

Rad i djelovanje pučkog pravobranitelja

Aralica, Marija

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Tourism and Rural Development in Pozega / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Fakultet turizma i ruralnog razvoja u Požegi**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:277:277746>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-18**



Repository / Repozitorij:

[FTRR Repository - Repository of Faculty Tourism and Rural Development Pozega](#)



**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU
FAKULTET TURIZMA I RURALNOG RAZVOJA U POŽEGI**



STUDENT: MARIJA ARALICA JMBAG: 0066141448

RAD I DJELOVANJE PUČKOG PRAVOBRANITELJA

ZAVRŠNI RAD

Požega, 2024. godine

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU
FAKULTET TURIZMA I RURALNOG RAZVOJA U POŽEGI
PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ UPRAVNI STUDIJ**

Rad i djelovanje pučkog pravobranitelja

ZAVRŠNI RAD

IZ KOLEGIJA OSNOVE USTAVNOG PRAVA II

MENTOR: dr.sc. Mirela Mezak Matijević

STUDENT: Marija Aralica

JMBAG studenta: 0066141448

Požega, 2024. godine

SAŽETAK

Cilj završnog rada je pobliže objasniti instituciju pučkog pravobranitelja kao vrlo bitnog instrumenta u promicanju temeljnih ljudskih prava i sloboda. Unatoč tomu što se živi u modernom društvu 21. stoljeća, u kojem se predmnijeva demokratičnost, liberalizam, otvorenost i mogućnost izbora za pojedince i skupine, još uvijek se, uvelike, svjedoči kršenju ljudskih prava i sloboda na mnogim razinama. Svijet je i dalje prepun siromaštva, ljudi koji nemaju pravo na socijalna i ekonomska prava poput osnovnih prava na školovanje, daljnje obrazovanje, pravo na rad, prava na socijalnu sigurnost, zdravstvenu zaštitu te mnoga druga temeljna prava i slobode koja ljudima pripadaju rođenjem, a trebala bi svima osigurati dostojanstvo i jednakost.

U skladu s gore navedenim, institucija pučkog pravobranitelja postaje svojevrstan spas za obespravljene, zaštitnik za one kojima su njihova prava i slobode na bilo koji način ugrožene od strane tijela državne, administrativne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i drugih tijela s javnim ovlastima.

Na samom početku završnog rada, biti će obrađen razvoj institucije parlamentarnog ombudsmana koja datira još iz Švedske pa do njegove uspostave u Republici Hrvatskoj ranih 90-tih godina prošlog stoljeća.

Biti će pojašnjenje ovlasti i dužnosti pučkog pravobranitelja koji na neovisan i nepristran način istražuje žalbe građana na upravnu praksu tijela državne vlasti i svako drugo prijavljivanje nepravilnosti.

Radi izvansudske zaštite ljudskih prava i sloboda, uspostavljene su i nove, specijalizirane pravobraniteljske institucije poput pravobranitelja za ravnopravnost spolova, pravobranitelja za osobe s invaliditetom i pravobranitelja za djecu koji surađuju s pučkim pravobraniteljem, a koje dovode do veće djelotvornosti na području zaštite ljudskih prava i sloboda.

Ključne riječi: parlamentarni ombudsman, pučki pravobranitelj, zaštita ljudskih prava i sloboda, kontrola nad upravom

ABSTRACT

The aim of the final paper is to clarify the institution of the ombudsman as a very important instrument in the promotion of human rights and freedoms. Despite the fact that we live in modern society of the 21st century, where democracy, liberalism, openness and the possibility of choice for individuals and groups are assumed, we are often still witnessing the violation of human rights and some other rights on many levels. The world is still full of poverty, people who don't have not social and economic rights such as the basic right to primary education, higher level of education, rights to work, social security rights, health care and many others fundamental rights and freedoms that belong to us by birth, and should be guaranteed to all of us dignity and equality.

In accordance with the above, the institution of the ombudsman becomes some kind of salvation for the disenfranchised, a protector for those who have their rights and freedoms in any way threatened by state administration bodies, local and district (regional) authorities and other authorities.

At the very beginning of the final paper, we will go through the development of the parliamentary institution of ombudsman which goes back to Sweden until its establishment in the Republic of Croatia in the 1990s.

The powers and duties of the independent and impartial ombudsman will be clarified as well as his/her inspection of citizen's complaints about the administrative practice of state authorities and every other reported irregularity. For extrajudicial protection of human rights and freedoms, there have been established new specialized ombudsman institutions such as the ombudsman for gender equality, ombudsman for persons with disabilities, ombudsman for children, commissioner for information, which all lead to greater effectiveness in the field of protection of human rights and freedoms.

Keywords: parliamentary ombudsman, ombudsman, protection of human rights and freedoms, administration control.

SADRŽAJ

SAŽETAK

ABSTRACT

1. UVOD	1
2. RAZRADA.....	2
2.1. RAZVOJ INSTITUCIJE PUČKOG PRAVOBRANITELJA	2
2.1.1. Izbor pučkog pravobranitelja i njegovih zamjenika	3
2.1.2. Prestanak rada pučkog pravobranitelja.....	5
2.2. OVLASTI I DUŽNOSTI PUČKOG PRAVOBRANITELJA	7
2.2.1. Pučki pravobranitelj kao centralno tijelo za suzbijanje diskriminacije	10
2.2.2. Subjekti nadzora pučkog pravobranitelja	11
2.2.3. Odnos pučkog pravobranitelja prema lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi	12
2.3. PODNOŠENJE PRITUŽBI PUČKOM PRAVOBRANITELJU	16
2.4. POSEBNI (SPECIJALIZIRANI) OMBUDSMANI.....	23
2.5. EUROPSKI OMBUDSMAN.....	27
3. ZAKLJUČAK	30
4. LITERATURA.....	31
5. PRILOZI.....	33

1. UVOD

U završnom radu biti će pobliže obrađena tema institucije parlamentarnog *ombudsmana* – pučkog pravobranitelja. Mnoge zemlje, pa tako i Republika Hrvatska imaju svoje mehanizme kontrole nad radom tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave kao i nad drugim tijelima s javnim ovlastima. Jedan takav mehanizam kontrole nad upravom je i institucija pučkog pravobranitelja ili *ombudsmana*, čija je dužnost nadzirati poštivanje građanskih, a prije svega ljudskih prava od strane gore navedenih tijela, te shodno tomu, zadatak završnog rada je definirati pojam i opća obilježja pravobranitelja kao osobe čija je uloga, samim time i dužnost, promicati i štiti temeljna ljudska prava i slobode.

Biti će pojašnjeno imenovanje i način rada, kao i koja su načela postupanja bitna, a kojih se pučki pravobranitelj treba pridržavati u svom djelovanju da bi se osiguralo pravično i nepristrano djelovanje te kada dolazi do prestanka dužnosti pučkog pravobranitelja.

Posebna pažnja biti će posvećena ovlasti i dužnosti pučkog pravobranitelja te na koji način obavlja funkciju središnjeg tijela nadležnog za suzbijanje diskriminacije. Također, u radu će biti dan i osvrt na odnos koji postoji između pučkog pravobranitelja i drugih subjekata, prvenstveno onih koji obnašaju funkcije nositelja vlasti te kakav je odnos pučkog pravobranitelja prema tijelima lokalne samouprave i područne (regionalne) samouprave. Razvojem institucije pučkog pravobranitelja uspostavljeno je nekoliko novih, specijaliziranih pravobraniteljskih institucija o kojima, također, će biti riječ u drugom dijelu ovog završnog rada.

Za daljnji razvoj institucija Europske unije i za zaštitu građana od bilo kakvih nepravilnosti u radu tijela Europske unije, bitan faktor je i Europski *ombudsman* koji istražuje pritužbe o nepravilnom postupanju u institucijama i tijelima Europske unije o kojem će biti riječ na samom kraju završnog rada.

2. RAZRADA

2.1. RAZVOJ INSTITUCIJE PUČKOG PRAVOBRANITELJA

Prvi *ombudsman* potječe iz Švedske, ustanovljen je Ustavom iz 1809. godine i zove se *justitie ombudsman*. (Aviani, 2016:140) Po uzoru na njega, posebno nakon Drugog svjetskog rata u mnogim državama Istočne i Srednje Europe, kao i u nekim drugim novonastalim demokratskim državama uvodi se institucija parlamentarnog *ombudsmana* radi kontrole nad javnom upravom i zaštite ljudskih i građanskih prava. *Ombudsman* djeluje u ime parlamenta i njegov autoritet proizlazi iz njegove veze sa parlamentom.

Aviani (2016:139-140) navodi kako je Ustavom Republike Hrvatske iz 1990. godine uspostavljena nova institucija parlamentarnog *ombudsmana*, odnosno pučkog pravobranitelja i u Republici Hrvatskoj, čime se Hrvatska pridružila ostalim zemljama koje imaju posebnog povjerenika zaduženog za zaštitu i poštovanje građanskih, a prije svega ljudskih prava od strane tijela državne vlasti, tijela jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave i drugih tijela s javnim ovlastima.

Donesen je bitan Zakon o pučkom pravobranitelju 1992. godine koji je kasnije zamijenjen novijim zakonom iz 2012. godine, a koji je na snazi i danas. Tim Zakonom se reguliraju ovlasti i dužnosti pučkog pravobranitelja, kao i njegov djelokrug i ustrojstvo rada, postupanja i načela postupanja, uvjeti za izbor u službu i prestanak rada njega i njegovih zamjenika. U današnjem demokratskom društvu *ombudsman* usko surađuje s pravobraniteljem za ravnopravnost spolova, pravobraniteljem za djecu i pravobraniteljem za osobe s invaliditetom (u daljnjem tekstu: posebni pravobranitelji).

Prvi tako reći zaštitnik građana, *ombudsman* (Smerdel, 2020:508) u Hrvatskoj bio je Branko Babac, izabran 1993. godine. koji je pravnim propisom funkciju *ombudsmana* odredio na način da je pučki pravobranitelj bio dužan upozoravati na nedopustiva ponašanja ili poduzimanja određenih radnji, davati prijedloge da se poduzme ono što je moralno i pravično kao i preporučivati prikladne načine djelovanja. Svatko ima pravo općeg prava pritužbe *actio popularis*, odnosno, pučkom pravobranitelju podnositi pritužbe i predstavke bez ikakve potrebe u svrhu dokazivanja pravnog interesa.

Pučki pravobranitelj je opunomoćenik Hrvatskog sabora čija je uloga promicati i štititi ljudska prava i slobode utvrđene Ustavom, zakonima i međunarodnim pravnim aktima o

ljudskim pravima i slobodama koje je prihvatila Republika Hrvatska (Ustav RH, pročišćeni tekst NN 85/2010, čl.93).

Pučki pravobranitelj djeluje i na međunarodnoj razini tako što surađuje s brojnim drugim međunarodnim organizacijama koja obuhvaćaju područja zaštite ljudskih prava i sloboda, prije svega institucijom Europskog *ombudsmana*.

Moglo bi se reći da je temeljna zadaća radi koje taj Institut postoji, zaštita ustavnih i zakonskih prava građana koja mogu biti povrijeđena ukoliko se nezakonito ili nepravilno postupaju u tijelima državne uprave, tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave i tijelima s javnim ovlastima. Svatko ima pravo pravobranitelju podnijeti pritužbu ukoliko smatra da su mu povrijeđena ili ugrožena njegova ustavna ili zakonska prava od strane tijela državne uprave, a onda on dalje djeluje kao neovisno i nepristrano tijelo u okviru zakonskih i ustavnih odredbi i akata o temeljnim ljudskim pravima i slobodama prihvaćenim u Republici Hrvatskoj i odlučuje hoće li istu pritužbu uzeti u razmatranje ili će je odbiti kao neutemeljenu. Pučki pravobranitelj ima ovlasti predlagati, obavještavati, upozoravati na nepravilnosti i izmjene istih, kao i davati preporuke.

2.1.1. Izbor pučkog pravobranitelja i njegovih zamjenika

Kriteriji za imenovanje i razrješenje pučkog pravobranitelja i njegovih zamjenika (Aviani, 2016:141), djelokrug, ustrojstvo i način rada uređuju se zakonom. Zakonom se, pučkom pravobranitelju mogu povjeriti i neke ovlasti u odnosu na fizičke i pravne osobe, a radi zaštite temeljnih ustavnih prava.

Da bi neka osoba bila izabrana na dužnost pučkog pravobranitelja ona mora imati određene uvjete:

- završen integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij pravne struke i najmanje 15 godina radnog iskustva u struci,
- mora biti hrvatski državljanin i imati prebivalište na području Republike Hrvatske.
- ne smije biti osuđivana i protiv nje se ne smije voditi kazneni postupak za kaznena djela za koja se pokreće postupak po službenoj dužnosti,
- ne smije biti član ni jedne političke stranke.
- mora biti ugledan stručnjak, s visokim stupnjem društvenog poštovanja, bez ikakvih mrlja i visokih moralnih i etičkih načela,

- njegove odluke moraju biti samostalne i neovisne (Zakon o pučkom pravobranitelju NN 76/12, čl.11).

Hrvatski sabor bira Pučkog pravobranitelja na vrijeme od osam godina s time da se nakon proteka tog vremena može ponovno izabrati.

Pučki pravobranitelj ima svoje zamjenike koje na vrijeme od osam godina bira Hrvatski sabor i koji, također, mogu ponovno biti izabrani nakon proteka tog vremena.

Za zamjenike pučkog pravobranitelja također se biraju osobe koji su hrvatski državljani s prebivalištem na teritoriju Republike Hrvatske, koji imaju završen odgovarajući fakultet, preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij, osam godina radnog iskustva te koji su visokih moralnih načela čiji je ugled u javnosti istican upravo zbog tih načela. Ne smiju biti članovi niti jedne političke stranke niti osuđivani za kaznena djela. Biraju se na način da se osigura rodna ravnopravnost.

Pučki pravobranitelj i osobe koje ga zamjenjuju daju prisegu pred Hrvatskim saborom i obvezuju se da će svoju dužnost obavljati časno, savjesno i pravično, držeći se Ustava i zakona te poštujući pravni poredak Republike Hrvatske (Zakon o pučkom pravobranitelju NN 76/12, čl.12).

Pučki pravobranitelj se u svom postupanju mora pridržavati određenih načela jer obavlja vrlo značajnu društvenu funkciju koja je ujedno i javna funkcija. Prije svega mora štiti i promicati ljudska prava i slobode kao i vladavinu prava (Zakon o pučkom pravobranitelju NN 76/12, čl.4).

1. Načelo neovisnosti i samostalnosti znači da pučki pravobranitelj treba djelovati samostalno i nepristrano, neovisno o Vladi, Saboru ili bilo kojim drugim tijelima državne uprave. Prema čl.7. stavak 1. Zakona o pučkom pravobranitelju (NN 76/12) zabranjen je svaki oblik utjecaja na rad pučkog pravobranitelja. Unatoč tomu što pučki pravobranitelj treba djelovati samostalno i neovisno, on u svom djelovanju uvijek može zatražiti pomoć stručnjaka, znanstvenika i institucija kako bi svakom predmetu pristupio ispravno, no zabranjen je bilo kakav oblik utjecaja na njegov rad.

2. Temeljno ustavno načelo, načelo zakonitosti, znači da je svatko dužan držati se Ustava i zakona i poštivati pravni poredak Republike Hrvatske prema Ustavu Republike Hrvatske, a prema Zakonu o pučkom pravobranitelju čl.2. stavak 2. (NN 76/12) pučki pravobranitelj mora djelovati u okviru odredbi Ustava kao i međunarodnih pravnih akata o ljudskim pravima i slobodama koje su prihvaćene u Republici Hrvatskoj.

3. Načelo pravičnosti, jednakosti i morala su vrlo bitna načela kojih se pučki pravobranitelj, također, treba pridržavati. Prema navodima Aviani (2016:154-155) mora biti pravičan i nepristran te djelovati prema standardima dobrog upravljanja.

4. Načelo pristupa informacijama koje pučkom pravobranitelju omogućuje uvid u svu dokumentaciju i podatke tijela državne vlasti, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnih osoba s javnim ovlastima u skladu sa Zakonom o tajnosti podataka.

- Prema čl. 19. Zakona o pučkom pravobranitelju (NN 76/12), načelo javnosti odnosi se na obvezu pučkog pravobranitelja da redovito izvještava javnost bilo putem internetskih stranica, publiciranjem izvješća, kroz medije ili na neki drugi sličan način. Onog trenutka kada uoči povredu ljudskih sloboda i prava, pučki pravobranitelj obavještava javnost.

Ombudsman sam donosi svoj poslovnik o radu kojim se detaljnije i jasnije uređuje način i organizacija njegovog rada, način rada njegovih zamjenika i stručnih službi, unutarnje ustrojstvo i djelokrug rada, planiranje poslova, izrada izvješća i mnoga druga pitanja bitna za poslovanje pučkog pravobranitelja. Poslovnik potvrđuje Hrvatski sabor i on se objavljuje u Narodnim novinama.

Pučki pravobranitelj donosi i Pravilnik o unutarnjem redu kojim se uređuje broj državnih službenika i namještenika potrebnih za kvalitetno obavljanje poslova, kao i poslove i radnje samih tih državnih službenika i namještenika. Može donositi i druge akte koji su potrebni za obavljanje djelatnosti pučkog pravobranitelja.

Savjetodavno tijelo koje razmatra i predlaže strateške smjernice u području promicanja ljudskih prava i sloboda je Savjet za ljudska prava pučkog pravobranitelja. Bitan je zbog toga što osigurava suradnju između civilnog društva i pučkog pravobranitelja, akademske zajednice i medija u područjima koja se odnose na ljudska prava i slobode. Njegova važnost je i u tome što osim gore spomenutog, razmatra i sva druga pitanja koja su značajna za rad i djelovanje pučkog pravobranitelja, a tiču se promicanja ljudskih prava i sloboda (Zakon o pučkom pravobranitelju, čl. 30).

2.1.2. Prestanak rada pučkog pravobranitelja

Pučkog pravobranitelja koji je privremeno spriječen ili je iz nekog razloga prestao obavljati svoju dužnost prije isteka vremena na koje je izabran, zamjenjuje zamjenik.

Hrvatski sabor razrješava dužnosti pučkog pravobranitelja uz prethodno pribavljeno mišljenje Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskog sabora i Odbora za

Ustav, Poslovnik i politički sustav Hrvatskog sabora i to prije isteka vremena na koje je izabran kada nastupe okolnosti:

- ako to sam zatraži
- ukoliko nastupe okolnosti zbog kojih pučki pravobranitelj više ne ispunjava uvjete za izbor
- ukoliko ne može ili je spriječen obavljati dužnost dulje od šest mjeseci
- ako ne obavlja svoju dužnost sukladno Zakonu o pučkom pravobranitelju (NN 76/12, čl.14).

Hrvatski sabor, također, razrješava dužnosti i zamjenike pučkog pravobranitelja na zahtjev, odnosno prijedlog samog pučkog pravobranitelja pod istim uvjetima koji vrijede i za pučkog pravobranitelja (Zakon o pučkom pravobranitelju NN 76/12, čl.14).

2.2. OVLASTI I DUŽNOSTI PUČKOG PRAVOBRANITELJA

Prema Smerdelu (2013:468) pučki pravobranitelj, prije svega, je osoba koja na neovisan i nepristran način istražuje žalbe građana na upravnu praksu tijela državne vlasti te svako drugo pa i vanjsko prijavljivanje nepravilnosti.

Od 19. ožujka 2021. godine pučka pravobraniteljica u Hrvatskoj je Tena Šimonović Einwalter. U instituciji pučkog pravobranitelja zaposlena je od 2008. godine gdje je prvo radila kao savjetnica, a od 2013. godine zamjenica tadašnje pučke pravobraniteljice (Ombudsman, URL).

Pučka pravobraniteljica u Republici Hrvatskoj opunomoćenica je Hrvatskog sabora za zaštitu i promicanje ljudskih prava i sloboda i središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije kao i institucija koja obavlja poslove Nacionalnog preventivnog mehanizma za sprečavanje ponašanja koja ulaze u okvire mučenja i drugih okrutnih i neljudskih postupaka ili kažnjavanja.

Njezina dužnost kao pučke pravobraniteljice sastoji se u davanju preporuka, prijedloga, upozorenja i mišljenja, te redovito podnošenje godišnjeg izvješća Hrvatskom saboru. Prema Zakonu o pučkom pravobranitelju (NN 76/12, čl.13) prije stupanja na dužnost, pučki pravobranitelj i njegovi zamjenici polažu prisegu pred Hrvatskim saborom da će svoju dužnost obavljati savjesno, časno i pravično u skladu s Ustavom i pravnim poretkom Republike Hrvatske i u najboljem interesu građana.

Temeljni poslovi pučkog pravobranitelja (Aviani, 2016:144) odnose se na kontrolu rada državne uprave i drugih tijela s javnim ovlastima te nužnost reagiranja ako dođe do ugrožavanja ljudskih i građanskih prava i slobode. Osim poslova kontrole, obavlja i druge poslove u promicanju ljudskih prava i sloboda na način da obavlja istraživačke i analitičke djelatnosti, ukazuje na potrebu zaštite prava i sloboda pojedinaca, redovito informira javnost, održava suradnju s međunarodnim organizacijama i drugim organizacijama civilnog društva, prati usklađenost zakona i drugih propisa s odredbama Ustava Republike Hrvatske i međunarodnim pravnim aktima i, sukladno tomu, ima pravo podnositi zahtjev za pokretanje postupka ocjene suglasnosti zakona s Ustavom i općih akata s Ustavom i zakonom.

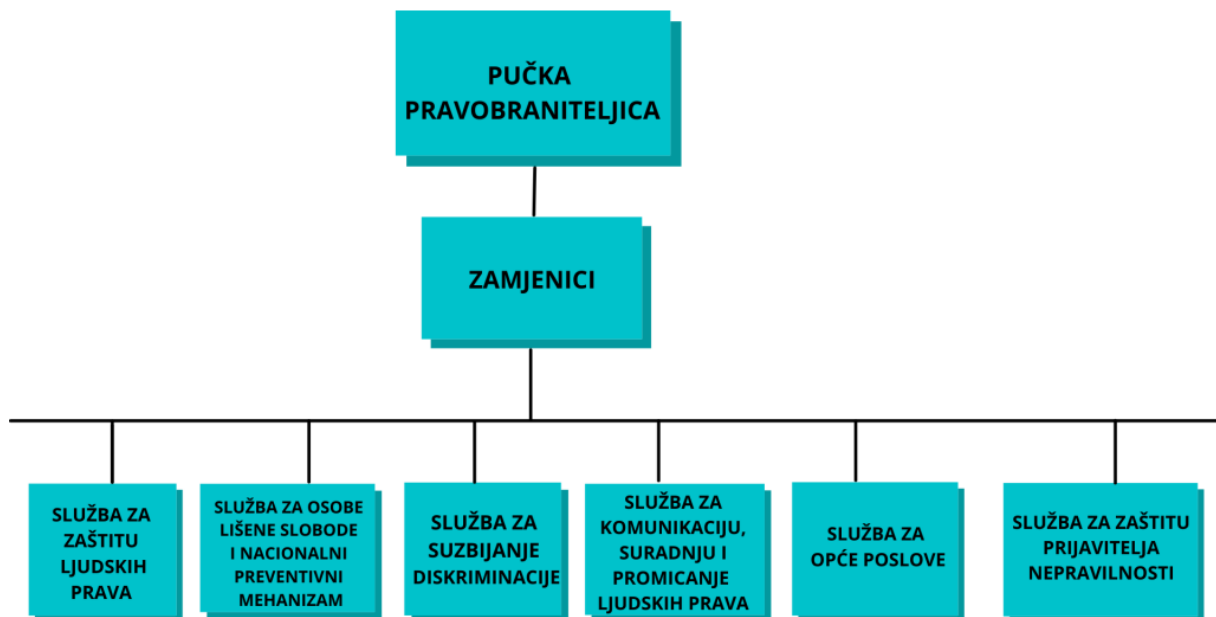
Poseban je odnos između, tzv. zaštitnika građana i Sabora zbog godišnjeg izvješća kojeg pučki pravobranitelj podnosi Saboru o svom radu. U tom izvješću objavljuje podatke i slučajeve koje je pučki pravobranitelj ispitivao. Ta godišnja izvješća su vrlo bitna jer se njima ukazuje koliki je stupanj poštivanja građanskih i ljudskih prava i sloboda te jesu li ona i na koji način ugrožena od tijela vlasti, ukazuju na sustavne probleme koji bi mogli biti vidljivi ili već jesu

vidljivi u svakodnevnom životu građana, kroz njihove podatke, pritužbe i informacije prikupljene od raznih tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, sindikata, poslodavaca, udruga, vjerskih zajednica, međunarodnih organizacija, strukovnih komora i dr.

Pučki pravobranitelj sudjeluje u radu radnih tijela Hrvatskog sabora i prisustvuje raznim sjednicama Hrvatskog sabora kad su na dnevnom redu pitanja iz njegovog djelokruga rada (Zakon o pučkom pravobranitelju NN 76/12, čl.17).

Ukoliko pučki pravobranitelj smatra da je potrebno izmijeniti pojedine odredbe zakona i propise kako bi bili u skladu s Ustavom Republike Hrvatske i međunarodnim standardima, podnijet će Saboru prijedlog za istima.

Slika 1. Struktura Ureda



Izvor: Ombudsman.URL

Prema područjima djelovanja, rad pučkog pravobranitelja uključuje:

- područje zaštite ljudskih prava koje se odnosi na pritužbe i razmatranje istih o nepravilnosti i nezakonnosti u radu javnopravnih tijela, davanje mišljenja i preporuka za izmjene zakona i propisa. Pučki pravobranitelj ima i savjetodavno tijelo – Savjet za ljudska prava čije članove imenuje na vrijeme od četiri godine koji za svoj rad ne primaju naknadu;
- područje rada na suzbijanju diskriminacije koje se odnosi na zaprimanje pritužbi svih fizičkih i pravnih osoba, upozoravanje javnosti na pojave diskriminacije, podnošenje kaznenih prijava ukoliko se otkriju slučajevi diskriminacije nadležnom državnom odvjetništvu, provođenje postupka mirenja i sklapanja izvansudskih nagodbi uz pristanak stranke, obavještanje Hrvatskog sabora o pojavi diskriminacije u godišnjim ili izvanrednim izvješćima;
- područje rada Nacionalnog preventivnog mehanizma koje obuhvaća obilaženja mjesta gdje se nalaze osobe lišene slobode ili kojima je ograničena sloboda kretanja te zaštita njihovih prava kada dođe do povrede ljudskih prava, prevencija mučenja, okrutnih, neljudskih i ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja;
- područje promocije i suradnje koje obuhvaća komuniciranje s javnošću, promocija ljudskih prava, institucionalna suradnja domaćih institucija s međunarodnim organizacijama i organizacijama civilnog društva (Ombudsman, URL).

U Zakonu o pučkom pravobranitelju (NN 76/12 čl.9 st.1 i st.2) stoji kako pučki pravobranitelj ima pravo dobiti uvid u informacije i sve relevantne podatke koje zatraži, a bitni su za slučaj kojim se bavi, sukladno Zakonu o tajnosti podataka.

Pučki pravobranitelj, njegovi zamjenici i svi državni službenici i namještenici zaposleni u Uredu pučkog pravobranitelja dužni su pridržavati se načela tajnosti i poštivati propise o tajnosti i zaštiti podataka za vrijeme i nakon prestanka rada u Uredu.

Prema Zakonu o pučkom pravobranitelju (NN 76/12, čl.8 i čl.9) *ombudsman* i njegovi zamjenici uživaju imunitet kao i zastupnici u Hrvatskom saboru, ne mogu obavljati nikakvu drugu javnu ili profesionalnu dužnost, a ne mogu biti ni članovi političke stranke.

Imaju pravo pristupa informacijama i uvida u sve relevantne podatke i dokumentaciju radi uspješnog izvršavanja svojih zadaća iz svog djelokruga. Dužni su poštivati propise o tajnosti i zaštiti podataka i za vrijeme njihovog rada, ali i nakon prestanka rada bez obzira na način na koji su saznali za te podatke.

2.2.1. Pučki pravobranitelj kao centralno tijelo za suzbijanje diskriminacije

Sve države članice Europske unije moraju imati tijelo za suzbijanje diskriminacije sukladno donesenoj Direktivi Vijeća 2000/43/EZ od 29. lipnja 2000. koje će djelovati neovisno i nepristrano te pružati pomoć žrtvama diskriminacije.

Diskriminacija prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12, čl.1) je svako stavljanje u nepovoljniji položaj bilo koje osobe po osnovi rase, boje kože, spola, jezika, etničke pripadnosti, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog podrijetla, imovnog stanja, zdravstvenog stanja, obrazovanja, društvenog položaja, rodnog identiteta, spolne orijentacije, invaliditeta, bračnog, obiteljskog statusa i dr., kao i osobe povezane s njom rodbinskim ili drugim vezama. Tim Zakonom se uređuje zaštita od diskriminacije i osigurava zaštita i promicanje jednakosti.

Pučki pravobranitelj je ovdje vrlo bitan kao središnje tijelo nadležno za suzbijanje diskriminacije jer zaprima prijave svih osoba, i fizičkih i pravnih koje su podnijele pritužbu zbog diskriminacije i daje im potrebne obavijesti. Nadalje, podnosi kaznene prijave ukoliko postoje indicije za diskriminaciju nadležnom državnom odvjetništvu, upozorava javnost na pojavu diskriminacije, analizira i prikuplja podatke o diskriminaciji, podnosi godišnje izvješće Hrvatskom saboru, provodi istraživanja, daje preporuke i mišljenja i Vladi Republike Hrvatske predlaže zakonska rješenja.

Pučki pravobranitelj ispituje svaku pojedinačnu prijavu i poduzima radnje koje su potrebne kako bi se otklonila diskriminacija ukoliko nije započeo sudski postupak. Također, provodi postupak mirenja na način da je moguće sklopiti izvansudsku nagodbu (Smerdel, 2020:513).

Kao središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije, pučki pravobranitelj je prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije nadležan za 12 od 17 osnova diskriminacije, a to su: rasa ili etnička pripadnost, jezik, vjera, genetsko nasljeđe, nacionalno ili socijalno podrijetlo, političko ili drugo uvjerenje, imovinsko stanje, društvena položaj, obrazovanje, članstvo u sindikatu, dob, zdravstveno stanje (Ombudsman, URL).

Kada je utvrđeno određenim zakonima i ovisno o kojoj vrsti diskriminacije se radi, pojedini poslovi iz područja suzbijanja diskriminacije mogu se povjeriti i posebnim pravobraniteljima, umjesto pučkim pravobraniteljima.

Prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12, čl.25-28) sva državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave kao i sve fizičke i pravne osobe dužne su prijaviti osnovanu sumnju na diskriminaciju pučkom pravobranitelju ili

posebnim pravobraniteljima, ali mora postojati pristanak osobe na koju se to odnosi. Svu potrebnu dokumentaciju, dužni su dostaviti pučkom pravobranitelju ili posebnim pravobraniteljima u zadanom roku koji iznosi 15 dana, a ukoliko potrebni podaci i dokumentacija ne budu dostavljeni u određenom roku od 30 dana, zakonom se određuju sankcije i prekršajna odgovornost.

Pravosudna tijela dužna su evidenciju o sudskim predmetima vezanim uz diskriminaciju dostaviti Ministarstvu pravosuđa koje ih je obvezno dostaviti pučkom pravobranitelju do 1. veljače za prethodnu kalendarsku godinu.

2.2.2. Subjekti nadzora pučkog pravobranitelja

Zakonom o pučkom pravobranitelju određene su skupine subjekata koje nadzire pučki pravobranitelj, a to su tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe s javnim ovlastima, fizičke i pravne osobe u skladu s posebnim zakonima (Aviani, 2016: 147).

Kontrola pučkog pravobranitelja nad radom tih tijela je ustanoviti jesu li ta tijela na bilo koji način povrijedila ili ugrozila temeljna prava i slobode građana, bilo svojim djelovanjem, ali, isto tako, i propuštanjem djelovanja određenih potrebnih radnji.

Tijela koja imaju najviše kontakata sa strankama, odnosno s kojima su građani u doticaju na svakodnevnoj bazi su upravo tijela državne uprave (Sabor, Vlada, državna uprava, sudovi) i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja donose najveći broj pojedinačnih odluka (Aviani, 2016:147).

S obzirom da je Hrvatski sabor nositelj zakonodavne vlasti u Republici Hrvatskoj i u njegovoj je nadležnosti imenovanje i razrješenje pučkog pravobranitelja, koji je ujedno i sam opunomoćenik Sabora i za svoj rad odgovoran Saboru, ovlast pučkog pravobranitelja nad kontrolom Sabora je ograničena. Prema Zakonu o pučkom pravobranitelju (NN 76/12, čl.6) ombudsman može samo pratiti usklađenost zakona i drugih propisa s odredbama Ustava i na temelju toga podnositi zahtjeve za pokretanje postupka ocjene suglasnosti zakona s Ustavom i ocjene suglasnosti drugih propisa i općih akata u skladu s Ustavnim zakonom o Ustavnom sudu Republike Hrvatske i Zakonom o upravnim sporovima.

Prema tome, pučki pravobranitelj ne može vršiti nadzor i kontrolu nad članovima saborskih odbora, saborskim zastupnicima, članovima administrativnih tijela Sabora i slično.

Pučki pravobranitelj je ograničen i po pitanju nadzora Vlade i njezinih ministara. Ono što jedino može, jest da Vladi ukaže pozornost na donošenje zakona, podzakonskih akata, programa i drugih propisa koji su vezani uz područje zaštite temeljnih ljudskih prava i sloboda (Aviani, 2016:148).

Jedna od zadaća pučkog pravobranitelja jest i nadzor rada sudaca, ali, također, u ograničenoj mjeri. Njegova dužnost je osigurati da sudovi poštuju Ustav i da u svom djelovanju postupaju neovisno i nepristrano na način da osnovna prava i slobode građana ne budu povrijeđena njihovim postupanjem. Zabranjeno je uplitanje ili utjecanje pučkog pravobranitelja na tijek sudskog postupka, ne smije dovesti u pitanje nezavisnost suda ni njegovu samostalnost prilikom donošenja sudskih odluka.

2.2.3. Odnos pučkog pravobranitelja prema lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi

Kako je već ranije rečeno, pučki pravobranitelj osim što nadzire rad državnih tijela i pravnih osoba s javnim ovlastima, nadzire i rad tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i to je jedno od najznačajnijih područja djelovanja pučkog pravobranitelja zbog toga što ta tijela donose najveći broj pojedinačnih odluka i imaju najviše kontakata s građanima jer u svom samoupravnom djelovanju neposredno ostvaruju potrebe građana. Kako navodi Aviani, u modernim državama dolazi do sve većeg porasta uprave, njezinih poslova, organizacije i ovlasti, samim time je potrebna i djelotvornija metoda kontrole pored one koju već provodi sudstvo, vlada, Sabor i druga tijela. Dolazi do potrebe za samostalnom institucijom koja neće biti ovisna o državnoj vlasti i koja će djelovati u interesu građana kada su im ugrožena osobna prava zbog lošeg djelovanja službenika i drugih tijela javne vlasti (Aviani, 1999:68).

Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi uređene su jedinice lokalne samouprave i regionalne (područne) samouprave, ustrojstvo i njihov djelokrug i način rada tijela kao i nadzor nad aktima tih tijela u Republici Hrvatskoj. Jedinice lokalne samouprave su općine i gradovi, a jedinice područne (regionalne) samouprave su županije (Đerđa i Antić, 2016:165).

Predstavnička tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, kako objašnjava Aviani, svoju nadležnost obavljaju kao nositelji vlasti na temelju slobodno izražene volje njihovih birača i donose brojne opće i pojedinačne akte kojima se odlučuje o pravima i dužnostima građana te u slučaju kada su prava ugrožena, pučki pravobranitelj stavlja primjedbe na te akte kojima se odlučuje o tim pravima. Svatko može podnijeti pritužbu pučkom

pravobranitelju ukoliko smatra da su mu povrijeđena njegova ustavna ili zakonska prava uslijed rada tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave (Aviani, 2016:149-150).

Pučki pravobranitelj prema navodima Musa (2001:592), o nepravilnom i nezakonitom radu predstavničkih tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave saznaje preko predstavki građanina ili na temelju vlastitih izvora i provodi postupak kako bi utvrdio postoje li doista povrede i jesu li zaista ugrožena njihova prava radom tih tijela. Pritužbe i prigovori se mogu podnijeti pismeno ili usmenom izjavom na zapisnik osobnim dolaskom u ured pučkog pravobranitelja.

U slučaju kada utvrdi nepravilnosti u radu spomenutih institucija, njegova uloga se i ovdje svodi na davanje preporuka, prijedloga i upozorenja kako bi se otklonile povrede prava.

Javna upravna tijela dužna su odmah, a najkasnije u roku od 30 dana, izvijestiti pučkog pravobranitelja što su poduzela po tom pitanju i jesu li usvojila njegove preporuke, a ukoliko se ogлуše, pravobranitelj će obavijestiti o tome Sabor.

Kako ističe Musa (2001:594), pučki pravobranitelj ne može prisiliti tijelo javne vlasti da postupi prema njegovim uputama, ali ono što može učiniti jest obavijestiti Sabor i javnost.

Pučki pravobranitelj može ukoliko to želi, svoje prijedloge, preporuke, obavještenja i upozorenja o radu tijela javne uprave objaviti u sredstvima javnog informiranja, a ona su ih pak, dužna objaviti.

Đerđa i Antić (2016:197) navode kako će pučki pravobranitelj proučiti i razmotriti pritužbu bez provođenja ispitnog postupka kada se iz pritužbe jasno mogu utvrditi činjenice koje ukazuju na nezakonitost ili nepravilnost rada lokalne samouprave i povrijeđenost prava građana, a u slučaju provođenja ispitnog postupka, prikuplja svu potrebnu dokumentaciju od tijela lokalne samouprave te nakon toga izrađuje izvješće koje šalje tijelu na čiji se rad pritužba odnosi i onome tko je podnio pritužbu.

U slučaju kada za to postoje elementi kaznenog ili prekršajnog djela, može predložiti pokretanje prekršajnog, kaznenog ili disciplinskog postupka. U obavljanju nadzora nad tijelima lokalne samouprave, dužan je podnositi i redovita godišnja izvješća Hrvatskom saboru. Ta godišnja izvješća su bitna jer sadrže ocjenu i analizu stanja zaštite prava i sloboda kao i ocjenu o tome kako su i jesu li uopće nadzirana tijela postupala u skladu s prethodno dobivenim preporukama, prijedlozima, mišljenjima pa čak i upozorenjima pučkog pravobranitelja.

Jedinice lokalne samouprave dužne su u propisanom roku obavijestiti pučkog pravobranitelja o mjerama koje su poduzele povodom preporuka pučkog pravobranitelja.

Može se reći kako učinkovitost pučkog pravobranitelja manje ovisi o neformalnim ovlastima koje posjeduje, a više ovisi o ugledu i osobnom autoritetu kojeg njegov položaj uživa u pravnom sustavu (Đerđa i Antić, 2016:196-198).

Ono što treba naglasiti je da unatoč tomu što nadzire rad tijela jedinica lokalne samouprave, *ombudsman* nema ovlasti staviti nepravilan ili nezakonit akt izvan snage i nema ovlasti za meritorno rješavanje upravne stvari (Đerđa i Antić, 2016: 196).

Musa zaključuje (2001:595-596) kako bi djelovanje pučkog pravobranitelja moglo kvalitetnije pridonijeti pravilnosti i zakonitosti rada tijela javne uprave jer ne postoje ograničenja koja bi sputavala njegovo djelovanje s obzirom da je postupak koji provodi pučki pravobranitelj elastičan, neformalan i prilagođava se potrebama svakog pojedinog slučaja.

Da bi pučki pravobranitelj bio djelotvorniji u svom postupanju, potrebno je dati veću snagu njegovim mišljenjima i preporukama, ističe Musa (2001:598), ali i povećati komunikaciju s javnošću i medijima kako bi svi građani mogli biti pravodobno informirani o mogućnostima zaštite svojih prava putem pučkog pravobranitelja i kako bi mogli biti informirani o stanju u tijelima javne uprave.

Smatra se kako bi se to moglo postići time da se u Zakon o pučkom pravobranitelju unesu odredbe koje bi sadržavale dužnost tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave o poštivanju i uvažavanju preporuka i mišljenja pučkog pravobranitelja, te da se u slučaju ne uvažavanja *ombudsmanovih* preporuka, javnost o tome obavijesti putem sredstava javnog informiranja.sredstava

Prema navodima Musa (2001:598), samo voljom medija i pučkog pravobranitelja, jačanjem zainteresiranosti javnosti za probleme tijela javne uprave i podizanjem svijesti o mogućnostima, ali i potrebi zaštite prava čovjeka i građanima, može se ostvariti potreba uspostavljanja komunikacije s medijima i javnošću.

Institucija pučkog pravobranitelja ima potencijal ostvariti značajnu ulogu zaštitnika osnovnih prava građana pred tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave samo ukoliko bude dostupna i otvorena svim nezadovoljnim građanima, ukoliko funkciju obnaša stručna osoba koja ima visoke etičke i moralne standarde, koja se neće libiti ostvariti i poboljšati komunikaciju građana i uprave i koja neće biti motivirana samo na svoju vlastitu poziciju. S druge strane i sama tijela javne uprave, moraju biti otvorena i spremna na suradnju i uvažavanje preporuka i mišljenja pučkog pravobranitelja.

Prednosti nadzora pučkog pravobranitelja nad tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave su:

- postupak koji pučki pravobranitelj pokreće za građane je relativno brz i povoljan, bez troškova,
- pučki pravobranitelj jača i osnažuje položaj građana u odnosu prema snažnoj i organiziranijoj upravi koja prodire u gotovo sva područja društvenog života,
- pučki pravobranitelj se javlja kao svojevrsni korektor, ispravljajući ponašanja uprave i navodi je da se brine o slici koju ima u javnosti,
- treća strana razmatra predstavke i pritužbe građana na rad javne uprave objektivno i nepristrano,
- pučki pravobranitelj svojim radom štiti upravu od kritika koje nisu utemeljene,
- pučki pravobranitelj kao nepristrano tijelo može uočiti probleme koji se neprestano pojavljuju u radu javne uprave i predložiti njihovo rješavanje (Musa, 2001:602).

2.3. PODNOŠENJE PRITUŽBI PUČKOM PRAVOBRANITELJU

Svaki građanin, ukoliko misli da mu je ugroženo ili narušeno njegovo pravo ili sloboda zajamčena Ustavom ili zakonom od strane tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i tijela s javnim ovlastima, ima pravo podnijeti pritužbu pučkom pravobranitelju, pogotovo ukoliko se pokaže da su ta tijela postupala na nepravilan ili nezakonit način ili su ga na bilo koji način podvrgli diskriminaciji.

Zakon o pučkom pravobranitelju (NN 76/12, čl.20, st.4) kazuje kako nitko ne smije biti onemogućen podnijeti pritužbu pučkom pravobranitelju i ne smije biti stavljen u nepovoljan i nezgodan položaj zbog obraćanja pučkom pravobranitelju.

Za podnošenje pritužbe pučkom pravobranitelju nije potreban odvjetnik, već osoba to može učiniti sama. Pritužba se podnosi u pisanom obliku poštom ili elektroničkim putem, ili usmeno na zapisnik, osobnim dolaskom u Ured pučkog pravobranitelja. Na službenim stranicama pučkog pravobranitelja postoje dva obrasca za podnošenje pritužbi, jedan se odnosi za povrede ljudskih prava, a drugi za diskriminacije.

Potrebno je priložiti i svu potrebnu dokumentaciju, od osobnih podataka osobe koja podnosi pritužbu do svih relevantnih informacije o tome da li je već i kad je podneseno neko pravno sredstvo. Pritužbe upućene pučkom pravobranitelju ne podliježu naplati naknade niti upravne pristojbe (Ombudsman, URL).

Nakon primanja pritužbi, pučki pravobranitelj provjerava na temelju svih poslanih podataka i skupljene dokumentacije, postoji li povreda ljudskog prava ili da li je zaista riječ o diskriminaciji. Ukoliko pučki pravobranitelj utvrdi da nema osnova diskriminacije ili povrede ljudskih prava, o tome će obavijestiti stranku i uputiti je drugom nadležnom tijelu. Ukoliko pak utvrdi da postoje povrede, pučki pravobranitelj može upozoriti, obavijestiti ili predložiti preporuke tijelu državne uprave, tijelima jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave koje je počinilo povredu, a oni su dužni povratno obavijestiti pučkog pravobranitelja što su poduzeli po pitanju toga. Dužnost pučkog pravobranitelja je promptno razmotriti i reagirati na pritužbe građana i učiniti sve kako bi se spriječila njihova daljnja ugroza, povreda ili diskriminacija.

Građani pritužbe mogu slati i na sam angažman sudova, no pučki pravobranitelj kao zaštitnik građana, nema mogućnost kontrolirati rad sudova pa te pritužbe može jedino proslijediti Ministarstvu pravosuđa.

Dužnost pučkog pravobranitelja je surađivati s posebnim pravobraniteljima prema načelima međusobnog uvažavanja, komplementarnosti i djelotvornosti, što je uređeno Sporazumom o međuinstitucionalnoj suradnji. Njegova obveza sastoji se u proučavanju i ispitivanju svih pristiglih pritužbi koje se nalaze u njegovoj nadležnosti, a one pritužbe koje se odnose na osobe s invaliditetom, ravnopravnost spolova ili pritužbe koje se odnose na prava djece, proslijedit će se posebnim pravobraniteljima pri čemu će podnositelj o tome biti obaviješten.

Prema čl.23. Zakona o pučkom pravobranitelju (NN 76/12) pučki pravobranitelj provodi skraćeni postupak što znači da će razmotriti pritužbu bez provođenja ispitnog postupka jer iz navedenih činjenica i podacima koje raspolaže, nedvojbeno može utvrditi da su podnositelju povrijeđena ili ugrožena njegova ustavna ili zakonska prava.

U slučaju provođenja redovnog ispitnog postupka, pučki pravobranitelj ispituje i potražuje sve potrebne informacije i podatke i određuje rok u kojem su tijela nad kojima se provodi ispitni postupak dužna udovoljiti njegovim zahtjevima. Ako ta tijela ne osiguraju tražene dokumente i informacije, ili ne obavijeste *ombudsmana* o poduzetim mjerama, o tome će biti obaviješteno tijelo koje provodi nadzor nad tim tijelima, a ako se radi o većem ugrožavanju ili višem stupnju kršenja prava građana ili o pasivnosti, nedjelovanju i nepoduzimanju u skladu s njegovom preporukom, pučki pravobranitelj će obavijestiti Hrvatski sabor i javnost o tome.

Prema čl. 26. st.4. Zakona o pučkom pravobranitelju (NN 76/12) ukoliko u obavljaju dužnosti utvrdi da su povrijeđena prava podnositelja pritužbe s elementima prekršaja, kaznenog djela ili radne discipline, pučki pravobranitelj može predložiti pokretanje kaznenog, prekršajnog ili disciplinskog postupka.

Pučki pravobranitelj u periodičnim razmacima obaviještava javnost o poduzetim mjerama i pregledima koji su obavljani u svojim izvješćima koja se objavljuju na internetskim stranicama pučkog pravobranitelja.

URED PUČKOG PRAVOBRANITELJA

Pritužba povodom povrede ljudskih prava

1. Osobni podaci o pritužitelju:

1.1. Ime i prezime/Naziv _____

1.2. Adresa _____

1.3. Broj telefona _____

1.4. E-mail adresa _____

2. Podaci o povredi:

2.1. Ime i prezime oštećene osobe _____

2.2. Državno tijelo, regionalno ili lokalno tijelo ili tijelo s javnim ovlastima na čiji rad se pritužuje _____

2.3. Područje zaštite ljudskih prava¹:

Rad i radni uvjeti/zapošljavanje/stručno usavršavanje/ prekvalifikacija/ otkaz, prava iz nezaposlenosti	
Obrazovanje i znanost	
Socijalna skrb, obiteljsko-pravna zaštita	
Zdravstvena zaštita	
Rad pravosudnih tijela (sudovi , dorh, odvjetnici, j. bilježnici)	
Građenje	
Imovinsko pravni odnosi	
Mirovinsko osiguranje	
Prava hrvatskih branitelja	
Gospodarstvo i obrt	

2.4. Opišite događaj _____

¹ Stavite križić u rubriku pored područja zaštite ljudskih prava u Vašem slučaju

2.5. Kada se dogodio događaj _____

2.6. Podatci i dokumenti vezani uz opisani događaj _____

2.7. Da li ste se osim Uredu pučkog pravobranitelja, pritužili i nekom drugom te ako jeste kome _____

2.8. Da li je u istom predmetu pokrenut sudski postupak _____

2.9. Podaci o slučaju mogu biti objavljeni u medijima (ime i prezime neće biti objavljeno bez naknadnog izričitog pristanka).

DA	<input type="checkbox"/>
NE	<input type="checkbox"/>

Mjesto i datum:

Potpis:

Uputa:

Ispunjenom obrascu molimo priložiti svu dokumentaciju potrebnu za postupanje po pritužbi.

Osobni podaci koristit će se isključivo u svrhu postupanja po pritužbi u opsegu koji je nužan za ostvarenje zaštite prava pritužitelja ili povrijeđene osobe. Svrha prikupljanja osobnih podataka pritužitelja je postupanje po pritužbi u skladu s nadležnostima pučke pravobraniteljice propisanim Zakonom o pučkom pravobranitelju (NN, br. 76/12) i Zakonom o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08 i 112/12).

URED PUČKOG PRAVOBRANITELJA

Pritužba povodom diskriminacije

1. Osobni podaci o pritužitelju:

1.1. Ime i prezime/Naziv _____

1.2. Adresa _____

1.3. Broj telefona _____

1.4. E-mail adresa _____

2. Podaci o slučaju diskriminacije:

2.1. Ime i prezime diskriminirane osobe _____

2.2. Tko je počinio diskriminaciju _____

2.3. Područje diskriminacije (čl. 8. ZSD)¹

Rad i radni uvjeti/zapošljavanje/stručno usavršavanje/prekvalifikacija	
Obrazovanje, znanost i šport	
Socijalna sigurnost, socijalna skrb, mirovinsko i zdravstveno osiguranje te osiguranje za slučaj nezaposlenosti	
Zdravstvena zaštita	
Pravosuđe i uprava	
Stanovanje	
Javno informiranje i mediji	
Pristup dobrima i uslugama i pružanje istih	
Članstvo i djelovanje u sindikatima, organizacijama civilnog društva, političkim strankama ili bilo kojim drugim organizacijama	
Sudjelovanje u kulturnom i umjetničkom stvaralaštvu	

2.4. Diskriminacijska osnova (čl. 1. ZSD)²

rasa ili etnička pripadnost i boja koža/ nacionalno podrijetlo	
spol	

¹ Stavite križić u rubriku pored područja diskriminacije u Vašem slučaju

² Stavite križić u rubriku iza jedne ili više diskriminacijskih osnovi po kojoj se smatrate diskriminiranim

jezik	
vjera	
političko ili drugo uvjerenje	
imovno stanje	
članstvo u sindikatu	
obrazovanje	
društveni položaj/socijalno podrijetlo	
bračni ili obiteljski status	
dob	
zdravstveno stanje	
invaliditet	
genetsko nasljeđe	
rodni identitet, rodno izražavanje	
spolna orijentacija	

2.5. Opišite diskriminaciju _____

2.6. Kada se dogodilo diskriminatorno postupanje _____

2.7. Podatci i dokumenti vezani uz opisani događaj _____

2.8. Da li ste, osim Uredu pučkog pravobranitelja, diskriminaciju pritužili i nekom drugom te ako jeste kome _____

2.9. Da li je u istom predmetu pokrenut sudski postupak _____

2.10. Podaci o slučaju mogu biti objavljeni u medijima (ime i prezime neće biti objavljeno bez naknadnog izričitog pristanka).³

DA	<input type="checkbox"/>
NE	<input type="checkbox"/>

Mjesto i datum:

Potpis:

Uputa:

Ispunjenom obrascu molimo priložiti svu dokumentaciju potrebnu za postupanje po pritužbi.

Osobni podaci koristit će se isključivo u svrhu postupanja po pritužbi u opsegu koji je nužan za ostvarenje zaštite prava pritužitelja ili povrijeđene osobe. Svrha prikupljanja osobnih podataka pritužitelja je postupanje po pritužbi u skladu s nadležnostima pučke pravobraniteljice propisanim Zakonom o pučkom pravobranitelju (NN, br. 76/12) i Zakonom o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08 i 112/12).

³ Stavite križić iza odgovarajućeg odgovora

2.4. POSEBNI (SPECIJALIZIRANI) OMBUDSMANI

Radna skupina predsjednika Republike Hrvatske je predložila uvođenje institucije posebnih *ombudsmana* radi izvansudske zaštite ljudskih prava i sloboda. Tako su 2003. godine uspostavljene nove, specijalizirane pravobraniteljske institucije.

- Pravobranitelj za djecu – prema Zakonu o pravobranitelju za djecu (NN 73/17, čl.2) štiti, prati i promiče prava i interese djece na temelju Ustava Republike Hrvatske, međunarodnih ugovora, obvezujućih pravnih akata Europske unije i zakona. Svako dijete ima pravo na život u svojoj obitelji, sa svojim roditeljima koji su ga dužni štiti, čuvati i brinuti se o njegovim potrebama, a ukoliko to nisu u stanju osigurati iz mnogih razloga, dijete ima pravo na miran i zdrav život u drugom okruženju bilo sekundarne obitelji: bake, djeda, tete, drugih bliskih srodnika, bilo udomiteljskoj obitelji ili ustanovi za zbrinjavanje djece. Ako u obavljanju svoje dužnosti sazna da je neko dijete bilo izloženo nasilju, zanemarivanju, izrabljivanju ili zlostavljanju, pravobranitelj za djecu obavijestit će centar za socijalnu skrb i podnijeti prijavu nadležnom državnom odvjetništvu. Helena Pirnat Dragičević obnaša dužnost pučke pravobraniteljice za djecu u Hrvatskoj. Njezina zadaća je štiti najbolje interese najranjivije skupine djece, predlaže pozitivne promjene u društvu i bolju suradnju između različitih institucija za dobrobit djeteta. Kao zaštitnik prava i interesa djece, pravobraniteljica prati ispunjava li Hrvatska država obveze koje je preuzela usvajanjem Konvencije o pravima djeteta. Zadaća pravobraniteljice za djecu je potaknuti djecu na izražavanje vlastitog mišljenja, ostvariti njihov veći utjecaj u samom društvu, ali podjednako i potaknuti odrasle da uvažavaju dječja mišljenja (Azanas,URL). Pravobraniteljica za djecu može predlagati, upozoravati i davati preporuke svim državnim institucijama, pravnim i fizičkim osobama (Dijete.hr, URL).

- *Ombudsman* za ravnopravnost spolova – prema Zakonu za ravnopravnost spolova (NN 82/08, 69/17, čl. 19) je neovisno tijelo za suzbijanje diskriminacije u području ravnopravnosti spolova. U Republici Hrvatskoj je u veljači 2004. godine osnovan Ured za ravnopravnost spolova koji je s radom započeo mjesec dana kasnije od osnutka i u čijoj nadležnosti je obavljanje administrativnih i stručnih poslova u vezi s ostvarivanjem ravnopravnosti spolova. Vizija jednog zdravog, demokratskog sustava je društvo u kojem će muškarci i žene biti jednaki, imati jednake mogućnosti ostvarivanja svojih prava, jednake statuse, i podjednako biti prisutni u svim sferama privatnog i javnog života (Ravnopravnost,URL).

Višnja Ljubičić trenutno obnaša dužnost pravobraniteljice za ravnopravnost spolova na prijedlog Vlade RH, a koju je imenovao Hrvatski sabor na vrijeme od osam godina, i to u dva

mandata. U nadležnosti Pravobraniteljice je razmatranje slučajeva gdje se krše načela ravnopravnosti spolova, diskriminacije prema pojedincima i/ili grupama pojedinaca počinjene od strane tijela državne uprave, jedinica tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave i drugih tijela s javnim ovlastima. Pravobraniteljica postupa prema pritužbama građana na diskriminaciju temeljem spola, spolne orijentacije, bračnog ili obiteljskog statusa. Jednom godišnje podnosi izvješće o svom radu Hrvatskom saboru. Pravobraniteljica podnosi prijedlog za pokretanje postupka ocjene ustavnosti zakona ukoliko ocijeni da je povrijeđeno načelo ravnopravnosti spolova (Prs, URL).

U današnjem digitalnom dobu, pogotovo među mlađim generacijama, sve više se osvještava neprikosnoveni potreba za potpunom jednakosti među spolovima; sve je jači aktivizam mladih na društvenim mrežama, stvorio se jedan globalni pokret koji potiče ne samo na borbu za ženska prava, već jedan novi oblik feminizma koji je usmjeren rušenju bilo kakve diskriminacije po bilo kojoj osnovi, borba za ravnopravnost svih spolova, borba protiv seksualnog uznemiravanja i nasilja, jednake plaće za jednaki rad neovisno o spolu, rušenje rodni stereotipa i promicanje rodne i seksualne inkluzivnosti.

- Pravobranitelj za osobe s invaliditetom – prema Zakonu o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (NN 107/07, čl. 2), štiti, prati i promiče prava i interese osoba s invaliditetom na temelju Ustava Republike Hrvatske, međunarodnih ugovora i zakona. Ujedinjeni narodi su 2006. godine donijeli Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom koji je ujedno i najmlađi dokument UN-a o ljudskim pravima. Konvencija je stupila na snagu u Republici Hrvatskoj 2008. godine i postala je bitan dokument koji osigurava garanciju ljudskih prava osoba s invaliditetom, omogućuje im sva prava na neovisan život u zajednici, prilikom zapošljavanja i obrazovanja da imaju jednake standarde i mogućnosti na ravnopravnoj osnovi s ostalim građanima Republike Hrvatske (Posi, URL).

Najčešći problemi s kojima se osobe s invaliditetom susreću, ali i ne samo oni, već i njihove obitelji vezani su uz stambeno zbrinjavanje, izostanak podrške neovisnom življenju, dokazivanje invaliditeta u odnosu na rad i ostvarivanja prednosti prilikom zapošljavanja, nedovoljna razina kvalitete zdravstvene zaštite za osobe s invaliditetom, nemogućnost upisa djece s teškoćama u razvoju u sustav obrazovanja i mnogi drugi problemi.

Vizija Pravobranitelja za osobe s invaliditetom je stvoriti društvo s jednakim mogućnostima u kojima će sve osobe imati svoja prava zaštićena Ustavom i zakonima, a posebno osobe s invaliditetom, neovisno o starosnoj dobi i u svim aspektima njihovog djelovanja. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom bi bio spona, poveznica između civilnog društva, institucija i osoba s invaliditetom.

Njegova dužnost i misija je u slučajevima kršenja prava osoba s invaliditetom tražiti očitovanja, obavještavati, upozoravati, davati preporuke i predlagati mjere kao i zahtijevati izvješće o poduzetom. Međutim, Pravobranitelj ne može zastupati stranku na sudu niti se miješati u sudske i upravne postupke i nije ovlašten za pružanje besplatne pravne pomoći, iako može stranku savjetovati o pravima koja joj pripadaju i načinima kako ta prava ostvariti (Posi, URL).

Institucije specijaliziranih *ombudsmana* dovode do veće djelotvornosti i učinkovitosti na području zaštite osnovnih ljudskih prava i sloboda, i dopunjavaju jedna drugu (Smerdel, 2013: 468-470).

Oni nisu državna tijela, sudska, upravna ili zakonodavna tijela, ne mogu donositi meritorne odluke niti donositi sudske presude, ali su bitna institucija čija je osnovna funkcija kontrola nad onim tijelima državne uprave, tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i drugim tijelima s javnim ovlastima koja izravno odlučuju o pravima građana i koja na bilo koji način dovode u pitanje ta ista prava, bilo njihovim kršenjem ili nepoštivanjem u obavljanju svojih djelatnosti.

Posebni pravobranitelji su dužni surađivati s pučkim pravobraniteljem na poljima zaštite ljudskih prava i sloboda, kao i promicanja istih, sukladno načelima povezanosti, komplementarnosti, međusobnog uvažavanja i uzajamnog poštovanja i djelotvornosti u zaštiti i promicanju ljudskih prava. Oblici i načini suradnje uređeni su Sporazumom o međuinstitucionalnoj suradnji. Njime se uređuju zajednički istupi u javnosti, kako postupati u pojedinačnim slučajevima, planiraju se zajednička djelovanja i aktivnosti, suradnje s javnim medijima, i različite suradnje na edukacijama zaposlenih osoba, kao i suradnja prilikom izrade analiza i izvješća (Zakon o pučkom pravobranitelju, čl.32).

Kada se piše o specijaliziranim *ombudsmanima*, treba razlikovati institut povjerenika za informiranje od pravobranitelja. To su dvije različite funkcije, iako se bave sličnim područjima. Povjerenik za informiranje nadzire primjenu Zakona o zaštiti osobnih podataka, a pravobranitelj je osoba ili tijelo koja se bavi zaštitom prava građana i nadzire zakonitost rada institucija.

Povjerenik za informiranje je neovisno državno tijelo za zaštitu prava na pristup informacijama. Zakonom o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15, 69/22) uređuje se pravo na pristup informacijama, propisuju se načela prava na pristup informacijama, djelokrug, način rada i uvjeti za imenovanje i razrješenje Povjerenika za informiranje, ograničenje prava na pristup određenim informacijama, i ponovnu uporabu informacija, inspeksijski, stručni nadzor nad provedbom ovoga Zakona, prekršajne odredbe vezane uz ostvarivanje prava na pristup informacijama i druge obveze tijela javne vlasti. Povjerenik za

informiranje surađuje s drugim državnim tijelima na temelju Zakona o pravu na pristup informacijama, surađuje s Hrvatskim saborom, podnosi mu godišnja izvješća, surađuje s Ministarstvom pravosuđa i uprave, Uredom vijeća za nacionalnu sigurnost, Agencijom za zaštitu osobnih podataka, Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva, surađuje na provedbi raznih aktivnosti i mjera vezanih uz nacionalne strateške dokumente.

Pravo na informaciju može se podnijeti pisano, putem elektroničke pošte, faksom predati osobno u pisarnici, ili se može tražiti i usmeno na zapisnik. Hrvatski sabor je koncem 2023. godine donio odluku o izboru Anite Markić na dužnost Povjerenice za informiranje (Pristupinfo,URL).

2.5. EUROPSKI OMBUDSMAN

Pored pučkog pravobranitelja kojem se mogu obratiti svi građani države u kojoj žive, postoji i posebna institucija Europskog *ombudsmana* kojem pritužbu mogu podnijeti građani Republike Hrvatske, ali i svi drugi građani Europske unije kao i svaka pravna osoba sa registriranim sjedištem ili boravištem.

To tijelo koje je osnovano 1992. godine Ugovorom iz Maastrichta ima zadaću osigurati i poboljšati položaj građana Europske unije u vezi s mogućim nepravilnostima ili nezakonitostima rada institucija, ureda, tijela i agencija Europske unije i osigurati bolju otvorenost i demokratičnost u postupcima odlučivanja tih institucija.

Povelja o temeljnim ljudskim pravima (Preambula, 2016/C, 202/02) bazira se na univerzalnim, nedjeljivim vrijednostima poput dostojanstva, jednakosti, slobode i solidarnosti, na načelima vladavine prava i načelima demokracije i pojedinca stavlja u centar svog djelovanja. Svaki građanin Europske unije mora uživati sva osobna, ekonomska, socijalna, politička i građanska prava, Kako bi se spriječilo kršenje tih prava, osigurana je sudska i izvansudska zaštita. Sudsku zaštitu osigurava Sud Europske unije, a izvansudsku *Ombudsman* Europske unije. Poveljom je učvršćen položaj Europskog *ombudsmana*.

Dužnost prvog Europskog *ombudsmana* izvršavao je Jacob Soderman 1995. godine, a danas tu funkciju obnaša Emily O'Reilly. Da bi institucija Europskog *ombudsmana* uspješno rješavala pritužbe građana Europske unije, postoji čitav niz visokokvalificiranog, višejezičnog osoblja koji pomažu u radu Institucije.

Djelovanje i rad Europskog *ombudsmana* obuhvaća različita područja od neometanog pristupa dokumentima, pritužbi zbog povrede prava, raznih etičkih pitanja, odgovornosti i donošenja odluka, odnosno uključivanje i sudjelovanje javnosti u postupku donošenja istih, upravljanje sredstvima Europske unije, pitanja u vezi zapošljavanja pitanja u vezi pritužbi osoblja Europske unije i druga pitanja vezana uz temeljna prava (Europski ombudsman, URL).

Ured se sastoji od Europskog *ombudsmana*, Kabineta, glavnog tajništva, Uprave za istragu, Uprave za administraciju i komunikacije, te Službenika za transparentnost i Službenika za zaštitu podataka (Europski ombudsman, URL).

Europski *ombudsman* je institucija koju nakon svakih europskih izbora za razdoblje trajanja parlamentarnog saziva, bira Europski parlament i to na razdoblje od 5 godina uz mogućnost ponovnog reizbora.

Uvjeti za izbor europskog *ombudsmana* su:

- osoba koja se odabire na tu poziciju mora biti potpuno neovisna,
- državljanin Europske unije
- ne smije biti član nacionalne vlade, član Europskog vijeća, član Europske komisije, niti zastupnik Europskog parlamenta,
- puna građanska i politička prava
- mora biti stručna osoba i imati potrebno iskustvo za obnašanje ove dužnosti (Europski ombudsman, URL).

Prestanak obavljanja dužnosti Europskog *ombudsmana* nastupa istekom mandata, razrješenjem dužnosti ili njegovom ostavkom. Može se razriješiti dužnosti i prije isteka roka u slučajevima teških propusta i kršenja europskih vrijednosti ili nekih drugih nepravilnosti ili propusta u svom radu (Europski ombudsman, URL).

Uloga Europskog *ombudsmana*, kao neovisnog i nepristranog tijela, je dobro upravljanje, odnosno, pomaganje pojedincima, tvrtkama i organizacijama koje imaju probleme s upravom u Europskoj uniji, reagiranje na njihove pritužbe vezane uz zlouporabu ovlasti, nepoštivanja načela dobre uprave, diskriminaciju, nepravedno ili nezakonito postupanje, odavanje ili odbijanje davanja informacija i slično (Europski parlament, URL).

Građani podnose pritužbe na nepravilnosti rada u institucijama Europske unije, Europskom *ombudsmanu* koji u tom slučaju nastupa kao mehanizam kontrole, ali istovremeno okrenut je i institucijama kao svojevrsni posrednik u skretanju pažnje na ona područja nepravilnosti rada institucija kojima je potrebno poboljšanje.

Prigovori, predstavke se podnose na bilo kojem od 24 službenih jezika Europske unije. i to u pisanom obliku, a odgovor na pritužbu mora se dati na službenom jeziku onoga tko je pritužbu podnio.

Nakon što Europski *ombudsman* utvrdi je li pritužba u njegovoj nadležnosti, pokreće istragu i ispituje navode osobe koja je podnijela pritužbu. Može zatražiti uvid i dostavu podataka koji su kvalificirani i svu dodatnu dokumentaciju za koju misli da bi mu pomogla u rješavanju istrage. Ukoliko mu se odbije tražena dokumentacija, obratit će se Europskom parlamentu koji će poduzeti odgovarajuće mjere.

Utvrdi li da nepravilnosti, obavijestit će tijelo nad kojim je provedena istraga i dat će mu preporuku kako bi te nepravilnosti otklonio, i u datom roku od 3 mjeseca to isto tijelo treba obavijestiti Europskog *ombudsmana* o poduzetim radnjama. Podnositelj pritužbe mora imati uvid u sve faze istrage i ima pravo komentara. Nakon provedene istrage, dobivenih odgovora s obje strane, Europski parlament donosi konačnu odluku i zatvara istragu. Europskom

parlamentu se podnosi izvješće o rezultatima same istrage, u pravilu, jednom na godinu (Europski parlament, URL).

Bude li pritužba neutemeljena, predmet se zatvara, a odbacit će se ako je nedopuštena u slučaju kad je izvan nadležnosti Europskog *ombudsmana*, te u slučaju da je prošlo dvije godine od kada je podnositelj saznao za nepravilnosti ili nezakonitosti, i ukoliko nije jasno određen predmet pritužbe (Europski ombudsman, URL).

Europski *ombudsman* je zamišljen kao institucija, zapravo mehanizam pravne zaštite kada se pojedinci, organizacije ili poduzeća nađu pred nekim velikim problemima i teškoćama u radu institucija Europske unije.

Europski *ombudsman* na godišnjoj razini najviše dobiva i rješava pritužbe vezane uz pružanje usluga institucija Europske unije poput pružanja različitih usluga, jezika, pravodobnosti i prilagođenosti građanima, zapošljavanja, dobrog financijskog upravljanja (Europski ombudsman, URL).

Pritužbe se najviše odnose na Europski parlament, na rad Europske komisije koja je ujedno i izvršna vlast Europske unije i njezino najveće tijelo, na rad Agencije Europske unije i mnoga druga tijela. Prema dosadašnjim izvješćima, Europski *ombudsman* uspješno rješava brojne pritužbe, a one koje nisu u njegovoj nadležnosti, prosljeđuje drugim nadležnim tijelima i institucijama

Pravo građana Europske unije je u svakom trenutku znati na koji način djeluju i što rade institucije Europske unije, imaju pravo na transparentnost, dobru upravu i imaju pravo sudjelovati u njihovim aktivnostima.

Ured Europskog *ombudsmana* je pripremio strategiju pod nazivom “Ususret 2024” čiji je cilj podići višu razinu svijesti građana o radu i djelovanju Ureda, još snažnije povećati učinkovitost poslovanja Ureda u vidu jače transparentnosti, otvorenosti i fleksibilnosti prema javnosti, dugotrajno i pozitivno utjecati na administraciju Ureda Europskog ombudsmana i omogućiti jaču suradnju s ostalim institucijama Europske Unije, i naposljetku kao zadnji, ali ne manje bitan cilj jest postići neprekidan, kontinuirani realni značaj poslovanja Ureda (Europski ombudsman, URL).

3. ZAKLJUČAK

Institucija pučkog pravobranitelja danas je prihvaćena diljem svijeta i predstavlja jedan napredak u zaštiti i ostvarivanju temeljnih prava i sloboda građana. Svaki građanin sukladno Ustavu i zakonima treba imati mogućnost zaštititi svoja prava u svim slučajevima kada dođe do njihove ugroze ili kada su im ta prava povrijeđena prvenstveno kroz djelovanje tijela državne uprave, ali i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i drugih javnih tijela. Dobro je znati i osjećati svojevrsnu sigurnost da se građani mogu obratiti pritužbom pučkom pravobranitelju koji će tada poduzeti sve potrebne mjere koje mu stoje na raspolaganju kako bi ispitao jesu li pritužbe utemeljene i jesu li doista povrijeđena prava građana, tim više što su i same usluge *ombudsmana* besplatne.

U svom radu i djelovanju, pučki pravobranitelj se mora pridržavati osnovnih načela pravičnosti, zakonitosti, morala, i kao neovisna i nepristrana osoba istraživati žalbe građana što mu u javnosti daje i jedan epitet visoko ugledne i pravedne institucije.

Uloga pučkog pravobranitelja je dvostruka, djeluje kao instrument u zaštiti ljudskih sloboda i temeljnih prava, ali i kao jedinstveni specifičan mehanizam kontrole nad upravom.

S obzirom da je institucija pučkog pravobranitelja relativno nova institucija parlamentarnog *ombudsmana* uspostavljena u Republici Hrvatskoj početkom 1990. godine, dug je put pred njom kako bi u potpunosti svojim djelovanjem mogla pridonijeti sigurnijoj i boljoj zaštiti osobnih, temeljnih prava i sloboda čovjeka i građanina koje su povrijeđene djelovanjem tijela državne uprave.

4. LITERATURA

1. Azanas, URL: [https://pravobranitelj.za.djecu\(dijete.hr\)](https://pravobranitelj.za.djecu(dijete.hr)) (pristup 26.03.2024.)
2. Aviani D. (2016) Kontrola uprave putem pučkog pravobranitelja, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, Split
3. Aviani D. (1999) Pojam i vrste ombudsmana. *Hrvatska javna uprava*, god. 1, br. 1, str.67-95
4. E-građani, URL: [https://Ured.za.ravnopravnost.spolova - O Uredu \(gov.hr\)_pristup.26.03.2024.](https://Ured.za.ravnopravnost.spolova-O.Uredu(gov.hr)_pristup.26.03.2024.)
5. Europski ombudsman, URL: <https://www.ombudsman.europa.eu/> (pristup 16.02.2024.)
6. Europski parlament, URL: <https://www.europarl.europa.eu/> (pristup 16.02.2024)
7. Direktiva Vijeća 2000/43 EZ, 2000
8. Đerđa, D., Antić, T. (2016) Nadzor nad radom izvršnih i upravnih tijela jedinica, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*
9. Musa, A. (2001) Uloga ombudsmana u zaštiti građana od tijela lokalne i regionalne samouprave. *Hrvatska javna uprava*, god.3, br.3-4, str.559-605
10. Povelja Europske unije o temeljnim pravima, Službeni list Europske unije, 2(016/C,202/02), Preambula
11. Povjerenik za informiranje, URL; <https://pristupinfo.hr/> (pristup 10.01.2024.)
12. Pravobranitelj za djecu, URL: <https://dijete.hr/hr/pravobranitelj/sto-i-kako-radi-pravobraniteljica/> (pristup 10.01.2024.)
13. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom/POSI, URL: <https://posi.hr/> (pristup 11.01.2024.)
14. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, URL: <https://vawa.prs.hr/o-instituciji/> (pristup 10.01.2024.)
15. Pučka pravobraniteljica, URL: <https://www.ombudsman.hr/hr/> (pristup 10.01.2024.)
16. Smerdel, B. (2013) *Ustavno uređenje europske Hrvatske*. Zagreb: Pravni fakultet
17. Smerdel, B. (2020) *Ustavno uređenje Europske Hrvatske*, 2. izmjenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Pravni fakultet
18. Ustav RH, pročišćeni tekst (NN 85/2010)
19. Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, pročišćeni tekst (NN 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15, 123/17, 98/19, 144/20)

20. Zakon o pravobranitelju za djecu (NN 73/17)
21. Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (NN 107/07)
22. Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15, 69/22)
23. Zakon o pučkom pravobranitelju (NN 76/12)
24. Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08, 69/17)
25. Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12)

5. PRILOZI

1. Slika 1, Struktura ureda, Izvor: Pučka pravobraniteljica, URL:
<https://www.ombudsman.hr/hr/> (pristup 10.01.2024.)
2. Pritužba povodom povrede ljudskih prava, Izvor: Pučka pravobraniteljica, URL:
<https://www.ombudsman.hr/hr/> (pristup 10.01.2024.)
3. Pritužba povodom povrede diskriminacije, Izvor: Pučka pravobraniteljica, URL:
<https://www.ombudsman.hr/hr/> (pristup 10.01.2024.)

IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Ja Marija Aralica, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem da sam isključivi autor završnog/diplomskog rada pod nazivom **Rad i djelovanje pučkog pravobranitelja** te da u navedenom radu nisu na nedozvoljen način korišteni dijelovi tuđih radova.

U Požezi, 08.04.2024. _____

Ime i prezime studenta
Marija Aralica