



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

IZVEŠTAJ

OMBUDSMANA

R.nr. 649/2024

U vezi sa obavezama državnih organa da postupaju u skladu sa principima Zakona o zaštiti od diskriminacije i važećim zakonskim propisima za pružanje stomatološke zdravstvene zaštite

Upućen: G. Arben Vitija, Ministar
Ministarstvo Zdravlja

G. Labinot Zeqiri, Zamenik glavnog zdravstvenog inspektora
Zdravstvena Inspekcija Republike Kosova

G. Kastriot Meqa, Direktor
Univerzitetski stomatološki klinički centar Kosova

Kopija: G. Elvir Azizi, generalni direktor
Univerzitetska bolnička i klinička služba Kosova

G. Habit Hajredini, Direktor
Kancelarija Premijera, Kancelarija za dobro upravljanje

Priština, 13 januar 2025.god.

Cilj izveštaja

1. Cilj ovog izveštaja je da se identifikuju povrede ljudskih prava i osnovnih sloboda od strane Univerzitetske bolničke i kliničke službe Kosova (UBKSK) u vezi žalbe gđe. koju zatsupa njen otac g. u vezi sa nepružanjem stomatološkog lečenja prema posebnim potrebama koje ona ima.
2. Izveštaj ima za cilj da skrene pažnju UBKSK-u u vezi sa obavezama koje ima kao državni organ da tokom stomatološkog lečenja postupi u skladu sa principima Zakona o zaštiti od diskriminacije i relevantnog zakonodavstva na snazi, uključujući i primenjive zdravstvene stomatološke standarde.
3. Također, cilj Izveštaja je da se skrene pažnja Ministarstvu zdravlja na potrebu izdavanja cirkulara, kojim bi se od UBKSK-a tražilo da u slučajevima stomatološkog lečenja osoba sa posebnim potrebama, medicinske procedure za dijagnostiku i stomatološko lečenje budu prilagođene njihovim karakteristikama.

Ustavni i pravni osnov

4. Ustav Republike Kosova, član 135, stav 3, definiše: *“Ombudsman ima pravo da vrši preporuke i predlaže mere onda kada primijeti kršenje prava i sloboda ljudi od strane organa javne administracije i ostalih državnih organa.”*
5. **Zakon br. 05/L-019 o Ombudsmanu, sa relevantnim odredbama člana 16. i člana 18., definiše ovlašćenja i odgovornosti Ombudsmana.**
6. Zakon br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije, član 9 [Ombudsman], stav 1, definiše: *“Ombudsman je državna institucija koja promoviše i štiti ljudska prava. Ombudsman se bavi pitanjima koja se odnose na diskriminaciju prema odgovarajućem zakonu o ombudsmanu.”*
7. Dostavljanjem ovog izveštaja nadležnoj instituciji, Ombudsman teži da ispuni gore navedene ustavne i zakonske obaveze.

Pravni istorijat u vezi sa pitanjem iznesenim u žalbi

8. Ustav Republike Kosova (u daljem tekstu: Ustav), član 7, [Vrednosti], stav 1, definiše: *“Ustavni red Republike Kosovo se zasniva na načela slobode, mira, demokratije, jednakosti, poštovanja ljudskih prava i sloboda vladavine zakona, nediskriminacije, imovinskog prava, [...]”*

9. Član 21 Ustava definiše: “*Republika Kosovo štiti i garantuje ljudska prava i osnovne slobode, [...]*.”
10. Član 22. Ustava navodi međunarodne instrumente o ljudskim pravima koji: “*se direktno primjenjuju na teritoriji Republike Kosovo i imaju premoć, u slučaju konflikta, nad svim zakonskim odredbama i ostalim aktima javnih institucija.*” Među ovim međunarodnim instrumentima Ombudsman izdvaja posebno Evropsku konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i njene protokole (EKLJP).
11. Član 24, stav 1, Ustava Republike Kosova definiše: “*Pred zakonom su svi jednaki. Svako ima pravo na jednaku zakonsku zaštitu, bez diskriminacije.*”
12. Član 51, Ustava garantuje zdravstvenu i socijalnu zaštitu “*Zdravstvena zaštita [...] se uređuje zakonom*“.
13. Član 53, Ustava definiše: “*Osnovna prava i slobode zagantovana ovim Ustavom se tumače u saglasnosti sa sudskom odlukom Evropskog suda za ljudska prava.*”
14. EKLJP, član 14, [Zabrana diskriminacije], definiše: “*Uživanje prava i sloboda predviđenih u ovoj Konvenciji obezbeđuje se bez diskriminacije po bilo kom osnovu, kao što su pol, rasa, boja kože, jezik, veroispovest, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno poreklo, veza s nekom nacionalnom manjinom, imovno stanje, rođenje ili drugi status.*”
15. EKLJP, Protokol 12 [Opšta zabrana diskriminacije], propisuje: “*Ovaj Protokol stupa na snagu prvog dana meseca koji nastupa posle protoka dvomesečnog perioda od dana kada je sedam država članica Saveta Evrope izrazilo svoj pristanak da ih ovaj Protokol obavezuje u skladu sa odredbama člana 8.* “ Dalje: “*2. Javne vlasti neće ni prema kome vršiti diskriminaciju po osnovima kao što su oni pomenuti u stavu 1.*”
16. Zakon br. 04/L-125 o zdravstvu, u članu 4 [Prava i odgovornosti u zdravstvenoj zaštiti] definiše: “*Sprovođenje ovog zakona izvršiće se ispoštujući dostojanstvo, osnovna ljudska prava i slobode utvrđenim Ustavom Republike Kosova, sporazimima i međunarodnim instrumentima, koje se garantuju Ustavom, i neposredno se sprovode u Republici Kosova. 2. Svi državljani i stanovnici Kosova moraju imati jednak i nediskriminatoran pristup sistemu zdravstvene zaštite. [...]*”
17. Dok član 5, ovog zakona [Načela zdravstvene zaštite] definiše: “*1. Zdravstvena zaštita se sprovodi rukovodeći se sledećim osnovnim principima: 1.1.1. Jednakost 1.1.1. obezbeđuje potpun pristup uslugama na Listi osnovnih zdravstvenih usluga, nakon njihovog utvrđivanja; za sve građane i stanovnike uključujući i lak pristup zdravstvenim ustanovama za osobe sa ograničenim sposobnostima; [...], 1.2. sveobuhvatnost i nediskriminacija: jednake zdravstvene standarde za sve građane i stanovnike obezbeđujući standarde tokom ispunjavanja zahteva na svim nivoima zdravstvene zaštite, kao i obezbeđivanje zdravstvene zaštite bez diskriminacije u vezi sa polom, nacijom, rasom, bojom kože, jezikom, verom, političkim uverenjima, socijalnim statusom, imovinskim stanjem, stepenom fizičkih i mentalnih sposobnosti, porodičnim statusom i starošću. [...]*”

18. Zakon br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije, u članu 1 [Cilj] definiše: “Cilj ovog zakona je uspostavljanje jednog opšteg okvira za sprečavanje i borbu protiv diskriminacije po osnovu [...], zdravstvenog stanja, ograničene sposobnosti, [...] ili na drugoj osnovi, u cilju sprovođenja principa jednakog tretmana.”
19. Dok član 4, istog zakona definiše vrste nejednakog tretmana, i u stavu 2, definiše: „Kršenje principa jednakog tretmana po osnovama navedenim u članu jedan (1) ovog zakona se smatra diskriminacijom.”

Okolnosti slučaja

Činjenice, dokazi i informacije kojima raspolaže Ombudsman, a koje je dostavila podnositeljica žalbe i koje su prikupljene tokom istrage, sažeti su kao u nastavku:

20. Ombudsman je na osnovu člana 16. stav 1. Zakona br. 05/L-019 o Ombudsmanu, 21. februara 2024. godine, primio žalbu gđe. koju zastupa njen otac g. (u daljem tekstu: podnosilac žalbe), podnetu protiv Univerzitetsko stomatološko-kliničkog centra Kosova (USKCK), zbog diskriminacije koja joj je učinjena na osnovu njene ograničene sposobnosti tako što joj isti nije pružio stomatološki tretman prema osobinama koje ona ima.
21. Prema navodima podnosioca žalbe, saznaje se da je njegova ćerka osoba sa ograničenim sposobnostima (dg: PCI. [Hypophrenia](#)) od rođenja. Isti tvrdi da se njegova ćerka lečila čestim hospitalizacijama zbog problema sa bubrezima, dok joj je u decembru 2023. godine dijagnosticiran i Hodgkin [Lymphoma](#), zbog čega je lečena hemoterapijom.
22. Pored toga, podnosilac žalbe je saopštio da se njegova ćerka godinama (2014, 2018, 2020, 2022) takođe suočavala sa zdravstvenim problemima sa zubima. Lečena je u privatnoj bolnici, pod opštom anestezijom, po preporuci neuropsihijatra koji prati njeno stanje, s obzirom da nije bila u mogućnosti da sarađuje tokom stomatološkog tretmana, zbog zdravstvenih karakteristika.
23. Dalje, podnosilac žalbe je saopštio da je 26. decembra 2023. godine tražio stomatološki tretman za njegovu ćerku opštom anestezijom u USKCK-u, ali takva usluga nije pružena i da njegova ćerka nije dobila tretman, već je upućena na Maksilofacijalnu kliniku (MFK) Univerzitetsko kliničkog centra Kosova za vađenje dva zuba.
24. Prema podnosiocu žalbe, saznaje se da se stomatološki tretman sa opštom anestezijom na Kosovu ne pruža ni u javnim ni privatnim klinikama, jer mu je rečeno da tako nešto nije dozvoljeno prema Kliničkim uputstvima za upotrebu azotnog oksida (N₂O/O₂) kao inhalaciona sedacija u stomatološkoj praksi br. 28, iz 2023. godine. Do izdavanja ovog Kliničkog uputstva, podnosilac žalbe je saopštio da je njegova ćerka primila stomatološke usluge sa opštom anestezijom u privatnoj bolnici na Kosovu.

25. Dana 19. aprila 2024. godine, Ombudsman se obratio pismom direktoru Univerzitetske bolnice i kliničke službe Kosova (UBKSK), i tom prilikom ga je obavestio o tvrdnjama podnosioca žalbe i tražio informacije u vezi sa ovim slučajem.
26. Dana 2. maja 2024. godine, Ombudsman je dobio odgovor direktora UBKSK-a kojim je, između ostalog, saopšteno da USKCK pruža zdravstvenu zaštitu bez diskriminacije svim građanima, na osnovu člana 5. Zakona br. 04/L-125 o zdravstvu, a posebno pacijentima sa ograničenim sposobnostima i specifičnim bolestima. Dalje u saopštenju se navodi da se u USKCK-u ne pruža stomatološki tretman u opštoj anesteziji za svoje pacijente, dok se pacijenti kojima je potrebno da se leče opštom anestezijom upućuju na Kliniku za maksilofacijalnu kirurgiju, u kojoj se samo vađenje zuba obavlja pod opštom anestezijom, dok se u USKCK-u pruža samo lečenje dentalne medicine samo lokalnom anestezijom. Navedeni slučaj je upućen na Kliniku za maksilofacijalnu hirurgiju, jer je pacijentkinja imala indikaciju za vađenje zuba, usluga koju nije bilo moguće izvesti pod lokalnom anestezijom. Metoda primene inhalacijske sedacije, koja je počela da se primeni u USKCK-u u decembru 2023. godine, ne pruža mogućnost totalne anestezije.
27. Dana 3. septembra 2024. godine, predstavnica Ombudsmana kontaktirala je podnosioca žalbe, od kojeg je tražila informacije o zdravstvenom stanju zuba njegove ćerke. On je saopštio da je njegova ćerka dobila stomatološki tretman pod opštom anestezijom u privatnoj bolnici u Albaniji. Štaviše, saopštio je da je devojčica oko 10 sati bila u opštoj anesteziji, gde je bilo raznih intervencija (vađenja, popravke) na 17 zuba, i sada je njeno stanje dobro. Podnosilac žalbe smatra da je USKCK neobavljanjem stomatološkog tretmana uz opštu anesteziju devojčici izvršio diskriminaciju po osnovu ograničene sposobnosti i zdravstvenog stanja, posledično je devojci povređeno pravo na zdravstveni tretman.

Praksa Evropskog suda za ljudska prava

28. Uzimajući u obzir da Ustav Republike Kosovo utvrđuje da se ljudska prava i osnovne slobode garantovane ovim Ustavom tumače u skladu sa sudskim odlukama ESLJP, Ombudsman uzima u obzir nekoliko odluka *ovog suda*, uključenih u Uputstvu za član 14. Konvencije (Zabrana diskriminacije) i za član br.1 Protokola 12 (Opšta zabrana diskriminacije).¹
29. ESLJP je potvrdio da predmet člana 14. Konvencije i člana 1. Protokola br. 12 uključuje diskriminaciju na osnovu ograničene sposobnosti, zdravstvenog stanja ili genetskih karakteristika (*Glor protiv Švajcarske*, 2009, st. 80; *G.N. i drugi protiv Italije*, 2009, st. 126; *Kiyutin protiv Rusije*, 2011, st. 57). U slučajevima koji se odnose na ograničenu sposobnost, margina slobodne procene država u uspostavljanju različitog pravnog tretmana za osobe sa

¹ Guide on Article 14 of the Convention (prohibition of discrimination) and on Article 1 of Protocol No. 12 (general prohibition of discrimination)- Prohibition of discrimination, European Court of Human Rights

ograničenim sposobnostima je značajno smanjena (*Glor protiv Švajcarske, 2009, st. 84*). To znači da, iako ESLJP za određena pitanja ostavlja državama široko polje procene, on tu marginu značajno sužava kada su u pitanju osobe sa ograničenim sposobnostima.

30. Sa posebnim osvrtom na Preporuku 1592 (2003) o punoj socijalnoj inkluziji osoba sa ograničenim sposobnostima, koju je usvojila Parlamentarna skupština Saveta Evrope 29. januara 2003., i Konvenciju Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa ograničenim sposobnostima (UNCRPD), usvojenju 13. decembra 2006. godine, ESLJP smatra da postoji evropski i svetski konsenzus o potrebi zaštite osoba sa ograničenim sposobnostima od diskriminatornog tretmana (*Glor protiv Švicarske, 2009., st. 54*). Ovo uključuje obavezu država da obezbede „razuman smeštaj“ kako bi osobama sa ograničenim sposobnostima omogućile da u potpunosti ostvare svoja prava, a neuspeh da to učine predstavlja diskriminaciju (*Enver Şahin protiv Turske, 2018, §§ 67-69; Çam protiv Turske, 2016, §6, §§ 65-67; G.L. protiv Italije, 2020, §§ 60-66*).

Pravna analiza, ocene i nalazi Ombudsmana

31. Ombudsman, tokom razvoja istraga i analize odgovora USKCK-a, primećuje da je ćerka podnosioca žalbe osoba sa ograničenim sposobnostima i da je tokom godina dobijala stomatološke usluge opštom anestezijom u jednoj privatnoj bolnici na Kosovu, zbog nemogućnosti saradnje zbog njenih zdravstvenih karakteristika i po preporuci neuropsihijatra koji kontinuirano prati njeno stanje.
32. Takođe, uočava se da je 26 decembra 2023 godine, ćerka podnosioca žalbe bila u USKCK-u radi stomatološke usluge, ali je zbog nemogućnosti saradnje zbog zdravstvenih karakteristika bila upućena od strane stomatologa KKSUK-a - Klinike za pedodonciju - na MFK-u na vađenje oba zuba.
33. Za Ombudsmana, ostaje uznemirujuće postupanje stomatologa USKCK-a koji je bez preduzimanja bilo kakvih radnji u smislu lečenja ćerke podnosioca žalbe, na osnovu specifičnosti njenog zdravstvenog stanja, a da uopšte nije izvršio pregled njenih zuba, ocenio da treba vaditi zube i uputio je istu da vadi zube u MFK-u pod opštom anestezijom.
34. Ombudsman ističe da devojčica uopšte nije bila pregledana, već je samo upućena na vađenje zuba, bez procene da li zube treba vaditi ili zalečiti, postupak koji se inače primenjuje na druge osobe koje nemaju iste zdravstvene karakteristike kao ćerka podnosioca žalbe. Praktično ćerki podnosioca žalbe je pružena samo usluga vađenja zuba, uz opštu anesteziju, ali ne i lečenje zuba, tretman koji je ona kasnije obavila u Albaniji.
35. Iz odgovora direktora USKCK-a saznanje se da se u USKCK-u stomatološki tretmani ne pružaju uz opštu anesteziju, već samo u lokalnoj anesteziji, ali se u slučajevima kada je potrebno lečiti

totalnom anestezijom, pacijenti se upućuju na MFK u kojoj se samo vađenje zuba vrši uz opštu anesteziju, kao što je slučaj podnositeljke žalbe, koja je imala indikacije za vađenje zuba.

36. Ono što se posebno uočava je to da na Kosovu osobe sa posebnim zdravstvenim karakteristikama, koji imaju potrebu da poprave zube totalnom anestezijom u USKCK-u, ne dobijaju ovaj tretman, već se samo upućuju na MFK na vađenje u opštoj anesteziji, kao što je to konkretan slučaj sa devojčicom. Prema tvrdnjama podnosioca žalbe, čak ni u privatnim zdravstvenim ustanovama ne mogu dobiti ovu uslugu, jer mu je rečeno da Klinička uputstva za upotrebu azotnog oksida (N₂O/O₂) kao sedacije inhalatora u stomatološkoj praksi br. 28 ne dozvoljava upotrebu opšte anestezije.
37. Pozivajući se na Zakon br. 04/L-125 o zdravstvu, odnosno članu 4, gde su definisana prava i odgovornosti u zdravstvenoj zaštiti, podrazumeva se da će se sprovođenje ovog zakona izvršiti ispoštujući dostojanstvo, osnovna ljudska prava i slobode utvrđenim Ustavom Republike Kosova i sporazumima i međunarodnim instrumentima, koje se garantuju Ustavom, i direktno se sprovode u Republici Kosova, kao i da svi državljani i stanovnici Kosova imaju jednak i nediskriminatoran pristup sistemu zdravstvene zaštite. Članom 13. istog zakona utvrđeno je da se najbolje prakse o zdravstvenoj nezi utvrđuju u obliku uputstava kliničke prakse, standarda, protokola [...].
38. Ombudsman ocenjuje da je na osnovu ovih zakonskih odredbi i u duhu međunarodnih standarda Ministarstvo zdravlja 2023. godine, kao klinički standard, objavilo Klinička uputstva br. 28. Podrazumeva se da je svrha ovog Klinički Uputstva da pruži preporuke za upotrebu inhalacijske sedacije za stomatologe na svim nivoima stomatoloških usluga.
39. Štaviše, Ombudsman napominje da upotreba N₂O/O₂² u stomatologiji, definisana Kliničkim Uputstvima kao terapijski tretman, olakšava i ubrzava rad stomatologa sa pacijentima, uključujući i mnoge grupe pacijenata sa posebnim potrebama. U Kliničkom Uputstvu definisane su i svrhe njegove upotrebe, pri čemu značaj svake od namena varira u zavisnosti od prirode stomatološkog zahvata i karakteristika pacijenta. U Kliničkom Uputstvu stoji: *"Inhalacija N₂O/O₂ se predlaže kao alternativa za opštu anesteziju u lečenju pacijenata sa posebnim medicinskim potrebama."*³ U konkretnom slučaju, stomatolog barem nije poduzeo ništa kako bi sagledao mogućnosti delovanja prema ovom Kliničkom Uputstvu.
40. Polazeći od ove definicije, Ombudsman napominje da Kliničko Uputstvo nije zabranio opštu inhalacionu anesteziju sa N₂O/O₂, ali je definisao ograničenja njene upotrebe, kao i nivo sedacije, gde je predviđena i duboka i opšta anestezija.⁴
41. Shodno tome, Ombudsman konstatuje da devojčica, kao osoba sa ograničenim sposobnostima, nije uspeła da dobije neophodni medicinski i stomatološki tretman u USKCK-u i u ovom

² <https://msh.rks-gov.net/Documents/DownloadDocument?fileName=Udh%C3%ABr49089899.7954.pdf> , str. 17.

³ Isto tu, stranica 23, pretposlednji pasus.

⁴ Isti tu, stranica 12 i 15.

slučaju joj je povređeno pravo na jednaku zdravstvenu zaštitu i zaštitu, zagarantovanom članom 51. Ustava Kosova.

42. Osim toga, Ombudsman smatra da zdravstveno stomatološko netretiranje pacijentice od strane USKCK-a prema posebnim karakteristikama koje ona ima, dovodi do diskriminacije po osnovu njenog zdravstvenog stanja i diskriminacije po osnovu njene ograničene sposobnosti, to jest nekoliko osnova koje su zaštićene članom 1. Zakona o zaštiti od diskriminacije. Ovaj nejednak tretman u odnosu na zaštićena svojstva nju je diskriminisao ograničavanjem osnovnog prava devojčice na jednaku zdravstvenu zaštitu, što je zagarantovano članom 51. Ustava i članom 14. i članom 1. Protokola 12. EKLJP.
43. Ombudsman podseća da je, prema ESLJP, u predmetu *Thlimmenos protiv Grčke (2000.)*, pravo da se ne bude diskriminisano u uživanju prava zagarantovanih Konvencijom krši kada države tretiraju osobe u sličnim situacijama drugačije bez pružanja objektivnog i razumnog opravdanja. (§ 44). Međutim, Sud smatra da ovo nije jedini aspekt zabrane diskriminacije u članu 14. Pravo da se ne bude diskriminisano u uživanju prava zagarantovanih Konvencijom je također povređeno kada države bez razumnog opravdanja ne tretiraju drugačije osobe čije su situacije bitno različite." (§ 44)
44. Takođe, Ombudsman navodi da slučaj ćerke podnosioca žalbe odražava pojavu da se potencijalno u takvoj situaciji mogu naći i druge osobe sa ograničenim sposobnostima ili osobe sa posebnim zdravstvenim stanjem, kada oni traže stomatološke usluge, koje se zbog nemogućnosti pregleda (njihove nesaradnje sa stomatologom) i tretman uz opštu anesteziju, bez prethodne procene, upućuju samo na vađenje zuba uz opštu anesteziju u jednu drugu kliniku.
45. Ombudsman zaključuje da zdravstvenom osoblju USKCK-a nije dovoljno jasan tretman osoba sa ograničenim sposobnostima i osoba sa specifičnim zdravstvenim karakteristikama i pružanje stomatoloških zdravstvenih usluga prema Kliničkom Uputstvu br. 28, što rezultira nesprovođenjem samog ovog Uputstva.

Stoga, uzimajući u obzir gore istaknute okolnosti, Ombudsman i

PREPORUČUJE

Ministarstvu zdravlja:

1. Posebnim cirkularom tražiti od svih javnih zdravstvenih ustanova koje pružaju usluge stomatološkog lečenja, da se u slučajevima stomatološkog lečenja osoba sa ograničenim sposobnostima i osoba sa specifičnim zdravstvenim karakteristikama, medicinski postupci za dijagnostiku i stomatološko lečenje prilagode njihovim potrebama.

2. Da se izrade protokoli za naknadu troškova građana za stomatološke usluge koje se ne pruže u zemlji, a koje se mogu obavljati u inostranstvu.

Zdravstvenom Inspektoratu:

3. U skladu sa Zakonom br. 08/L-049 o izmenama i dopunama Zakona br. 02/L-38 o Inspektoratu Zdravstva, da se monitoriše sprovođenje normi i standarda od strane zdravstvenih institucija koje je odobrilo Ministarstvo zdravlja.

Univerzitetskom stomatološkom kliničkom centru Kosova:

4. U slučajevima dijagnostike i stomatološkog lečenja osoba sa ograničenim sposobnostima i osoba sa specifičnim zdravstvenim karakteristikama, da se primeni Kliničko Uputstvo za upotrebu Azotnog Oksida (N2O/O2) kao inhalaciona sedacija u Stomatološkoj praksi br. 28.

Ombudsman, na osnovu gore iznetog, u skladu sa članom 135. stav 3. Ustava Republike Kosovo (*“...ima pravo da vrši preporuke i predlaže mere onda kada primijeti kršenje prava i sloboda ljudi od strane organa javne administracije i ostalih državnih organa.”*) i članom 28, Zakona br. 05/L-019 o Ombudsmanu (*“Autoriteti, kojima je Ombudsman uputio preporuke, zahtev ili predlog za preduzimanje konkretnih mera, [...] treba da odgovore u roku od trideset (30) dana. Odgovor treba da sadrži razloge u pisanoj formi o preduzetim radnjama u vezi navedenog pitanja.”*) ljubazno Vas moli da nas obavestite o preduzetim radnjama u vezi navedenog pitanja.

S poštovanjem,

Naim Qelaj

Ombudsman