovođenja, promociji i izveštavanju o Ciljevima održivog razvoja. Stoga, postizanje ovog cilja ju usko povezano sa aktivnostima koje su predviđene za postizanje specifičnog cilja 3.4.

## **Specifični cilj 4.3. Izgradnja kapaciteta, fokus na jačanju administracije i unutrašnjeg upravljanja IO-a**

Pored stručnog osoblja, cilj je i povećanje kapaciteta za administrativne usluge IO-a. Ovo ima za cilj razvoj aktivnosti koje će doprineti poboljšanju efikasnosti i efektivnosti administrativnih usluga IO-a, na osnovu njihove dubinske procene, posebno procene uticaja novih propisa na administrativne usluge, i usredsređenu izgradnju kapaciteta osoblja administrativnih usluga. Važni administrativni i upravljački kapaciteti u vezi sa upravljanjem ljudskim resursima, planiranjem i izvršenjem budžeta biće revidirani, kritički procenjeni i podržani za dalji razvoj. Na osnovu procene efikasnosti i efektivnosti administrativnih usluga, poboljšaće se njen regulatorni okvir kroz izradu novih internih propisa, priručnika i smernica ili izmena postojećih. Pored obuka, administracija ima za cilj da podrži instaliranje novog softvera u ljudskim resursima i finansijama, što bi trebalo da poveća efikasnost i efektivnost rada ova dva segmenta u administraciji. Nakon funkcionalnog pregleda organizacione strukture i reorganizacije administracije IO-a, pregled opisa radnih mesta je jedan od sledećih koraka.

**Merenje postizanja specifičnih ciljeva ove oblasti vrši se putem sledećih pokazatelja i ciljeva:**

**Strateški cilj 4**

**Dalji razvoj institucionalnih kapaciteta i ljudskih resursa IO-a**

**Specifični cilj 4.1 Kontinuirano pružanje mogućnosti za učenje i profesionalni razvoj osoblja IO-a**

Indikatori	Referentna osnova	Cilj 2023	Cilj 2025
1. Broj organizovanih obuka za profesionalni razvoj osoblja IO-a	3	30 (kumulativno)	
2. Broj treniranog osoblja IO-a		Svo osoblje IO-a učestvuje najmanje jednom	
3. Broj ToT programa za osoblje IO-a	0	4	
4. Broj treniranih trenera (sertifikovani)	0	9	
5. Broj obuka održanih od strane internih trenera IO-a	0	2 obuke godišnje od strane svakog trenera	2 obuke godišnje od strane svakog trenera

**Specifični cilj 4.2. Povećanje međunarodne saradnje osoblja kroz programe razmene**

1. Broj aktivnosti razmene IO-a sa drugim zemljama	0 (2020)	najmanje 15 godišnje	15 godišnje
--	----------	----------------------	-------------

## Specifični cilj 4.3. Izgradnja kapaciteta, fokus na jačanju administracije i unutrašnjeg upravljanja IO-a

1. Elektronski sistem upravljanja ljudskim resursima izgrađen		Sistem funkcionalan	
2. Sistem planiranja i izvršenja budžeta izgrađen		Sistem funkcionalan	
3. Funkcionalni pregled i reorganizacija IO-a završeni		Završeni	

### Nadziranje i izveštavanje Strategije

Strategija Institucije Ombudsmana 2021-2025 u svom sastavu ima plan sprovođenja koji pokriva period od 2021. do 2023. godine. Plan implementacije sadrži aktivnosti, indikatore, departmane i odgovorne jedinice za sprovođenje u okviru IO-a, kao i procenu finansijskih troškova primene i njihov izvor.

Sprovođenje Strategije nadgledaće Koordinaciona struktura za nadziranje i izveštavanje o sprovođenju strategije. Koordinaciona struktura u obliku grupe za nadziranje strategije biće uspostavljena odlukom Ombudsmana i sastojće se od šefova svih departmana koji imaju zadatke prema planu za sprovođenje strategije. Odluka o osnivanju koordinacione grupe će jasno definisati sastav grupe, uloge i odgovornosti, ko će biti odgovoran za rad sekretarijata, itd.

Izveštavanje o sprovođenju strategije vršiće se svakih šest meseci, svake godine a opšte izveštavanje o oceni sprovođenja plana primene Strategije će se uraditi tokom treće godine primene Strategije. Evaluacija sprovođenja strategije izvršiće se tokom / ili nakon poslednje godine strategije.

Tromesečni izveštaj će se praviti za nadziranje napretka u primeni plana koji treba da pruži pregled gde je napredak zadovoljavajući ili nezadovoljavajući, koji su razlozi za nezadovoljavajuće rezultate i koje korake treba preduzeti da se poboljša rad na primeni aktivnosti. Fokus tromesečnog izveštaja će biti na ispunjavanju rokova za aktivnosti utvrđenih akcionim planom, razlozima kašnjenja, rizicima povezanim sa sprovođenjem akcija i narednim koracima.

Svrha godišnjeg izveštaja je izveštavanje i procena napretka u primeni strategije u odnosu na svaki cilj, koristeći informacije o pokazateljima učinka i planiranim aktivnostima.



Prvi godišnji izveštaj neće sadržati uporedne analize napretka ostvarenog u svakom pojedinačnom pokazatelju, ali će sadržati uporedne analize za sve aspekte koji su nastavak prethodne Strategije, dok će izveštaji za drugu godinu sadržati uporedne analize, po godinama, o napretku ostvarenom u postizanju ciljeva prema indikatorima na godišnjem nivou.

Pored napretka postignutog tokom izveštajne godine, izveštaj će sadržati informacije o tome da li su planirane aktivnosti sprovedene blagovremeno, upotrebu finansijskih sredstava, prepreke i izazove za sprovođenje, kao i predlog mera za njihovo prevazilaženje. Godišnji izveštaj će biti pripremljen tokom tromesečja naredne godine. Prvi godišnji izveštaj takođe služi za postavljanje polaznih vrednosti (baselines) i ciljeva za pokazatelje koji nedostaju zbog nedostatka informacija u vremenu izrade strategije. Nakon usvajanja Strategije, da bi eliminisala faktore koji bi mogli ometati njenu primenu, IO će izvršiti procenu rizika za njenu primenu i izraditi plan upravljanja tim rizicima.

Strategiju treba redovno ažurirati i prilagođavati u skladu sa promenljivim spoljnim uticajima i postavljenim prioritetima.

IO će izvršiti dve evaluacije sprovođenja strategije:

- Evaluaciju kao deo srednjoročnog (srednjeg) pregleda akcionog plana nakon perioda od dve-tri godine u cilju nastavka sprovođenja plana, kao i evaluaciju njegove efikasnosti i poboljšanja u procesu sprovođenja, i
- Naknadna (konačna) evaluacija koja će se obaviti tokom 2025. godine kako bi se procenilo da li je strategija postigla zacrtani cilj i zadovoljila potrebe IO-a i odredili naredne korake u planiranju rada IO-a.

## **Prilog 1: PLAN IMPLEMENTACIJE STRATEGIJE INSTITUCIJE OMBUDSMANA 2021-2023**

Annex 1: INSTITUTION OF OMBUDSPERSON - STRATEGY IMPLEMENTATION PLAN 2021 – 2023

Annex is attached as a separate document





Repubika e Kosovës/Republika Kosovo/Republic of Kosovo  
Institucioni i Avokatit të Popullit/Instytucija Ombudsmana/Ombudsperson Institution

**PLAN SPROVOĐENJA STRATEGIJE  
INSTITUCIJE OMBUDSMANA**

**2021-2023**

<b>I.</b>	<b>STRATEŠKI CILJ 1:</b> Zaštita i nadgledanje osnovnih ljudskih prava i sloboda kroz povećani uticaj Institucije Ombudsmana u ispunjavanju svog mandata.					
<b>1.1.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
	Zaštita i nadziranje poštovanja ljudskih prava, usredsređivanjem na sistematske slučajeve od interesa za građane	1. Broj predmeta koje IO pokrenula po službenoj dužnosti.	43 (2020)	44	45	46
		2. Broj izveštaja o predmetima po službenoj dužnosti	5 (2020)	6	6	6
		3. Broj Amicus Curiae	4 (2020)	4	4	4
		4. Broj mišljenja	3 (2020)	4	4	4
		5. Broj poseta od strane NMSM	52 (2020)	55	57	60
		6. Broj istraženih predmeta o mučenju i neljudskom tretiranju	38 (2020)	41	43	45
		7. Broj istraženih predmeta o pravima dece	41 (2020)	44	47	50
		8. Broj predmeta istraženih na osnovu diskriminacije	107 (2020)	108	109	110

<b>Br.</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Odgovorni Departman</b>	<b>Rok za sprovođenje</b>	<b>Budžet</b>	<b>Izvor finansiranja</b>	<b>Neposredan rezultat (Output)</b>
<b>1.1.1.</b>	Razvoj metodologije za istraživanje javnog mnjenja o ulozi, mandatu i aktivnostima IO	DSIPLP KK	K4 2021		Projekat EU Podrška IO	Metodologija izrađena
<b>1.1.2.</b>	Sprovođenje istraživanja javnog mnjenja radi praćenja percepcije građana o radu i mandatu IO	DSIPLP KK	K4 2021 K4 2022 K4 2023		Projekat EU Podrška IO	Utvrđivanje nivoa javne svesti o ulozi, mandatu i aktivnostima IO-a 3 istraživanja javnog mnjenja
<b>1.1.3.</b>	Uspostavljanje strukturiranog sistema saradnje između IO-a i Odbora za ljudska prava, ravnopravnost polova, nestala lica i peticije Skupštine	Kabinet IO	K4 2021		Budžet IO	Kvartalni sastanci sa Skupštinom
<b>1.1.4.</b>	Organizovanje konferencija, okruglih stolova i radionica između IO-a i Skupštine, a posebno sa relevantnim parlamentarnim odborima	OI	stalan		Budžet IO	Zajednički okrugli stolovi, konferencije i radionica između IO-a i Skupštine: 4 sastanka/radionica sa skupštinskim odborima godišnje
<b>1.1.5.</b>	Iniciranje i saradnja sa Kabinetom premijera u cilju redizajna i unapređenja Međuministarskog saveta za ljudska prava	Kabinet	K2 2021		Budžet IO	Preuređen i funkcionalan međuministarski savet (Pravila i propisi MS)

<b>1.1.6.</b>	Izgradnja internog elektronskog sistema (integrisan u bazi podataka) za praćenje primene preporuka izdatih od strane IO	DPAŽ	K4 2021			Elektronski sistem funkcionalan
<b>1.1.7.</b>	Unapređenje platforme za ljudska prava	DSIPLP	K4 2022			Platforma funkcionalna
<b>1.1.8.</b>	Uspostava fizičke i elektronske biblioteke za ljudska prava	DSIPLP	K4 2022			Biblioteka je napravljena
<b>1.1.9.</b>	Organizovanje redovnih sastanaka sa međunarodnim organizacijama na Kosovu	Kabinet	stalan			Iniciranje/Informiranje Međunarodnih Inst. Organizovanje sastanaka Cilj 2023

<b>1.2.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2021
Poboljšanje efikasnosti i delotvornosti u razmatranju žalbi i slučajeva po službenoj dužnosti	1. Broj žalbi koje je primila Institucija Ombudsmana	1419 (2020)	1600	1700	1800	
	2. Broj slučajeva koje je istražila Institucija Ombudsmana	720 (2020)	800	850	900	
	3. Procenat predmeta po žalbi završenih u roku od 6 meseci	215- 30% (2020)	32%	35%	37%	
	4. Procenat predmeta po službenoj dužnosti završenih u roku od 6 meseci	6-14% (2020)	16%	18%	20%	
	5. Procenat predmeta po žalbi završenih u roku o jedne godine	289-40% (2020)	42%	44%	46%	
	6. Prosečno vreme razmatranja tokom faze primljenja žalbi	0	Popunjavanje se nakon prvog godišnjeg izveštavanja			
	7. Prosečno vreme razmatranja žalbi od prijema do zaključenja predmeta	0	Popunjavanje se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	Popunjavanje se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	Popunjavanje se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	

<b>1.2.1.</b>	Procena i identifikacija slučajeva starijih od 6 meseci	Svaki departman	Svakih 6 meseci			Izveštaji o proceni
<b>1.2.2.</b>	Formiranje grupe koja će nadgledati izgradnju sistema upravljanja predmetima	Ombudsman	K12021			Odluka o grupi
<b>1.2.3.</b>	Izgradnja novog sistema upravljanja predmetima	OI	T4 2022		Projekat EU	Sistem funkcionalan
<b>1.2.4.</b>	Uključivanje komponente generisanja statistike za prosečno vreme razmatranja predmeta u elektronski sistem upravljanja predmetima	DPAŽ, DIŽ	K4 2022		Projekat EU	Komponenta generisanja statistike za prosečno vreme razmatranja predmeta u elektronskom sistemu upravljanja predmetima

<b>1.2.5.</b>	Revizija Pravilnika o radu kako bi se povećala efikasnost rada IO-a u razmatranju predmeta	Radna grupa	K3 2021			Pravilnik odobren
<b>1.2.6.</b>	Unapređenje komponente identifikacije prethodne prakse predmeta	IO	K4 2022			Komponenta postavljena

<b>1.3.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023
<b>Povećanje stepena sprovođenja preporuka IO-a</b>		1. Procenat preporuka IO-a na koje institucije na centralnom nivou odgovaraju OIK-u	71% (2020)	73%	75%	78%
		2. Procenat preporuka IO-a na koje institucije na lokalnom nivou odgovaraju OIK-u	56% (2020)	59%	62%	65%
		3. Procenat preporuka IO koje su sprovedene od strane institucija na centralnom nivou	10-18% (2020)	20%	22%	24%
		4. Procenat preporuka IO koje su sprovedene od strane institucija na lokalnom nivou	25- 20%	22%	24%	26%
		5. Broj pokrenutih postupaka zbog ne odgovaranja na zahteve Ombudsmana	0	Popunjavaće se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	Popunjavaće se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	Popunjavaće se nakon prvog godišnjeg izveštavanja
		6. Broj pokrenutih postupaka za ometanje rada Ombudsmana	0	Popunjavaće se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	Popunjavaće se nakon prvog godišnjeg izveštavanja	Popunjavaće se nakon prvog godišnjeg izveštavanja

<b>No.</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Odgovorni Departman</b>	<b>Rok za sprovođenje</b>	<b>Budžet</b>	<b>Izvor finansiranja</b>	<b>Neposredan rezultat (Output)</b>
<b>1.3.1.</b>	Organizovanje konferencija, okruglih stolova i radionica između IO-a i Skupštine, a posebno sa relevantnim parlamentarnim odborima	IO	stalan		Budžet IO	Zajednički okrugli stolovi, konferencije, radionice između IO-a i Skupštine: 4 sastanka/radionica sa skupštinskim odborima godišnje
<b>1.3.2.</b>	Redovno obaveštavanje predsednika i predsedništva Skupštine u vezi sa kašnjenjem u primeni preporuka Ombudsmana	Kabinet	every 6 months		Budžet IO	Dizajn memoranduma za skupštinu Informacije u obliku memoranduma za Skupštinu
<b>1.3.3.</b>	Iniciranje i saradnja sa Kancelarijom premijera u cilju redizajna i unapređenja Međuministarske radne grupe za ljudska prava	Kabinet	T2 2021		Budžet IO	Preuređena i funkcionalna Radna grupa (Pravila i propisi)
<b>1.3.4.</b>	Uspostavljanje prakse izveštavanja na sastancima generalnih sekretara	DPAŽ	T2 2021			Izveštaji na sastanku sekretara
<b>1.3.5.</b>	Uspostavljanje mehanizama koordinacije na centralnom i lokalnom nivou u cilju sprovođenja nesprovedenih preporuka.	DSIPLP	T3 2021		Budžet IO	Redovni šestomesečni sastanci sa institucijama kojima su upućene

<b>1.3.6.</b>	Izgradnja internog elektronskog sistema za praćenje primene preporuka izdatih od strane IO-a	DPAŽ	T4 2021			Elektronski sistem funkcionalan	
<b>1.4 .</b>	Specifični cilj	Indikatori		Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Specifični cilj.1.4. Nadzor nad zakonodavstvom vezanim za ljudska prava i slobode na Kosovu</b>		1. Broj podnetih preporuka za izmenu, dopunu podzakonskih akata i za donošenje novih podzakonskih akata koji su uključene u zakonskim / podzakonskim aktima		19	3	3	3
		2. Broj preporuka za izmene i dopune zakona i izdavanje novih pravnih akata		1 (2020)	1	1	1
		3. Broj upućivanja Ustavnom sudu		0 (2020)	1	2	3
<b>Br.</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Odgovorni Departman</b>	<b>Rok za sprovođenje</b>	<b>Budžet</b>	<b>Izvor finansiranja</b>	<b>Neposredan rezultat (Output)</b>	
<b>1.4.1.</b>	Preporuke institucijama za preduzimanje pravnih inicijativa za nove nacрте zakona ili za izmenu nacрте zakona ili podzakonskih akata	DPP	K4 svake godine			Dokument sa preporukama	
<b>1.4.2.</b>	Preporuke za usklađenost zakona i drugih podzakonskih ili upravnih akata, smernica i praksi primenjenih na Kosovu sa Ustavom Republike Kosovo i međunarodnim standardima u oblasti sprečavanja mučenja i drugih oblika surovog, nehumanog i ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja	DPP	stalan			Izveštaj sa preporukama	
<b>1.4.3.</b>	Davanje preporuka o zakonskim i podzakonskim aktima koji su u proceduri izrade	DPP	stalani			Izveštaj sa preporukama	
<b>1.4.4.</b>	Praćenje uključivanja preporuka IO-a o zakonima i podzakonskim aktima izradom institucijama koje ih izrađuju i u Skupštini	DPP	stalani			Izveštaj sa preporukama sadržanim u zakonskim/ podzakonskim aktima	
<b>1.4.5.</b>	Objavljivanje preporuka u vezi sa pokretanjem izrade zakonskih i podzakonskih akata, kao i preporuka za unapređenje akata koji su u proceduri izrade	DI	Svake godine			Preporuke objavljene	

II. STRATEŠKI CILJ 2: Promocija osnovnih ljudskih prava i sloboda i uloga IO.						
2.1.	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2021	Cilj 2021
<b>Osveščivanje javnosti o osnovnim ljudskim pravima i slobodama</b>		1. Broj istraživanja koja je sprovela i objavila IO u cilju promocije ljudskih prava na Kosovu	0	1 godišnje	1 godišnje	1 godišnje
		2. Broj konferencija, seminara, okruglih stolova organizovanih od strane IO-a	0 međunarodnih konferencija 1 forum (2019) 10 okruglih stolova (2019)	1 konferencija 7 ok. stolova/obuka 2 foruma	1 konferencija 7 ok.stolova obuka 2 foruma	2 međunarodnih konferencije 6 foruma 21 okruglih stolova (u svakom regionu) (7 okruglih stolova godišnje)
Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
2.1.1.	Razvoj koncepta za podizanje svesti javnosti i informisanje o ulozi i značaju IO-a	DSIPLP	T1 2020			Koncept dokument izrađen
2.1.2.	Izrada godišnjeg plana aktivnosti za promociju i obrazovanje u oblasti ljudskih prava	DSIPLP	K4 svake godine			Godišnji plan izrađen i odobren
2.1.3.	Izrada programa za promociju i obrazovanje u oblasti ljudskih prava	DSIPLP	K4 svake godine			Program izrađen i odobren
2.1.4.	Organizovanje kampanja za podizanje svesti o mandatu IO-a	DSIPLP	Svake godine			Dve kampanje za podizanje svesti
2.1.5.	Kampanje podizanja svesti u vezi sa mandatom institucije za postupanje po žalbama o kršenju prava deteta	DZDP DIŽ DPAŽ	Svake godine		Projekat EU  Budžet IO	Tri kampanje podizanja svesti u vezi sa mandatom institucije za postupanje po žalbama zbog kršenja prava deteta  Najmanje tri aktivnosti po školama u svakom regionu
2.1.6.	Organizovanje promotivnih aktivnosti za ljudska prava priznata međunarodnim standardima i instrumentima i Ustavom i pitanjima vezanim za kršenje ljudskih prava putem okruglih stolova/radionica ili sličnih događaja	DSIPLP	stalan			Najmanje jedan događaj u svakom od 7 regiona Kosova svake godine tokom tri godine.
2.1.7.	Objavlivanje biltena o ljudskim pravima i radu IO-a	Kancelarija za komunikaciju	T4 2021			Na godišnjem nivou
2.1.8.	Objavlivanje video spotova za promociju ljudskih prava	Kancelarija za komunikaciju	stalan			2 godišnje



2.2.	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Promocija i obrazovanje o ljudskim pravima u institucijama odgovornim za primenu ustavnih i pravnih standarda u zemlji</b>		1. Platforma za ljudska prava reformisana i funkcionalizovana				Platforma funkcionalizovana 2025. god
		2. Broj obrazovnih aktivnosti o ljudskim pravima koje IO sprovodi sa institucijama odgovornim za sprovođenje ustavnih i pravnih standarda u zemlji;	2 edukativne kampanje (2019)	2	2	6 kampanje po 2 svake godine
Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
2.2.1.	Proaktivna komunikacija sa institucijama koje organizuju događaje i konferencije o ljudskim pravima	IO	stalan		Budžet IO	
2.2.2.	Aktivno učešće Ombudsmana u ključnim događajima i konferencijama o ljudskim pravima	IO	stalan		Budžet IO	Broj učešća
2.2.3.	Distribucija promotivnog materijala institucijama odgovornim za primenu ustavnih i pravnih standarda u zemlji	K K	stalan			Broj distribuiranih materijala Broj institucija kojima se materijal distribuira
2.2.4.	Organizovanje okruglih stolova o određenim temama sa institucijama odgovornim za primenu ustavnih i pravnih standarda u zemlji	IO	stalan			5 okruglih stolova godišnje
2.2.5.	Uspostavljanje sistema za čuvanje informacija za promotivne i obrazovne aktivnosti za javnost	K K	Q4 2022			sistem za skladištenje informacija stvoren
2.2.6.	Postizanje sporazuma o saradnji sa institucijama odgovornim za izgradnju kapaciteta osoblja institucija (Akademija pravde, IKJA, Policijska akademija)	Ombudsman	stalan			2 sporazuma Akademija e Prava i IKJA

2.3.	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Povećanje saradnje IO-a sa drugim institucijama i nevladinim organizacijama</b>		1. Broj MoR-a koje je IO potpisala sa NVO-ima i ostalim organizacijama	3	3 svake godine	3 svake godine	3 svake godine
		2. Broj zajedničkih inicijativa sa drugim organizacijama (NVO, vladine, lokalne i međunarodne organizacije)	3 (2019)	3 svake godine	3 svake godine	3 svake godine

Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
2.3.1.	Izrada i odobravanje Akcionog plana za saradnju sa organizacijama civilnog društva	DSIPLP, Kabinet	K1 2021		Budžet IO	Plan izrađen i odobren
2.3.2.	Iniciranje i potpisivanje Memoranduma o razumevanju sa NVO i organizacijama civilnog društva.	Ombudsman/Kabinet	stalan			9 MoR-a potpisano
2.3.3.	Izrada dokumenta koji definiše kriterijume, procedure odabira NVO-a za potpisivanje Memoranduma o razumevanju	DSIPLP	K4 2021		Projekat EU	
2.3.4.	Osnivanje savetodavnog foruma za strukturiranu saradnju sa organizacijama civilnog društva koje se bave ljudskim pravima	DSIPLP	K2 2021			Projektni zadaci foruma Organizovanje najmanje 6 foruma
2.3.5.	Aktivno učešće IO-a u raznim organizacijama koje organizuju organizacije civilnog društva i druge organizacije	IO	stalan			Broj učešća IO-a

2.4.	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Unapređivanje kontinuirane komunikacije i svesti o ulozi i značaju IO-a</b>	Procenat povećanja kredibiliteta Institucije Ombudsmana		42% (2020 Balkan Barometar)	44%	47%	50%
	Broj promotivnih i informativnih aktivnosti organizovanih od strane Ombudsmana		2 promotivne kampanje (2019) 10 obuka sa studentima (2019)	1 kampanja 2 kampanje od vrata do vrata 10 dana otvorenih vrata svake godine	1 kampanja 2 kampanje od vrata do vrata 10 dana otvorenih vrata svake godine kampanja	3 promotivne kampanje (kumulativno) 6 kampanje od vrata do vrata (kumulativno) 10 dana otvorenih vrata svake godine
	Broj objavljenih informacija/izjava/obaveštenja		54 (2020)	56	58	60 svake godine
	Broj poseta na veb stranici		89.393 (2020)	100.000	115.000	130.000
	Broj poseta na društvenim medijima		15,990 (2020)	20.000	25.000	30.000

Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
2.4.1.	Izrada dokumenta o saradnji sa medijima radi podizanja svesti o ulozi i značaju IO-a	Kancelarija za komunikaciju	T4 2021			Dokument je sastavljen i usvojen
2.4.2.	Razvoj metodologije za istraživanje javnog mnjenja o ulozi, mandatu i aktivnostima IO.	DSIPLP, KK	K1 2021		Projekat EU Podrška IO-u	Metodologija izrađena
2.4.3.	Sprovođenje istraživanja javnog mnjenja radi praćenja percepcije građana o radu i mandatu IO-a.	DSIPLP, KK	K1 2021 K1 2022 K1 2023		Projekat EU Podrška IO-u	Utvrđivanje nivoa javne svesti o ulozi, mandatu i aktivnostima IO 3 istraživanja javnog mnjenja

<b>2.4.4.</b>	Objavljivanje podataka o radu i aktivnostima IO-a na zvaničnoj veb stranici, na društvenim mrežama i u medijima	KK	stalan			Podaci objavljeni
<b>2.4.5.</b>	Objavljivanje izveštaja sa preporukama, mišljenjima. Amicus curiae i druge informacije	KK	stalan			Svi izveštaji objavljeni

**III.**
**STRATEŠKI CILJ 3:  
Promovisanje ciljeva održivog razvoja (COR)**

<b>3.1.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Razvoj programa za osveščivanje o promociji Ciljeva održivog razvoja</b>		1. Broj programa za osveščivanje za promociju COR-a	0	1	1	2 kumulativ
		2. Broj aktivnosti za osveščivanje za promociju COR-a	3 (2020)	3	3	3 na god. nivou
<b>Br.</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Odgovorni Departman</b>	<b>Rok za sprovođenje</b>	<b>Budžet</b>	<b>Izvor finansiranja</b>	<b>Neposredan rezultat (Output)</b>
<b>3.1.1.</b>	Razvijanje programa za podizanje svesti i informisanje za promociju COR-a	DSIPLP	K4 2021			Program razvijen
<b>3.1.2.</b>	Preduzimanje aktivnosti podizanja svesti za promociju COR-a	DSIPLP	stalan			
<b>3.1.3.</b>	Organizovanje radionica i okruglih stolova o ljudskim pravima i održivom razvoju	DSIPLP	stalan			Po programu
<b>3.1.4.</b>	Pružanje saveta institucijama na centralnom i lokalnom nivou, zainteresovanim stranama za prava i ostalim zainteresovanim stranama da promovišu pristup zasnovan na ljudskim pravima u primeni i merenju Agende COR-a	DSIPLP	stalan			Broj saveta
<b>3.1.5.</b>	Razvijanje partnerstva sa akterima za ljudska prava i civilnim društvom u svim fazama primene Agende 2030, kao što je razvoj nacionalnih strategija za postizanje COR-a	DSIPLP	stalan			Broj aktivnosti

<b>3.2.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Razvijanje sistema za generisanje podataka u vezi sa pokazateljima COR-a o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO</b>		1. Elektronski sistem za generisanje podataka o indikatorima COR-a - funkcionalan	0			Sistem funkcionalan
	<b>Br.</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Odgovorni Departman</b>	<b>Rok za sprovođenje</b>	<b>Budžet</b>	<b>Izvor finansiranja</b>
<b>3.2.1.</b>	Identifikacija i razvoj pokazatelja o OCR	DSIPLP	K42021			Lista indikatora

<b>3.2.2.</b>	Razvijanje koncepta za sistem generisanja podataka u odnosu na indikatore OCR o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO	DSIPLP	K1 2022			Koncept razvijen
<b>3.2.3.</b>	Razvijanje sistema za generisanje podataka u vezi sa indikatorima OCR-a o zaštiti i promociji ljudskih prava u IO	DSIPLP	K4 2022			Elektronski sistem

<b>3.3.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Unapređenje kapaciteta osoblja IO-a u promociji COR-a, njihovom adresiranju i njihovom povezivanju sa ljudskim pravima</b>		1. Broj održanih obuka za promociju COR-a, njihovo adresiranje i njihovo povezivanje sa ljudskim pravima	0	1	1	3 kumulativ
		2. Broj osoblja obučenog za promociju COR-a, njihovo adresiranje i njihovo povezivanje sa ljudskim pravima	0			Svo pravno osoblje kumulativ

<b>Br.</b>	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
<b>3.3.1.</b>	Izrada plana obuke za osoblje IO-a za promociju OCR-a	DSIPLP	K4 2021			plan obuke spreman (može biti deo programa promocije)
<b>3.3.2.</b>	Organizovanje obuka za osoblje IO-a za promociju OCR-a	DBNJ/DSIPLP	stalan			Obuke organizovane

<b>3.4.</b>	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Međunarodna saradnja u izgradnji zajedničkih kapaciteta, razmeni iskustava i dobre prakse sa zemljama u regionu u pravcu postizanja napretka u promociji i adresiranju COR-a</b>		1. Broj aktivnosti organizovanih sa međunarodnim partnerima	0	2	2	2 na god. nivou

<b>Br.</b>	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
<b>3.4.1.</b>	Razmena iskustava o OCR-ima sa međunarodnim partnerima i drugim zemljama	DSIPLP	stalan			Broj aktivnosti
<b>3.4.2.</b>	Aktivnosti saradnje sa međunarodnim partnerima u vezi OCR	DSIPLP	stalan			Broj aktivnosti

IV.	STRATEŠKI CILJ 4: Dalji razvoj institucionalnih kapaciteta i ljudskih resursa IO-a					
3.1.	Specifični cilj	Indikatori	Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Kontinuirano pružanje mogućnosti za učenje i profesionalni razvoj osoblja IO-a</b>		1. Broj organizovanih obuka za profesionalni razvoj osoblja IO-a	3	10	10	30 kumulativ
		2. Broj treniranog osoblja IO-a				Svo osoblje IO-a učestvuje barem jednom
		3. Broj ToT programa za osoblje IO-a	0	0		4
		4. Broj treniranih trenera (sertifikovani)	0			9
		5. Broj obuka održanih od strane internih trenera IO-a	0		2	2
Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)
OBUKE ZA PROFESIONALNO OSOBLJE						
<b>4.1.1.</b>	Sprovođenje obuke o sudskoj praksi Evropskog suda za ljudska prava	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana
<b>4.1.2.</b>	Održavanje treninga za delovanje kao amicus curiae	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana
<b>4.1.3.</b>	Organizovanje radionice za NMST	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3-4 dana
<b>4.1.4.</b>	Obuka o praćenju dečjih prava i izrada posebnih izveštaja o dečjim pravima s osvrtom na međunarodne instrumente	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.5.</b>	Obuka u najboljim interesima deteta i pravo dece da učestvuju u pitanjima koja ih se tiču	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.6.</b>	Obuka o testiranju anti-diskriminacije i diskriminacije	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2+2 dana
<b>4.1.7.</b>	Obuka o diskriminaciji u privatnom sektoru	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	2 dana
<b>4.1.8.</b>	Obuka o pitanjima životne sredine i kršenju ljudskih prava	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	1-3 dana
<b>4.1.9.</b>	Obuka o rodnoj ravnopravnosti	DSIPLP	2023		Projekat EU Podrška IO-u	2 dana

<b>4.1.10.</b>	Obuka o govoru mržnje i širenje mržnje	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.11.</b>	Obuka o kršenju ljudskih prava i pristupu pravdi	DSIPLP	2023		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.12.</b>	Obuka o Konvenciji o pravima osoba sa invaliditetom	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3-4 dana
<b>4.1.13.</b>	Obuka za razvoj istraživačkih / analitičkih veština	DSIPLP	2021 2022		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana
<b>4.1.14.</b>	Obuka za jačanje veština u procenjivanju novog nacionalnog zakonodavstva vezanog za EKLJP	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana
<b>4.1.15.</b>	Obuka za profesionalne službe o praćenju, izveštavanju i evaluaciji	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.16.</b>	Obuka za bavljenje teškim žalocima i primenu tehnika posredovanja	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.17.</b>	Obuka za upravljanje istraživanjem javnog mnjenja / anketama	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	1 dana
<b>4.1.18.</b>	Obuka za upravljanje kampanjama za podizanje svesti javnosti	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana
<b>4.1.19.</b>	Obuka veština javnog nastupa i komunikacije	DSIPLP	2023		Projekat EU Podrška IO-u	2 dana
<b>4.1.20.</b>	Obuka o komunikaciji – Narativni Metod za predstavljanje ljudskih prava i promociju mandata IO	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.21.</b>	Obuka za organizovanje događaja i konferencija	DSIPLP	2023		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.22.</b>	Obuka o veštinama digitalne komunikacije	DSIPLP	2023		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana
<b>4.1.23.</b>	Obuka za promociju mandata IO-a za postupanje po žalbama zbog kršenja prava deteta	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3 dana

**ZAJEDNIČKA OBUKA ZA STRUČNO OSOBLJE I ADMINISTRATIVNE SLUŽBE**

<b>4.1.24.</b>	Obuka za unapređenje znanja Engleskog jezika	DSIPLP	2021 – 2022		Projekat EU Podrška IO-u	2 časa, dva puta nedeljno, dva semestra godišnje
<b>4.1.25.</b>	Obuka u osnovnim veštinama komunikacije i etici na radnom mestu	DSIPLP	2021 / 2022		Projekat EU Podrška IO-u	dvodnevna
<b>4.1.26.</b>	Obuka u veštinama izveštavanja, uključujući međunarodne izveštaje	DSIPLP	2021-2022		Projekat EU Podrška IO-u	dvodnevna
<b>4.1.27.</b>	Obuka za upravljanje stresom i vremenom	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.28.</b>	Obuka za javni govor i veštine komunikacije	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.29.</b>	Obuka o međuljudskoj komunikaciji	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.30.</b>	Obuka za team building – uloge ekipe	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.31.</b>	Obuka o Upravljanju i razvoju ljudskih resursa za radnike koji ne rade u LJR	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	1-2 dana
<b>4.1.32.</b>	Obuka za upravljanje i razvoj osoblja - Procena osoblja: Perspektiva menadžera	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	1-2 dana
<b>4.1.33.</b>	Obuka o budžetu i javnim finansijama	DSIPLP	2021 / 2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.34.</b>	Obuka o nabavkama i e-nabavkama. Modul 1: Uvod u postupak i procedure nabavke	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.35.</b>	Obuka o paketu MS office (MS Word-MS Excel-MS Power Point)	DSIPLP	2021-2022		Projekat EU Podrška IO-u	Odvija se u nekoliko ciklusa (dinamika i trajanje prema dogovoru sa pružaocem obuke)

**TRAININGS FOR ADMINISTRATION SERVICES**

<b>4.1.36.</b>	Obuka za strateško i operativno planiranje, kao i upravljanje rizikom	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.37.</b>	Obuka za praćenje, evaluaciju i izveštavanje	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.38.</b>	Obuka za upravljanje timom i efikasno delegiranje	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana

<b>4.1.39.</b>	Obuka za izgradnju tima	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.40.</b>	Obuka o osnovnim komunikacijama i etici radnom mestu	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	2 dana
<b>4.1.41.</b>	Obuka o veštinama u pisanju izveštaja	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	1-3 dana
<b>4.1.42.</b>	Obuka o ULJR za ostalo osoblje, osim osoblja LJR	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	1-2 dana
<b>4.1.43.</b>	Obuka za upravljanje i razvoj osoblja	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	1-2 dana
<b>4.1.44.</b>	Obuka za reviziju u javnim institucijama	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.45.</b>	Obuka o budžetu i javnim finansijama	DSIPLP	2021/2022		Projekat EU Podrška IO-u	2-4 dana
<b>4.1.46.</b>	Obuka za nabavke i e-nabavke - Modul 1. Uvod u procese i postupke nabavke	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	2-3 dana
<b>4.1.47.</b>	Obuka za nabavke i e-nabavke Modul 1: Postupak nabavke (napredna obuka)	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	1-3 dana
<b>4.1.48.</b>	Obuka o nabavkama	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	Trajanje i dinamika treba da se odluče sa pružaocem obuke
<b>4.1.49.</b>	Obuka o knjigovodstvu	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	Trajanje i dinamika treba da se odluče sa pružaocem obuke
<b>4.1.50.</b>	Obuka za SharePoint i administriranje (npr. 20339-1) planiranje i administriranje SharePoint 20162021	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	Trajanje i dinamika treba da se odluče sa pružaocem obuke
<b>4.1.51.</b>	Obuka za SharePoint Online Power User	DSIPLP	2022		Projekat EU Podrška IO-u	Trajanje i dinamika treba da se odluče sa pružaocem obuke
<b>4.1.52.</b>	Treniranje trenera za osoblje IO-a	DSIPLP	2022			7 treniranih trenera



Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)	
4.2.1.	Obuka za integritet i borbu protiv korupcije	DSIPLP	2021		Projekat EU Podrška IO-u	3-5 dana (studijska poseta)	
4.2.2.	Učešće na radionicama i međunarodnim sastancima u cilju razmene iskustava	KMNS (ZMND)	stalan			Broj učešća u radionicama i sastancima	
4.2.3.	Potpisivanje Memoranduma o razumevanju sa institucijama drugih zemalja radi razmene iskustava	KMNS	stalan			Broj MoRa	
4.2.4.	praksa u Savetu Evrope / ESLJP za osoblje IO	KMNS	stalan			Broj osoblja koje učestvuje u praksi	
<b>4.3.</b>	Specifični cilj	Indikatori		Baseline	Cilj 2021	Cilj 2022	Cilj 2023
<b>Izgradnja kapaciteta, fokus na jačanju administracije i unutrašnjeg upravljanja IO-a uključujući kroz funkcionalan pregled i interne normative akte</b>		1. Elektronski sistem upravljanja ljudskim resursima izgrađen					Sistem funkcionalan
		2. Sistem planiranja i izvršenja budžeta izgrađen					Sistem funkcionalan
		3. Funkcionalni pregled i reorganizacija IO-a završeni					završen
Br.	Aktivnost	Odgovorni Departman	Rok za sprovođenje	Budžet	Izvor finansiranja	Neposredan rezultat (Output)	
4.3.1.	Funkcionalni pregled organizacione strukture IO-a	Kabineti/Sekretar	T3 2021			Izveštaj	
4.3.2.	Izrada plana za sprovođenje zaključaka funkcionalnog pregleda organizacione strukture IO.	Kabinet/sekretarijat	T3 2021			Plan izrađen i odobren	
4.3.3.	Pregled Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji IO-a	Kabinet	T4 2021			Pravilnik pregledan	
4.3.4.	Analiza unutrašnjeg pravnog okvira IO-a	Kabinet	T3 2021			Izveštaj o analizi	
4.3.5.	Pregled unutrašnjeg pravnog okvira IO-a	Kabinet	T4 2021			podzakonski akti odobreni	
4.3.6.	Procena efikasnosti i efektivnosti administrativnih usluga nakon restrukturiranja u 2016. i 2017. godini koju je dovršila i prihvatila uprava institucije	DA	2021		Projekat EU Podrška IO-u	Izveštaj o proceni	
4.3.7.	Izgradnja sistema upravljanja ljudskim resursima	DSIPLP	T2 2021		Projekat EU Podrška IO-u	Sistem pregledan	
4.3.8.	Pregled sistema planiranja i izvršenja budžeta	KF	T3 2021		Projekat EU Podrška IO-u	Sistem pregledan	







This publication was produced with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of the Ombudsperson Institution in Kosovo, and do not necessarily reflect the views of the European Union