



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
НАРОДНА СКУПШТИНА
БЕОГРАД



ПРИМЉЕНО: 13.03.2026

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
446-5/26
Београд

Заштитник грађана
Zastitnik gradana

Орг. јед.	Број	Прилог	Вреднос.
03	02-1267/26		

дел. бр. 7555 датум 6.3.2026.

НАРОДНА СКУПШТИНА

11000 Београд
Трг Николе Пашића 13

Поштовани,

У складу са чланом 39. став 1. Закона о Заштитнику грађана, у прилогу достављам Годишњи извештај за 2025. годину на даље поступање.

С поштовањем,

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

мр Зоран Папаћин

Прилог:

- Годишњи извештај Заштитника грађана за 2025. годину.
- Електронска верзија Годишњег извештаја Заштитника грађана за 2025. годину на компакт диску.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

446-5 / 26

Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

дел. бр. 8582

датум: 13. март 2026.

РЕДОВАН ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ЗА 2025. ГОДИНУ

Београд, 13. март 2026.

САДРЖАЈ

1. УВОД.....	1
1.1. УВОДНА РЕЧ.....	1
2. САЖЕТАК И ГЛАВНИ ТРЕНДОВИ.....	3
3. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД.....	6
3.1. УКУПАН БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ.....	6
3.2. ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА И ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА.....	10
4. ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОСЕБНО ОСЕТЉИВИХ ГРУПА.....	14
4.1. ПРАВА ДЕТЕТА.....	14
4.1.1. ПРОМОЦИЈА И УНАПРЕЂЕЊЕ ПРАВА ДЕТЕТА.....	20
4.2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА.....	23
4.3. ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ.....	28
4.3.1. НЕЗАВИСНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРАЋЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА КОНВЕНЦИЈЕ О ПРАВИМА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА.....	34
4.4. ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА.....	36
4.5. ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ.....	40
4.5.1. НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ.....	44
4.6. НАЦИОНАЛНИ ИЗВЕСТИЛАЦ У ОБЛАСТИ ТРГОВИНЕ ЉУДИМА.....	51
5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА.....	54
5.1. ОБЛАСТ ГРАЂАНСКИХ И ПОЛИТИЧКИХ ПРАВА.....	54
5.2. ОБЛАСТ ЕКОНОМСКИХ, СОЦИЈАЛНИХ И ИМОВИНСКИХ ПРАВА.....	61
6. ОПШТЕ ПРЕПОРУКЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА.....	88
7. ИНСТИТУЦИОНАЛНИ РАЗВОЈ И САРАДЊА.....	114
АНЕКС I - СПИСАК ОРГАНА УПРАВЕ И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ КОЈИ СУ ДОСТАВИЛИ ИЗЈАШЊЕЊА О ПОСТУПАЊУ ПО ОПШТИМ ПРЕПОРУКАМА ИЗ 2024. ГОДИНЕ.....	126
АНЕКС II - ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ.....	128

1. УВОД

1.1. УВОДНА РЕЧ

Година 2025. протекла је у околностима које су обележиле повећану осетљивост јавног простора и изазове у остваривању и заштити људских и мањинских права. У таквим околностима додатно долази до изражаја значај независних институција које, у оквиру својих уставних и законских овлашћења, доприносе очувању владавине права, заштити достојанства појединца и јачању поверења грађана у институције.

Институција Заштитника грађана и током 2025. године наставила је да остварује своју уставну улогу независног механизма контроле рада државних органа, указујући на неправилности у њиховом поступању, предлагајући мере за отклањање уочених недостатака и унапређење заштите права грађана. Посебан значај у том процесу има сарадња са Народном скупштином Републике Србије, којој подносимо годишњи извештај, као и сарадња са удружењима, међународним организацијама и институцијама у области заштите људских права.

Интензивне јавне расправе о важним друштвеним питањима и сложени социоекономски услови у којима живе многи грађани утицали су на то да се грађани у све већој мери обраћају Заштитнику грађана тражећи заштиту својих права. Током 2025. године забележен је значајан пораст обраћања грађана институцији, при чему је број притужби повећан за више од 30 процената у односу на претходну годину. Овај податак указује како на изазове са којима се грађани суочавају у остваривању својих права, тако и на растуће поверење у институцију Заштитника грађана као независан и приступачан механизам заштите од потенцијалних неправилности у раду органа јавне власти.

Поступајући по притужбама грађана, спроводећи испитне поступке и упућујући препоруке органима јавне власти, Заштитник грађана је током извештајног периода указивао и на поједине системске недостатке који утичу на остваривање права. Посебна пажња била је усмерена на заштиту права деце, особа са инвалидитетом, старијих грађана, припадника националних мањина, као и грађана који се налазе у стању социјалне или економске рањивости.

Истовремено, препознајући савремене изазове који произилазе из убрзаног развоја дигиталног окружења и његовог све већег утицаја на свакодневни живот грађана, Заштитник грађана је током 2025. године покренуо иницијативе за унапређење нормативног оквира у циљу боље заштите права грађана. У том смислу покренут је дијалог за доношење Закона о забрани употребе мобилних телефона за ученике у основним и средњим школама, који је од значаја за заштиту права и безбедности деце, као и иницијатива за доношење Закона о изменама и допунама Закона о јавном реду и миру, којом се предлаже да се дигитални простор препозна и нормативно уреди као део јавног простора. Ове иницијативе имају за циљ јачање заштите грађана, посебно деце и младих, од различитих облика насиља, узнемиравања, говора мржње и злоупотреба које се све чешће манифестују у дигиталном окружењу.

Током извештајног периода институција је наставила да обавља и своје посебне мандате, укључујући активности Националног известиоца у области трговине људима, Националног механизма за превенцију тортуре и Независног механизма за праћење спровођења Конвенције Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом кроз редован и проактиван приступ и методологију рада која за резултат има помаке у

системском приступу и усклађивању стандарда који доприносе транспарентним и ефективним резултатима рада Заштитника грађана.

Извештај за 2025. годину пружа преглед најважнијих активности институције Заштитника грађана, као и уочених проблема у остваривању права грађана и препорука упућених органима јавне власти ради унапређења законитости, правилности и ефикасности њиховог рада. Посебно су истакнути случајеви који указују на потребу системских промена и доследног поштовања стандарда заштите људских права.

Искуство из 2025. године још једном потврђује да ефикасна заштита права грађана зависи од снажних и одговорних институција, њихове отворености према грађанима и спремности да уваже, односно примене препоруке Заштитника грађана што је у овом извештајном периоду у високом проценту од скоро 90 посто. Јачање институционалне одговорности, унапређење правног оквира и доследна примена закона остају кључни предуслови за изградњу друштва у којем су права сваког појединца поштована и заштићена.

Заштитник грађана ће и убудуће, у складу са својим уставним и законским овлашћењима, наставити да делује независно и непристрасно, отпоран на утиске, а посвећен чињеницама и доказима, што сматра интересом свих грађана Републике Србије.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

мр Зоран Пашалић



2. САЖЕТАК И ГЛАВНИ ТРЕНДОВИ

Општи преглед

Током 2025. године Заштитник грађана наставио је да поступа по притужбама грађана¹, спроводи испитне поступке законитости и правилности рада органа државне управе, упућује препоруке и иницијативе за унапређење прописа и прати стање људских права у различитим областима.

У извештајном периоду Заштитник грађана је примио **5.429 предмета**, што представља повећање од **36,58%** у односу на 2024. годину. Институцији се различитим каналима комуникације обратило **13.475 грађана**, што је за 9,26% више у односу на 2024. годину, што указује на повећано поверење у институцију, али и на постојање бројних проблема у остваривању права.

Највећи број притужби односио се на **економска, социјална и имовинска права**, која чине **61,23%** укупно разматраних предмета. Повреде конкретних права најчешће је узроковало кршење принципа добре управе, посебно права грађана на поступање у разумном року, правилне примене закона и обезбеђивања правне сигурности у управним поступцима. У поступању по притужбама и по сопственој иницијативи, Заштитник грађана је током 2025. године упутио **915 препорука**, што представља повећање у односу на претходну годину. Надлежни органи су поступили по **86,74% препорука**, што указује на висок институционални ауторитет овог независног државног органа.

Посебна пажња у извештајном периоду била је посвећена **унапређењу механизма праћења поступања по општим (системским) препорукама** из Годишњег извештаја Заштитника грађана за 2024. годину. Органима којима су упућене системске препоруке достављени су захтеви за изјашњење о предузетим мерама, чиме је успостављен формализован механизам праћења њихове примене и омогућено систематско праћење напретка у отклањању уочених проблема.

Кључни налази по областима

Економска, социјална и имовинска права

У области економских, социјалних и имовинских права у извештајном периоду није дошло до значајнијих системских помака, а кључни изазови и даље остају ограничени финансијски и кадровски капацитети институција, као и недовољна ефикасност управних поступака у којима грађани остварују своја права.

Притужбе грађана у овој области најчешће су се односиле на спорост у поступању органа управе, односно дуготрајне поступке одлучивања о правима, непоступање по правноснажним одлукама и недовољну координацију између надлежних институција. Такви проблеми најчешће се јављају у поступцима који се односе на социјалну заштиту, здравствену заштиту, радне односе, пензијско и инвалидско осигурање, као и у поступцима који се тичу остваривања имовинских права.

У систему социјалне заштите и даље су присутни проблеми у погледу дужине поступака, недовољних смештајних капацитета и услова у појединим установама. У области здравствене заштите притужбе указују на проблеме са доступношћу здравствених услуга, дугим листама чекања и неједнаким приступом здравственој заштити.

¹ Сви термини који су у тексту изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни мушки и женски род лица на које се односи.

У области радних односа и даље су присутни проблеми који се односе на ефикасност инспекцијског надзора и сарадњу надлежних органа у заштити права запослених. У систему пензијског и инвалидског осигурања настављају се изазови у погледу благовременог одлучивања о захтевима и жалбама грађана, ажурности евиденција и решавања случајева погрешно утврђених износа пензија.

Значајан број притужби односио се и на остваривање имовинских права, посебно у поступцима који се тичу уписа права на непокретностима, извршења управних одлука, комуналних услуга и питања од значаја за коришћење јавних површина и инфраструктуре.

У области заштите животне средине забележен је пораст притужби које се односе на приступ пијаћој води и друге инфраструктурне проблеме, што указује на потребу системског приступа решавању ових питања на локалном нивоу.

Грађанска и политичка права

У области грађанских и политичких права значајну пажњу јавности изазвали су догађаји повезани са јавним окупљањима и поступањем полицијских службеника, посебно током протеста студената и грађана. Заштитник грађана је у тим случајевима пратио поступање надлежних органа, обилазио лица лишена слободе и покретао испитне поступке законитости и правилности рада органа државне управе.

Притужбе у овој области односиле су се највише на поступање полиције и рад правосудних органа.

Права посебно осетљивих група

У 2025. години у областима које се односе на права посебно осетљивих група разматрано је више стотина предмета, али је њихов удео у укупном броју притужби значајно мањи у односу на притужбе које се односе на економска, социјална и имовинска права.

Највећи број предмета у оквиру ових области односио се на права детета – 553 предмета (10,19%), док су у другим областима бројеви знатно мањи:

- 236 предмета у области права лица лишених слободе (4,35%),
- 205 предмета у области права особа са инвалидитетом и старијих (3,78%),
- 147 предмета у области родне равноправности и права ЛГБТИ особа (2,71%),
- 34 предмета у области права националних мањина (0,63%).

Најчешћи наводи притужби у области права детета односили су се на поштовање најбољег интереса детета, заштиту деце од насиља и право детета на одржавање личних односа са родитељем. У овој области упућено је 46 препорука, од којих је 69,23% спроведено, што указује на релативно висок степен поступања надлежних органа.

У области права лица лишених слободе притужбе су се најчешће односиле на поступање према лицима на извршењу казне затвора, лицима у притвору и поступање полицијских службеника, а упућено је 11 препорука, од којих је 81,82% спроведено.

Када је реч о правима особа са инвалидитетом, притужбе су се најчешће односиле на права лица лишених пословне способности, право на увећани додатак за помоћ и негу другог лица и доступност услуга, док је у области родне равноправности и права ЛГБТИ особа значајан број притужби указивао на положај трудница и породиља, накнаду зараде током породиљског одсуства и насиље у породици.

Када је реч о правима припадника националних мањина, притужбе су се најчешће односиле на забрану дискриминације, посебна права Рома и индивидуална права припадника националних мањина.

У циљу унапређења положаја посебно осетљивих група, Заштитник грађана је упућивао препоруке надлежним органима и сарађивао са организацијама цивилног друштва и међународним организацијама, са посебним фокусом на унапређење приступачности и јачање институционалних механизма заштите људских права.

Трендови у остваривању људских права

Анализа притужби, поступака и системских препорука указује на неколико важних трендова:

- пораст броја притужби и обраћања грађана институцији;
- повећање броја притужби у области економских и социјалних права;
- раст притужби које се односе на услове живота и инфраструктурне проблеме на локалном нивоу;
- повећану осетљивост јавности на питања поступања органа безбедности;
- пораст притужби у области животне средине, посебно у вези са водоснабдевањем;
- наставак системских проблема у ефикасности рада јавне управе.

На остваривање људских права у 2025. години утицали су различити фактори, као што су ограничени финансијски и кадровски капацитети институција, комплексност административних поступака, недовољна координација између појединих органа јавне власти, инфраструктурни проблеми на локалном нивоу, као и шири друштвени и политички контекст.

Сарадња и институционални развој

У извештајном периоду настављена је сарадња са органима јавне власти на свим нивоима, јединицама локалне самоуправе, организацијама цивилног друштва и међународним организацијама.

Институција је активно учествовала у раду више међународних мрежа националних институција за људска права, као и у процесима међународног извештавања у области владавине права и људских права.

Сарадња са организацијама цивилног друштва настављена је кроз заједничке активности, консултације и рад саветодавних тела, што је допринело бољем сагледавању проблема са којима се суочавају поједине друштвене групе.

Најважније препоруке

На основу утврђених проблема и уочених трендова, као најважније системске препоруке издвајају се:

- унапређење ефикасности рада органа јавне управе и скраћивање трајања поступака;
- јачање кадровских и институционалних капацитета система социјалне и здравствене заштите;
- унапређење инспекцијског надзора у области радних односа;
- отклањање правних неусклађености у прописима који се односе на права из социјалне и пензијске заштите;
- јачање система заштите животне средине и обезбеђивање стабилног водоснабдевања у локалним срединама.

3. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД

Током 2025. године Заштитник грађана је примио 5.429 предмета, што представља повећање од 36,58% у односу на 2024. годину. Укупно 13.475 грађана обратило се институцији различитим облицима комуникације, што је за 9,26% више него у 2024. години. У извештајном периоду упућено је 915 препорука, што је за 10,64% више него 2024. године, док су надлежни органи поступили по 86,74% препорука. Разматрањем предмета утврђено је укупно 6.317 повреда права.

И у 2025. години, око две трећине притужби – 61% - односи се на повреде економских, имовинских и социјалних права, од којих су најзаступљеније повреде из ресора локалне самоуправе, рада и радних односа и катастра непокретности, при чему су у значајној мери заступљене и повреде принципа добре управе, пре свега права на поштовање створених правних очекивања, права на поштовање закона, као и права на добијање одлуке у законском року.

3.1. УКУПАН БРОЈ И КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ

У 2025. години Заштитнику грађана се обратило укупно 13.475 грађана, од чега је телефонски контакт остварен са 6.701 грађана, на разговор је примљено 1.345 грађана, а број предмета износи 5.429 од чега је било 5.386 притужби и 43 предмета покренутих по сопственој иницијативи. Број примљених притужби у 2025. години повећан је за 37,50% у односу на 2024. годину.

Табела 1 – Приказ обраћања грађана у 2025. години

Врста обраћања	2025.	
	Број	%
Телефонски контакти са грађанима	6.701	49,72%
Притужбе и сопствена иницијатива	5.429	40,29%
Примљено грађана на разговор	1.345	9,98%
Укупно	13.475	100%

Табела 2 - Упоредни приказ обраћања грађана у 2025. и у 2024. години

Врста обраћања	2025.	2024.
	Број	Број
Телефонски контакти са грађанима	6.701	6.888
Притужбе и сопствена иницијатива	5.429	3.975
Примљено грађана на разговор	1.345	1.470
Укупно	13.475	12.333

Табела 3 – Приказ разматраних предмета из 2025. године

Број предмета у 2025. години	5.429	%
Број окончаних предмета из 2025. године	4.697	86,52%
Број предмета у раду из 2025. године	732	13,48%

Табела 4 – Приказ поступања по свим предметима у 2025. години

	2025.	Из ранијих година	Укупно

Број предмета	5.429	1.532	6.961
Број окончаних предмета	4.697	1.063	5.760 (82,74%)
Број предмета у раду	732	469	1.201 (17,26%)

**Табела 5 - Број предмета² у 2025. разврстаних
по областима и ресорима**

Области и ресори рада Заштитника грађана	број	проценат
1. Област економских, социјалних и имовинских права	3.324	61,23%
1.1. Локална самоуправа	822	24,73%
1.2. Рад и радни односи	401	12,06%
1.3. Катастар непокретности	347	10,44%
1.4. Заштита потрошача	279	8,39%
1.5. Финансије	234	7,04%
1.6. Образовање, просвета и наука	217	6,53%
1.7. Здравље	188	5,65%
1.8. Енергетика и рударство	188	5,65%
1.9. Социјална заштита	162	4,87%
1.10. Пензијско осигурање	134	4,03%
1.11. Грађевинарство и инфраструктура	110	3,31%
1.12. Заштита животне средине	71	2,13%
1.13. Државна управа	52	1,56%
1.14. Реституција	37	1,11%
1.15. Пољопривреда	23	0,69%
1.16. Саобраћај и саобраћајна инфраструктура	23	0,69%
1.17. Привреда	13	0,39%
1.18. Култура	13	0,39%
1.19. Елементарне непогоде	5	0,15%
1.20. Експропријација	3	0,09%
1.21. Српски језик и ћирилица	2	0,06%
2. Област грађанских и политичких права	737	13,58%
2.1. Министарство унутрашњих послова - Полицијски послови	317	43,01%
2.2. Правда и правосуђе	199	27%
2.3. Правосудне професије	108	14,65%
2.4. Министарство унутрашњих послова - Управни послови	70	9,50%
2.5. Одбрана	22	2,99%
2.6. Спољни послови и дијаспора	11	1,49%
2.7. Министарство унутрашњих послова - Радни односи	7	0,95%
2.8. Избегла и расељена лица	3	0,41%
3. Права детета	553	10,19%

² Под предметом се подразумевају предмети произашли из поступања по притужбама и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору.

4. Права лица лишених слободе	236	4,36%
5. Права особа са инвалидитетом и старијих	205	3,78%
6. Родна равноправност и права ЛГБТИ особа	147	2,71%
7. Права припадника националних мањина	34	0,63%
8. Остало	193	3,55%
8.1. Независни органи и тела	34	17,61%
8.2. Послови безбедности	3	1,55%
8.3. Заштита узбуњивача	1	0,51%
8.4. Остало	155	72,02%
Укупно	5.429	100%

Табела 6 - Исход поступања по окончаним предметима³ из 2025. године

Исход	Број	%
1. Одбачене притужбе	2.561	54,52%
1.1. Неискоришћена правна средства	1.217	47,52%
1.2. Ненадлежност	630	24,60%
1.3. Неуредна притужба	555	21,67%
1.4. Анонимна притужба	82	3,20%
1.5. Неблаговременост	35	1,37%
1.6. Неовлашћени подносилац	25	0,97%
1.7. О основаности је већ одлучивано	17	0,66%
2. Неосноване (одбијене) притужбе	552	11,75%
3. Предмети обухваћени препорукама проистеклим из скраћеног поступка	378	8,05%
4. Информисан и посаветован притужилац	964	20,52%
5. Предмети обухваћени препорукама проистеклим из испитног поступка	198	4,22%
6. Повлачење притужбе услед одустајка	31	0,66%
7. Мишљење	7	0,15%
8. Проистекла законодавна иницијатива	5	0,11%
8. Смрт подносиоца притужбе	1	0,02%
Укупно	4.697	100%

Највећи број примљених притужби Заштитник грађана одбаци због тога што нису испуњени законом прописани услови за поступање по њима. Притужбе се одбацују због ненадлежности, неблаговремености, неискоришћености правних средстава, анонимности, неуредности и ако је о основаности притужбе већ одлучивано.

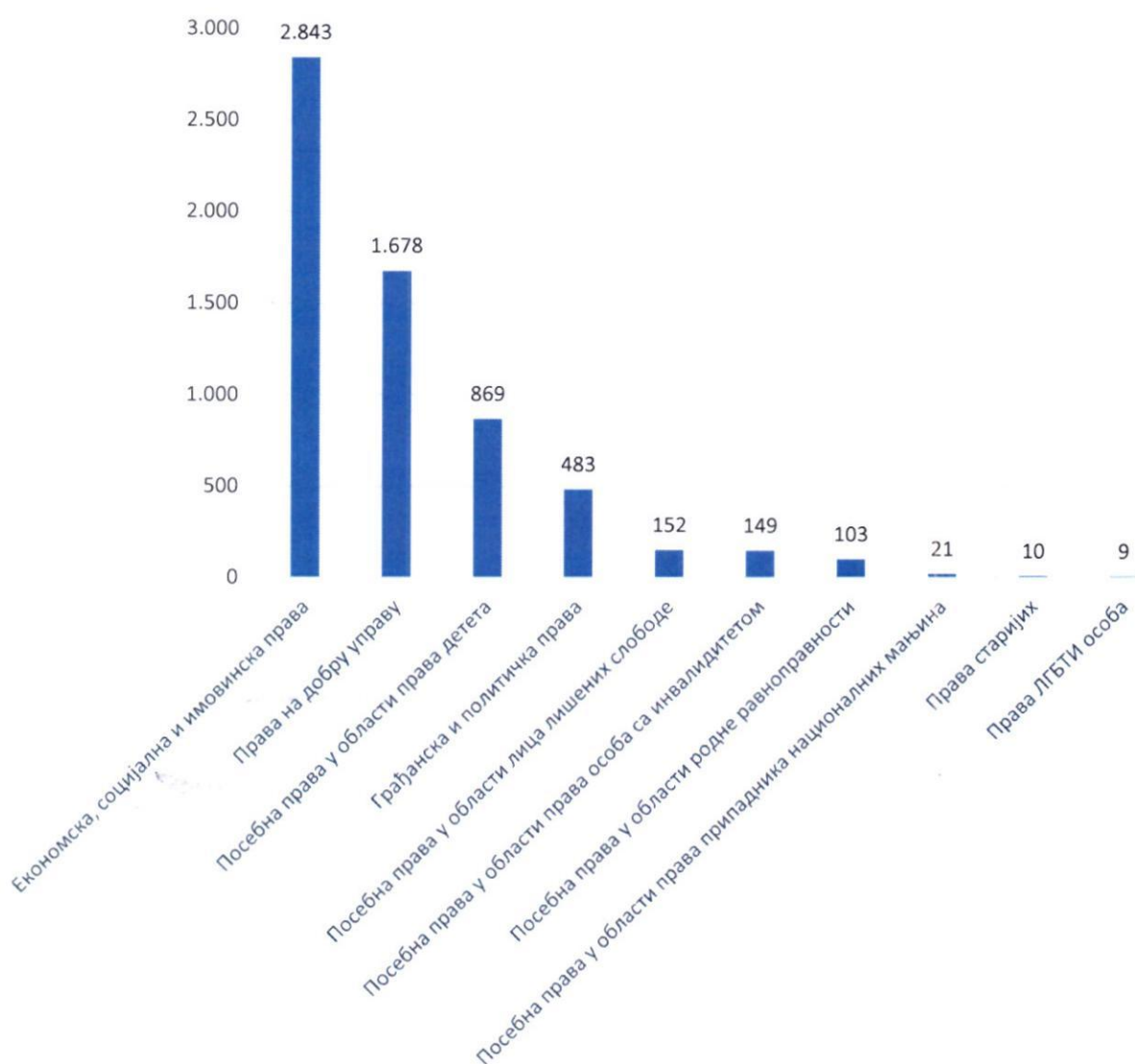
Веома значајан сегмент поступања Заштитника грађана по притужбама чини саветодавно-правна помоћ коју Заштитник грађана пружа и онда када притужбу одбаци због ненадлежности или неискоришћености правних средстава. Оваква саветодавна помоћ пружена је грађанима у 72,12% одбачених предмета (1.847). У овим случајевима Заштитник грађана упућује притужиоца на надлежни орган и/или га посаветује о расположивим правним средствима.

³ Исто.

КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ПОВРЕЂЕНИМ ПРАВИМА

Разматрањем 5.429 предмета у току 2025. године утврђено је укупно 6.317 повреде права, од чега највећи број чине повреде економских, социјалних и имовинских права, принципа добре управе и права детета. То потврђује чињеницу да се принципи добре управе крше од стране свих органа управе пред којима грађани, а међу њима и они који припадају осетљивим групама, остварују своја права, што проблем повреде овог општег права чини још осетљивијим и тежим.

Графикон 1 – Број и класификација притужби према повређеним правима



3.2. ПРЕПОРУКЕ, МИШЉЕЊА И ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

ПРЕПОРУКЕ

У току 2025. године Заштитник грађана је упутио укупно 915 препорука органима управе у испитном и скраћеном поступку. У обављању послова Националног механизма за превенцију тортуре Заштитник грађана је упутио 120 препорука.

Табела 7 – Приказ броја упућених препорука у 2025. години

	2025.
Препоруке Заштитника грађана	915
Препоруке из превентивне функције (НПМ)	120

Табела 8 – Упоредни приказ упућених препорука у 2025. и 2024. години

	2025	2024.
Препоруке Заштитника грађана	915	827

У 2025. години, Заштитник грађана је упутио 10,64% више препорука у испитном и скраћеном поступку у односу на 2024. години. Поред овог повећања броја упућених препорука, приметан је и континуитет у поступању надлежних органа по препорукама Заштитника грађана.

Табела 9 – Упоредни приказ поступања по препорукама у 2025. и 2024. години

	2025	2024.
Препоруке Заштитника грађана	86,74%	89,71%
Препоруке из превентивне функције (НПМ)	87%	93%

МИШЉЕЊА

Заштитник грађана је током 2025. године упутио органима јавне власти 11 мишљења и то:

Десет (10) мишљења, користећи законску одредбу да давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности, делује превентивно, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских слобода и права:

- Мишљење упућено Министарству правде да предузме активности из своје надлежности ради измена и допуна Закона о адвокатури⁴, у циљу јасног одређења органа државне управе који врши надзор над радом ималаца јавних овлашћења у вршењу јавних овлашћења поверених тим законом и Адвокатској комори Београда да предузме све активности из своје надлежности и у складу са законом поступа и доноси одлуке о сваком захтеву за упис у Именик адвокатских приправника волонтера;

⁴ „Службени гласник РС“, бр. 31/11 и 24/12 - одлука УС.

- Мишљење упућено Градској управи Града Београда да предузме све неопходне мере и активности у оквиру своје надлежности у циљу измена и допуна Одлуке Града Београда о правима и услугама социјалне заштите⁵ у делу који се односи на коришћење услуге становања уз подршку;
- Мишљење упућено Центру за социјални рад „Свети Сава“ Ниш да у складу са Законом о социјалној заштити⁶ и Одлуком о правима из области социјалне заштите на територији града Ниша⁷ размотри могућност примене других видова материјалне подршке у циљу обезбеђивања основних животних потреба и побољшања животних услова породичног домаћинства притужиље;
- Мишљење упућено Министарству заштите животне средине да предузме све неопходне мере у циљу потпунијег правног регулисања буке са градилишта на начин да се утврде изричите обавезе инвеститора, односно извођача радова, сходно одредбама Закона о заштити од буке у животној средини⁸ или релевантног подзаконског акта, а које се тичу услова и мера заштите од буке;
- Мишљење упућено Министарству информисања и телекомуникација да у свом будућем раду, сходно принципима добре управе, благовремено одговара на све захтеве и поднеске грађана, а нарочито у случајевима који се тичу начина остваривања права и интереса грађана, као и примене овлашћења која се везују за законски рок, као и да се приликом доношења одлуке о примени овлашћења за покретање прекршајног поступка, руководи принципима законитости, сразмерности, објективности и правичности, уз транспарентно и образложено поступање у сваком конкретном случају;
- Мишљење упућено Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да предузме мере из своје надлежности ради предлагања измена и допуна прописа којима је регулисано остваривање права на новчана давања за помоћ и негу другог лица, како би се остваривање овог права уредило на јединствен и прецизан начин и пред једним органом;
- Мишљење упућено Министарству здравља да перманентно предузима мере ради непрекидног ангажовања лица за обављање послова ромске здравствене медијаторке у срединама где живи значајан проценат припадника ромске националне заједнице, као и трајног решења њиховог радно-правног статуса на задовољавајући начин;
- Мишљење упућено Секретаријату за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда да, у свом будућем раду, преко надлежне инспекције за заштиту животне средине, доследно врши надзор над применом одредаба Закона о заштити од буке у животној средини;
- Мишљење упућено Министарству здравља о активностима које је потребно да предузме да би здравствене установе омогућиле особама са инвалидитетом, посебно особама које за кретање користе колица, несметан приступ објектима здравствених установа на једнакој основи као и осталим особама;
- Мишљење упућено Општини Лебане да ближе уреди услове за уређење и опремање угоститељских објеката у којима се емитује музика или изводи забавни програм, а којима се обезбеђује заштита од буке.

⁵ „Службени лист града Београда“, бр. 55/11...109/22.

⁶ „Службени гласник РС“, бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

⁷ „Службени лист града Ниша“, број 35/25.

⁸ „Службени гласник РС“, број 96/21.

Једно (1) мишљење на основу законске одредбе да у поступку припреме прописа даје мишљење Влади и Народној скупштини на предлоге закона и других прописа, ако се њима уређују питања која су од значаја за заштиту права грађана:

- Мишљење на Предлог закључка о усвајању Финалног извештаја о спровођењу Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године⁹.

ЗАКОНОДАВНЕ ИНИЦИЈАТИВЕ

Своје право законодавне иницијативе Заштитник грађана користи под два кумулативно испуњена услова:

- Када је то неопходно да се текст закона или предлога закона измени или допуни како би се осигурало потпуно и неометано остваривање права грађана гарантованих Уставом и другим законима, прописима и општим актима, као и ратификованим међународним уговорима и општеприхваћеним правилима међународног права;
- Када други овлашћени предлагач, надлежан за конкретну област (најчешће Влада), не користи своју законодавну иницијативу на начин на који се обезбеђује поштовање, остваривање, заштита и унапређење права грађана, а прети штета од одлагања.

Предлагање амандмана и закона Народној скупштини последњи је корак који Заштитник грађана предузима, по правилу, тек када оцени да овлашћени предлагач „првог реда“ неће на основу иницијативе, препоруке или другог предлога Заштитника грађана предузети потребне кораке у корист права грађана.

Због тога се законодавна активност Заштитника грађана најчешће огледа у упућивању садржајних иницијатива органима државне управе, чији рад Заштитник грађана контролише, да припреме и предложе нормативне измене. Тек изузетно, Заштитник грађана се законодавним предлозима обраћа непосредно самој Народној скупштини.

Табела 10 - Врсте упућених законодавних иницијатива у 2025. години

Врста законодавне иницијативе	број
Упућивање амандмана надлежном одбору Народне скупштине као предлагачу ¹⁰	/
Подношење амандмана Народној скупштини на предлог закона ¹¹	/
Предлагање закона Народној скупштини ¹²	/
Иницијативе за доношење или измену закона и других прописа упућене Влади, Народној скупштини или ресорним министарствима	5
Предлог Уставном суду за оцену уставности и законитости	1
Укупно	6

⁹ „Службени гласник РС“, број 44/20.

¹⁰ Члан 157. став 6. Пословника Народне скупштине („Службени гласник РС“, бр. 32/02 и 57/03).

¹¹ Члан 161. и 162. Пословника Народне скупштине.

¹² Члан 150. ст. 2. Пословника Народне скупштине.

Табела 11 – Исход поступања по законодавним иницијативама

	број
Прихваћене законодавне иницијативе	/
Неприхваћене законодавне иницијативе	/
Иницијативе и даље у процедури	6
Укупно	6

4. ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОСЕБНО ОСЕТЉИВИХ ГРУПА

4.1. ПРАВА ДЕТЕТА

Увод и правни оквир

Права детета у Републици Србији загарантована су Уставом Републике Србије¹³, законима и потврђеним међународним уговорима. Устав јемчи деци уживање људских права у складу са узрастом и душевном зрелошћу, као и заштиту од психичког, физичког, економског и сваког другог искоришћавања и злоупотребе. Посебна заштита обезбеђује се породици, мајци, самохраном родитељу, детету, деци без родитељског старања и деци са сметњама у развоју, уз начело једнакости деце без обзира на брачни статус родитеља.¹⁴

Република Србија ратификовала је међународне уговоре у области права детета, међу којима је најзначајнија Конвенција о правима детета¹⁵, Конвенција о правима особа са инвалидитетом¹⁶, Конвенција о елиминисању свих облика дискриминације жена¹⁷, Конвенција против мучења и других сурових, нељудских и понижавајућих казни или поступака¹⁸, Европска конвенција за заштиту људских права и основних слобода¹⁹, Конвенција Савета Европе о заштити деце од сексуалног искоришћавања и злостављања²⁰ и друге чиме је преузела обавезу да обезбеди највиши степен заштите права сваког детета.

Иако не постоји јединствен закон који свеобухватно уређује област права детета, ова област је регулисана бројним прописима из различитих области, међу којима су Породични закон²¹, Закон о спречавању насиља у породици²², Закон о социјалној заштити²³, Закон о финансијској подршци породици са децом²⁴, Закон о основама система образовања и васпитања²⁵, Кривични законик²⁶, Закон о малолетним учиниоцима кривичних дела и кривичноправној заштити малолетних лица²⁷, Закон о полицији²⁸, прописи у области здравствене заштите и др.

Заштитник грађана, као независан државни орган, има положај посебног тела које штити, промовише и унапређује права детета.²⁹ У оквиру свог мандата, Заштитник грађана контролише законитост и правилност рада органа управе, тако што поступа по

¹³ „Службени гласник РС“, бр. 98/06 и 115/21.

¹⁴ Члан 64. и 66. Устава Републике Србије.

¹⁵ „Службени лист СФРЈ – Међународни уговори“, број 15/90 и „Службени лист СРЈ – Међународни уговори“, бр. 4/96 и 2/97.

¹⁶ „Службени гласник РС – Међународни уговори“, број 42/09.

¹⁷ „Службени лист СФРЈ – Међународни уговори“, број 11/81.

¹⁸ „Службени лист СФРЈ – Међународни уговори“, број 9/91.

¹⁹ „Службени лист СЦГ – Међународни уговори“, бр. 9/03, 5/05 и 7/05 - испр. и „Службени гласник РС – Међународни уговори“, бр. 12/10 и 10/15.

²⁰ „Службени гласник РС – Међународни уговори“, број 1/10

²¹ „Службени гласник РС“, бр. 18/05, 72/11, - др. закон и 6/15.

²² „Службени гласник РС“, бр. 94/16 и 10/23 - др. закон.

²³ „Службени гласник РС“, бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

²⁴ „Службени гласник РС“, бр. 113/17, 50/18, 46/21 - одлука УС, 51/21 - одлука УС, 53/21 - одлука УС, 66/21, 130/21, 43/23 - одлука УС, 62/23, 11/24 - одлука УС и 79/24.

²⁵ „Службени гласник РС“, бр. 88/17, 27/18 - др. закони, 10/19, 6/20, 129/21, 92/23 и 19/25.

²⁶ „Службени гласник РС“, бр. 85/05, 88/05 - испр., 107/05 - испр., 72/09, 111/09, 121/12, 104/13, 108/14, 94/16, 35/19 и 94/24.

²⁷ „Службени гласник РС“, број 85/05.

²⁸ „Службени гласник РС“, бр. 6/16, 24/18 и 87/18.

²⁹ Члан 2. став 4. Закона о Заштитнику грађана („Службени гласник РС“, број 105/21).

притужбама грађана и по сопственој иницијативи, покреће поступке пред Уставним судом, даје мишљења на предлоге закона и предузима мере ради унапређења положаја деце.

Оцене и препоруке Заштитника грађана заснивају се на поступању у конкретним случајевима и указују на потребу доследне примене прописа и даљег унапређења правног и институционалног оквира ради заштите права детета.

Главни изазови и препреке

Током извештајног периода није уочен значајнији системски напредак у области права детета. Изостанак системских мера и недоношење стратешких докумената, одлагање измена кључних прописа и недовољна координација надлежних органа указују на стагнацију у унапређењу права детета.

Више од десет година од истека претходног Националног плана акције за децу није донет нови стратешки документ, што онемогућава јединствено и координисано планирање политика у овој области.

Продужене мере ограничења запошљавања у јавном сектору негативно утичу на квалитет и доступност услуга намењених деци, а истовремено је суспендована примена прописа који уређују стандарде стручног рада са децом. Недовољан број стручних радника у центрима за социјални рад, установама социјалне заштите и образовању доводи до преоптерећености запослених и кашњења у поступању. Посебно је погођен систем социјалне заштите због повећаног опсега надлежности. Значајан изазов у овој области је био штрајк Градског центра за социјални рад у Београду у првој половини године, који је довео до пролонгирања предузимања активности из надлежности органа старатељства.

Измене кључних прописа као што су Породични закон, Закон о спречавању насиља у породици, Кривични законик, Закон о јавном реду и миру³⁰, Закон о социјалној заштити које би обезбедиле ефикаснију породичноправну и кривичноправну заштиту деце, још увек нису усвојене.

Поступања надлежних органа нису усклађена са Општим протоколом за заштиту деце од насиља³¹ нити су донети нови посебни протоколи.

Нису успостављене све установе предвиђене прописима у социјалној заштити, посебно центри за породични смештај, нити су прописани стандарди за пружање социјално-здравствених услуга. Процес деинституционализације стагнира, а услед недостатка одговарајућих услуга подршке и помоћи у заједници, у резиденцијалним установама и даље доминирају деца са сметњама у развоју и здравственим потешкоћама која имају потребу за социјалним збрињавањем и за сталном здравственом заштитом или надзором, уз недовољан број стручног особља и недостатак техничке опремљености.

Иако постоји нормативни оквир за заштиту од насиља, његова примена је непотпуна и недоследна, а систем је и даље превасходно усмерен на реаговање док превентивне активности и међусекторска сарадња остају недовољно развијени. Повећање броја

³⁰ Закон о јавном реду и миру („Службени гласник РС”, бр. 6/16 и 24/18) и даље не препознаје децу укључену у дечје просјачење, дечју проституцију и друге облике експлоатације деце, као жртве злостављања и искоришћавања, већ их и даље третира као починиоце прекршаја и прописује њихову одговорност уколико су достигли узраст прекршајне одговорности.

³¹ Доступно на: <https://zadecu.org/wp-content/uploads/2022/03/Ops%CC%8Cti-protokol-zas%CC%8Ctitu-dece-od-nasilja.pdf>

стручних сарадника у установама предуслов је за ефикасно спровођење инклузивног образовања и превенцију насиља и дискриминације.

У појединим јединицама локалне самоуправе одлукама је смањено учешће државе у финансирању трошкова боравка деце у приватним предшколским установама, чиме је снижен ниво остваривања права, док је ниво учешћа у финансирању боравка деце у државним вртићима остао исти.

Проблеми у функционисању образовног система, кадровски дефицит и организационе неправилности током обустава наставе у великом броју школа у првој половини 2025. године утицали су на остваривање права деце на образовање у пуном обиму. Инклузивно образовање највећи проблем и даље је оптерећено недовољном доступношћу услуга додатне подршке, нарочито услуге личног пратиоца и педагошких асистената, што доводи до неједнаког положаја деце.

Кључни статистички подаци

У области права детета у 2025. години разматрана су 553 предмета (537 притужби и 16 поступака по сопственој иницијативи), што чини 10,19% укупно разматраних предмета. Рад је окончан у 401 предмету (72,52%), док су 152 предмета остала у раду. Истовремено је окончан и рад на 90 предмета из ранијих година. Упућено је 46 препорука, од којих је 13 доспело на извршење, а по девет је поступљено (69,23%).

Највећи број окончаних предмета односио се на одбачене притужбе (55,11%), најчешће због неискоришћених правних средстава. Саветодавна помоћ пружена је у 80,09% одбачених предмета. Најчешћи наводи притужби односили су се на поштовање најбољег интереса детета, заштиту од насиља и право на одржавање личних односа са родитељем.

Главни налази и трендови

Током 2025. године настављен је тренд повећаног обраћања грађана због ћутања администрације, неефикасног рада органа управе и инспекцијских надзора који нису доводили до остваривања законитог циља. Ова појава представља наставак негативне праксе у односу на остваривање права детета, евидентиране и у претходном годишњем извештају.

Заштитник грађана је у 2025. години примио значајан број притужби због поступања новопостављених директора школа, суспензије великог броја наставника и ангажовања недовољно стручног особља, што је утицало на редовно и адекватно функционисање наставе. Притужиоци су указивали на кршење процедура, смањење броја часова из кључних предмета, организовање онлајн наставе, спајање више одељења, измене у организацији наставе и укидање појединих школских признања.

Поред тога, родитељи су се жалили на недоступност предшколског образовања услед ограниченог броја места у државним предшколским установама, што је посебно погађало децу из породица са нижим приходима и радно ангажованим родитељима.

У области инклузивног образовања, у појединим јединицама локалне самоуправе услуга личног пратиоца за децу није обезбеђена иако је препоручена одлуком центра за социјални рад. Разлози су, најчешће, недостатак финансијских средстава и недовољан број обучених пратилаца, што доводи до листа чекања и недовољног броја сати подршке. Испитни поступци Заштитника грађана показали су да постојећи капацитети не покривају све потребе деце.

У области породично-правне и социјалне заштите, Заштитник грађана је у 2025. години утврдио да поједини центри за социјални рад не предузимају мере прописане

Породичним законом у случајевима родитељског занемаривања или злоупотребе родитељског права. Велики број притужби односио се и на непоштовање судских одлука о поверавању детета и одржавању контаката детета са родитељем са којим не живи, при чему надлежни органи не покрећу поступке за санкционисање родитеља који опструирају њихово извршење.

У установама за децу без родитељског старања доминирају деца са сметњама у развоју и здравственим потешкоћама, као и проблемима у понашању, док недостатак социјално-здравствених услуга и кадрова ограничава остваривање њихових права. Рад запослених усмерен је превасходно на обезбеђивање основних услова, без могућности реализовања активности које доприносе пуном развоју капацитета деце.

Важни случајеви и предмети из праксе

Формирање одељења у Основној школи „Љуба Ненадовић“ из Београда

У испитном поступку по притужбама родитеља ученика Основне школе „Љуба Ненадовић“ из Београда, Заштитник грађана је утврдио да Министарство просвете није извршило потпун и правилан инспекцијски надзор поводом пропуста школе у формирању одељења, укључујући прекорачење законског броја ученика и недовољно уважавање потреба ученика са сметњама у развоју и ученика који се образују по индивидуалном образовном плану. Заштитник грађана је указао и на изостанак благовременог информисања родитеља. Министарству просвете су упућене препоруке да понови надзор, утврди све чињенице и предузме мере ради спречавања ћутања просветне инспекције и будућих неправилности. Поступање по препорукама је у току.³²

Снимање деце у предшколској установи Босилеграду

У испитном поступку покренутом по притужби Заштитник грађана је утврдио да просветна инспекција није у потпуности испитала околности снимања деце у Предшколској установи „Дечија радост“ у Босилеграду и емитовања прилога у емисији ТВ ПРВА „Кмет кметује 24 године“. Министарству просвете упућене су препоруке да поново спроведе надзор и утврди да ли су родитељи или законски заступници дали сагласност и да ли је снимање било у складу са васпитно-образовним циљем. Овај случај указао је на потребу јаснијег уређења услова под којим се у установама образовања и васпитања могу снимати деца и ученици. По препоруци је поступљено.³³

Надзор над радом органа старатељства

Притужилац је поднео притужбу на рад центра за социјални рад и Министарства за бригу о породици и демографију, указујући на неадекватно и незаконито поступање органа старатељства супротно правилима струке и најбољем интересу детета. У испитном поступку Заштитник грађана је утврдио да је Министарство, иако је констатовало недостатке у раду органа старатељства, пропустило да наложи утврђивање разлога за учињене пропусте и одговорности запослених.

Министарству је упућена препорука да убудуће утврђује разлоге за пропусте у раду органа старатељства и одговорност запослених, како би се обезбедило благовремено и адекватно поступање у заштити права детета, посебно у случајевима сумње на насиље.³⁴

³² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8371-z-sh-i-ni-gr-d-n-r-zi-insp-ci-s-i-n-dz-r-inis-rs-v-pr-sv-zb-g-p-s-up-nj-sh-ljub-n-n-d-vic-u-b-gr-du>

³³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/pr-v-d/8228-inis-rs-v-pr-sv-d-spr-v-d-insp-ci-s-i-n-dz-r-i-u-vr-di-sv-cin-j-nic-u-v-zi-s-sni-nj-d-c-u-pr-dsh-ls-us-n-vi>

³⁴ Број предмета 321-95/25.

Ускраћивање новчане социјалне помоћи у Бујановцу

У испитном поступку по притужби Заштитник грађана је утврдио да су Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Центар за социјални рад у Бујановцу током више година незаконито ускраћивали новчану социјалну помоћ самохраној мајци и њеном детету са потпуним телесним оштећењем, што је довело до егзистенцијалне угрожености и нанело штету развоју детета са сметњама у развоју. Заштитник грађана је упутио препоруке Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да поништи неправилно донета решења, да мериторно одлучи о правима притужиће и спроведе надзор над радом Центра за социјални рад у Бујановцу ради утврђивања одговорности и спречавања сличних пропуста. Рок за поступање по препорукама од стране органа је у току.³⁵

Злоупотреба родитељског права

У случају одбијања детета да се врати код родитеља који самостално врши родитељско право, Заштитник грађана је утврдио да центар за социјални рад није предузео законом прописане мере па је органу старатељства упутио препоруку да реагује у случајевима злоупотребе родитељског права. По препоруци није поступљено.³⁶

Обустава исплате родитељског додатка у Суботици

У поступку по притужби, Заштитник грађана је утврдио да је Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања обуставило исплату родитељског додатка без благовременог обавештавања кориснице, након грешке у исплати. Упутио је препоруке министарству и Градској управи града Суботице да отклоне последице учињеног пропуста и убудуће донесу одговарајућу одлуку и кориснике правовремено обавесте о разлозима за привремену обуставу исплате. По препоруци је делимично поступљено.³⁷

Финансирање предшколског образовања у Краљеву

По притужби родитеља Заштитник грађана је утврдио да је одлуком града Краљева повећано учешће родитеља у финансирању боравка деце у приватним предшколским установама. Упутио је препоруку Граду Краљеву да обезбеди једнако право и доступност предшколског образовања и васпитања за сву децу на територији града. Рок за поступање по препоруци је у току.³⁸

Обезбеђивање превоза за дете са сметњама у развоју

Заштитник грађана је примио притужбу родитеља детета које болује од тешког облика епилепсије и аутизма, којем јединица локалне самоуправе није обезбедила превоз до школе, иако је мишљењем Интерресорне комисије утврђена потреба за личним пратиоцем детету и превозом детета и његовог пратиоца до установе образовања. Након покретања испитног поступка Заштитника грађана, јединица локалне самоуправе је исплатила све трошкове превоза за дугујући период и донела одлуку о надокнади трошкова превоза и за мајку детета до обезбеђивања званичне услуге, након чега је поступак обустављен.³⁹

³⁵ Број предмета 321-418/24.

³⁶ Број предмета 321-524/25.

³⁷ Број предмета 321-117/25.

³⁸ Број предмета 321-500/25.

³⁹ Број предмета 321-53/25.

Одлучивање о праву на родитељски и дечији додатак

У поступку по притужби родитеља са територије Косова и Метохије, у Заштитник грађана је утврдио да надлежни орган месецима није одлучивао о захтеву за остваривање права на матерински и дечији додатак за њихово друго дете. Након интервенције Заштитника грађана, комплетна документација је прослеђена надлежној служби, захтев је позитивно решен, а испитни поступак обустављен.⁴⁰

Поступања полицијских службеника према малолетницима током протеста

Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо већи број испитних поступака законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова поводом могућег прекорачења полицијских овлашћења према малолетним лицима током протеста 2025. године. Од Министарства унутрашњих послова је затражено изјашњење, а поступци су у току.

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Министарство просвете** треба да:
- предузме активности како би се спречило ћутање републичке просветне инспекције поводом приговора и обраћања грађана у којима се указује на повреде права детета и ученика;
- обезбеди правилно и потпуно утврђивање чињеничног стања у инспекцијским надзорима над установама образовања и васпитања и доследну примену начела законитости, заштите права странака и делотворности поступка ради отклањања штетне последице по права и интересе деце, ученика и запослених;
- **Министарство за бригу о породици и демографију** треба да обезбеди да стручни радници у центрима за социјални рад благовремено и адекватно поступају у свим случајевима заштите права детета, нарочито када постоји сумња да је дете жртва насиља, као и да приоритетно достављају информације и стручна мишљења надлежним судовима и тужилаштвима;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да у случајевима усвајања жалбе и поништавања првостепеног решења само одлучује у управној ствари у складу са Законом о општем управном поступку⁴¹, ради обезбеђивања ефикасног и благовременог остваривање права грађана;
- **Центри за социјални рад** треба да у случајевима злоупотребе родитељског права или грубог занемаривања дужности предузимају мере прописане Породичним законом ради заштите права и најбољег интереса детета.
- **Јединице локалне самоуправе** треба да:
- обезбеде услугу личног пратиоца за свако дете коме је право на ову услугу признато одлуком надлежног органа, након добијања мишљења интерресорне комисије;
- се уздрже од доношења одлука којима се деца предшколског узраста, која због недовољних капацитета у државним користе услуге предшколских установа чији је оснивач друго правно или физичко лице, стављају у неповољнији положај у погледу финансирања боравка.

⁴⁰ Број предмета 321-244/24.

⁴¹ „Службени гласник РС”, бр. 18/16, 95/18 – аутентично тумачење, 2/23 – одлука УС.

4.1.1. ПРОМОЦИЈА И УНАПРЕЂЕЊЕ ПРАВА ДЕТЕТА

Током 2025. године, Одељење за промоцију и унапређење права детета спроводило је активности усмерене на јачање инклузивног образовања на локалном нивоу, унапређење положаја деце без родитељског старања у установама социјалне заштите и оснаживање партиципације деце и младих кроз рад Панела младих саветника. Активности су обухватиле састанке са надлежним органима, контролне посете установама, едукације и иницирање системских препорука у циљу унапређења остваривања права детета.

Инклузивно образовање на локалном нивоу

У области инклузивног образовања Заштитник грађана је одржао више састанака са представницима органа јединица локалне самоуправе, центара за социјални рад и установа образовања ради увида у обим остваривања права деце и квалитет међусекторске сарадње. Састанци су имали и превентивну и сарадничку улогу, уз представљање надлежности Заштитника грађана.

Утврђено је да је потребно унапредити међусекторску сарадњу као и да запослени у појединим органима и установама немају довољно разумевање надлежности и обавеза других органа, што доводи до неусклађених очекивања у пракси.

Рад интерресорних комисија је разнолик у погледу организације рада, поступања по захтевима, начина исплате накнада члановима и координаторима. Већина интерресорних комисија поступа у законским роковима и мишљење доноси након једне или две седнице, уз разговор са децом и родитељима. Као проблем истакнута је неадекватност просторија у којима се обављају разговори са децом, те је предложено обезбеђивање посебно прилагођених просторија тзв. дечије собе на локалном нивоу.

У појединим јединицама локалне самоуправе исплате члановима комисије нису редовне, већ се врше једном или два пута годишње. Најчешће се накнаде одређују према броју обрађених захтева. Као добра пракса показало се достављање документације унапред члановима комисије, што доприноси ефикасности рада.

Најзначајнији проблем у већини јединица локалне самоуправе је недовољан број личних пратилаца у односу на број деце којој је ова услуга потребна и као таква наведена у мишљењу интерресорне комисије. Као пример добре праксе показале су се јединице локалне самоуправе које су формирале центре за пружање услуга социјалне заштите, што омогућава континуирано обезбеђивање услуге личног пратиоца. Као проблем је препозната и неадекватна сарадња са установама здравствене заштите, што посебно истичу запослени у установама образовања.

У разговорима је истакнуто и да координатори комисија пружају родитељима информације о правима која могу остварити у различитим системима, због недостатка адекватних информација. Као примери добре праксе наведена су јединствена управна места и инфо-пултови у појединим јединицама локалне самоуправе.

Остваривање права деце на смештају у установама социјалне заштите

Током 2025. године реализоване су контролне посете домовима за децу и младе без родитељског старања ради увида у остваривање и заштиту права деце која се налазе под старатељством државе, односно надлежног органа старатељства. Током посета утврђени су услови живота деце и услови рада запослених.

Као најзначајнији проблем у функционисању установа, истакнут је недовољан број запослених. Имајући у виду да су на смештају углавном деца којој је потребна и

континуирана здравствена заштита или надзор, евидентан је изостанак адекватне социјално-здравствене услуге, за чије законско постојање је потребно да надлежна министарства, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарство здравља, израде стандарде за пружање ових услуга.

Констатовано је да установе, у сарадњи са надлежним органима, треба да обезбеде довољан број запослених, по потреби и изменом систематизације радних места како би се омогућило пуно остваривање права деце на смештају.

У појединим установама услови у оцењени као неадекватни: недостаје намештај или је дотрајао, хигијена није на задовољавајућем нивоу, а поједини објекти захтевају санацију (фасада, влага, санитарни чворови). Указано је на потребу да установа и надлежни органи предузму мере за отклањање ових проблема.

Поред обезбеђивања основних животних потреба уочено је да се недовољно реализују развојне и креативне активности, иако у појединим установама постоје простори и ресурси за радионице и терапије. Указано је на потребу да се ови капацитети у већој мери користе, у складу са индивидуалним потребама деце. Такође је констатована потреба уређења дворишта, спортских терена, пратећих садржаја ради подстицања физичких и социјалних активности деце.

Евидентно је неиспуњавање обавеза органа старатељства у погледу редовног праћења деце која су на смештају у установама и остваривања контакта с њима. Утврђено је да надлежни центри за социјални рад, односно водитељи случаја и старатељи, не поступају у складу са прописима. У разговорима са децом наведено је да поједину децу надлежни орган старатељства није посетио годинама. Констатовано је да Министарство за бригу о породици и демографију треба да предузме мере из своје надлежности ради утврђивања разлога за овакве пропусте и обезбеђивања законитог поступања органа старатељства.

Партиципација деце и младих у раду Заштитника грађана

Током 2025. године одржано је више састанака са члановима Панела младих саветника на којима су разматране теме партиципације деце, заштите животне средине и забране коришћења мобилних телефона у школама.

У погледу партиципације, млади саветници су навели да имају потребне информације о овом праву, али да се у пракси недовољно уважава, јер се деца често искључују из доношења одлука које се њих тичу. Истакнута је значајна улога ученичких парламената, али и проблем њихове недовољне делотворности услед односа појединих запослених у установама образовања према учешћу деце.

У јуну 2025. године реализована је обука младих саветника о заштити животне средине, улози младих и спровођењу истраживања и иницијатива на локалном нивоу. Панелисти су спровели анкетирање у 87 школа, обухвативши преко 1000 ученика из целе Србије. На основу резултата израђен је Посебан извештај Заштитника грађана и Панела младих саветника о улози деце и младих у заштити животне средине.⁴²

Истраживање је показало да млади имају развијену свест о значају животне средине, али да им је неопходно више подршке и могућности за активно учешће. Препоруке из извештаја упућене су Министарству просвете, Министарству заштите животне средине, Министарству туризма и омладине, јединицама локалне самоуправе, као и основним и

⁴² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/izvestaji/posebni-izvestaji/8357-p-s-b-n-izv-sh-z-sh-i-ni-gr-d-n-ul-zi-d-c-i-l-dih-u-z-sh-i-i-ziv-n-sr-din>

средњим школама. Праћење поступања по препорукама планирано је током 2026. године.

У децембру 2025. године обележено је 15 година од оснивања Панела младих саветника, уз учешће садашњих и некадашњих чланова. Јубилеј је био прилика за размену искустава и осмишљавање будућих активности Панела. Том приликом приказан је филм „Панел младих саветника кроз године“, у коме су некадашњи чланови говорили о мотивацији за ангажовање, искуствима, порукама активним и будућим члановима.

Истог месеца млади саветници су се састали са заштитником грађана, мр Зораном Пашалићем, поводом Предлога закона о забрани коришћења мобилних телефона у школама. Изнели су став да забрана не треба да буде апсолутна, да је њена примена посебно изазовна у школама са великим бројем ученика и у средњим школама, као и да је потребно предвидети изузетке, првенствено из здравствених разлога, али и имајући у виду да се мобилни телефони користе и у наставне сврхе.

4.2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА

РОДНА РАВНОПРАВНОСТ

Увод и правни оквир

Област родне равноправности има посебан значај у раду Заштитника грађана, будући да подразумева заштиту права и једнаке могућности жена и мушкараца, спречавање дискриминације и заштиту од родно заснованог насиља.

На националном нивоу, кључни прописи у овој области су Устав Републике Србије, Закон о спречавању насиља у породици, Закон о забрани дискриминације⁴³ и Закон о родној равноправности⁴⁴ који обезбеђују правни оквир за једнако поступање, заштиту од дискриминације и спречавање родно-заснованог насиља. На међународном нивоу, Република Србија примењује више међународних докумената који гарантују родну равноправност и заштиту од дискриминације, међу којима су Конвенција о елиминацији свих облика дискриминације жена (CEDAW), Пекиншка декларација и Платформа за акцију, као и Конвенција Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици (Истанбулска конвенција)⁴⁵, које постављају стандарде у области заштите жена од дискриминације и насиља.

У оквиру својих надлежности, Заштитник грађана поступа по притужбама грађана и сопственој иницијативи, иницира превентивне мере, упућује препоруке органима јавне власти и указује на потребу отклањања уочених пропуста и кроз промотивне активности осигурава испуњавање законских обавеза надлежних органа у циљу остваривања и унапређења родне равноправности.

Главни изазови и препреке

У 2025. години уочени су одређени помаци у области остваривања права трудница и породиља, што се огледа у смањеном броју притужби у вези са исплатом накнада за време трудничког боловања, породилског одсуства и одсуства са рада ради неге детета, у односу на раније године. Ипак, у појединим сегментима заштите породичних и родних заснованих права и даље су присутни системски изазови.

Поступање Министарства за бригу о породици и демографију у поступцима остваривања права мајки на новчана средства по основу рођења детета у циљу стамбеног збрињавања обележило је неуједначено и неблаговремено одлучивање. Иако је прописан рок од 30 дана за доношење решења о признавању права на новчану помоћ по уредном захтеву, одлуке су у великом броју случајева доношене након неколико месеци, а поједини захтеви су били нерешени и дуже од годину дана. Као разлог навођен је повећан број захтева и њихово разматрање по хронолошком редоследу, што је довело до продуженог трајања поступака.

У области заштите од насиља у породици, и поред статистички мањег броја обраћања жртава насиља, поједини случајеви су указали на структурне слабости у функционисању система заштите. Забележене су ситуације у којима насиље није било пријављено надлежним органима, као и случајеви у којима су, упркос претходном обраћању, изостале адекватне и благовремене мере према насилнику што је довело до тешких последица. Пракса је указала на потребу доследног праћења случајева до

⁴³ „Службени гласник РС”, бр. 22/09 и 52/21.

⁴⁴ „Службени гласник РС”, број 52/21.

⁴⁵ Закон о потврђивању Конвенције Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици („Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 12/13).

њиховог окончања правоснажном судском одлуком, континуиране размене информација и израде индивидуалних планова заштите и подршке жртвама.

Нормативни оквир у области заштите жена од насиља у породици није у потпуности усклађен са међународним стандардима. Кривични законик није у целости усаглашен са Истанбулском конвенцијом, посебно у делу који се односи на дефинисање кривичних дела против полне слободе. Предложене измене Кривичног законика нису обезбедиле пуно усклађивање са стандардом који подразумева инкриминацију сваког недобровољног сексуалног чина, укључујући случајеве у којима није дошло до физичког отпора жртве. Измене Породичног закона које би допринеле унапређењу заштите жртва насиља у породици такође нису усвојене.

Одредба Закона о родној равноправности која предвиђа право на здравствено осигурање по основу неплаћеног рада у кући за лица која нису осигурана по другом основу није спроведена у пракси. Измене Закона о здравственом осигурању⁴⁶ које би омогућиле остваривање овог права још увек нису усвојене што посебно погађа старије жене у сеоским срединама.

На нивоу јединица локалне самоуправе приметна је неуједначена примена Закона о родној равноправности. Иако су у већини јединица локалне самоуправе формално одређена лица задужена за родну равноправност и формирана тела у овој области, њихов рад често је ограничен недовољним капацитетима и формалистичким приступом, без систематичног разматрања аката из родне перспективе.

Кључни статистички подаци

У области родне равноправности, у 2025. години разматрано је 147 предмета (138 притужби и девет поступака по сопственој иницијативи), што представља 2,71% укупно разматраних предмета. Рад је окончан у 113 предмета (76,87%), а окончано је и 37 предмета из ранијих година. Упућено је 60 препорука, од којих је девет доспело на извршење, а по седам је поступљено (77,78%).

Одбачене притужбе чиниле су 32,74% окончаних предмета, најчешће због неискоришћених правних средстава. Саветодавна помоћ пружена је у 72,97% одбачених предмета. Притужбе су се најчешће односиле на права трудница и породиља, накнаду зараде током одсуства, као и насиље у породици и насиље над ЛГБТИ особама.

Главни налази и трендови

Током 2025. године поступање по притужбама указало је на образац неблаговременог одлучивања у предметима који се односе на остваривање права мајки на новчана средства за стамбено збрињавање по основу рођења детета. Заштитник грађана је у 18 предмета упутио 54 препоруке Министарству за бригу о породици и демографију у којима је указао на потребу отклањања узрока прекорачења рокова и обезбеђивања благовременог поступања. У појединим предметима су донета решења о признавању права, али није достављено изјашњење о системским мерама за отклањање утврђених пропуста, што указује на делимично спровођење.

У систему заштите од насиља у породици, забележен је нормативни помак усвајањем Општег протокола о поступању и мултисекторској сарадњи у случајевима родно заснованог насиља према женама и насиља у породици⁴⁷ у марту 2024. године.

⁴⁶ „Службени гласник РС“, бр. 25/19, 92/23 и 109/25 - др. закон.

⁴⁷ Доступно на: <https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2018-11/Opsti%20protokol%20nasilje%20u%20porodici.pdf>

Међутим, посебни протоколи нису усвојени од стране свих релевантних органа што се одражава на неуједначену примену стандарда у пракси.

У одређеном броју случајева родно заснованих убистава жена утврђено је да жртве претходно нису пријављивале насиље, услед чега надлежни органи нису располагали информацијама које би омогућиле благовремено реаговање. Ово указује на потребу јачања превентивних механизма, подизања поверења у институције и активности усмерених на охрабривање жртава да пријаве насиље.

Пракса у 2025. години показује да се у појединим областима повреде отклањају тек након интервенције, док изостаје системско и благовремено отклањање узрока који доводе до понављања истих пропуста.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неблаговремено поступање по правноснажној судској одлуци

Поступајући по притужби у вези са остваривањем права на накнаду зараде за време одсуства са рада ради неге детета, Заштитник грађана је утврдио да Министарство за бригу о породици и демографију није благовремено поступило по правноснажној пресуди Управног суда, већ је судску одлуку извршило са значајним закашњењем. Овакво поступање представља повреду начела ефикасности и добре управе, као и права странке на благовремено одлучивање.

Министарству је препоручено да убудуће судске одлуке извршава у законом прописаним роковима и у складу са обавезујућим правним схватањима суда, да утврди евентуалну одговорност службених лица и предузме одговарајуће мере. По препоруци није поступљено у остављеном року.⁴⁸

Неблаговремено одлучивање о праву на субвенције мајкама за куповину стана

Поступајући по већем броју притужби у вези са остваривањем права на новчана средства за изградњу или куповину стамбеног простора по основу рођења детета, утврђено је да надлежно министарство није одлучивало у законом прописаном року од 30 дана, већ су одлуке доношене након више месеци, а поједини захтеви били су нерешени и дуже од годину дана. Овакво поступање довело је до правне несигурности и ризика од настанка материјалне штете.

Упућене су препоруке да се утврде разлози прекорачења рокова, обезбеде адекватни кадровски капацитети и убудуће одлучује у прописаним роковима. У делу предмета донета су решења о признавању права, док није достављено изјашњење о системским мерама за отклањање узрока кашњења.⁴⁹

Обустава праћења случаја насиља у породици пре правноснажног окончања поступка

У поступку који се односио на случај породичног насиља утврђено је да је Група за координацију и сарадњу при Основном јавном тужилаштву у Младеновцу проценила

⁴⁸ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8376-inis-rs-v-z-brigu-p-r-dici-i-d-gr-fi-u-ni-izvrshil-pr-sudu-upr-vn-g-sud>

⁴⁹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8299-inis-rs-v-z-brigu-p-r-dici-i-d-gr-fi-u-d-p-sh-u-z-ns-r-v>
<https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8354-inis-rs-v-z-brigu-p-r-dici-i-d-gr-fi-u-d-u-vrdi-r-zl-g-pr-r-c-nj-z-ns-ih-r-v>

средњи ризик од понављања насиља и предложила обустављање даљег праћења породице, иако поступак није био окончан правноснажном судском одлуком.

Заштитник грађана је упутио мишљење са препоруком да Група за координацију и сарадњу, у складу са Законом о спречавању насиља у породици, разматра све случајеве који нису окончани правноснажном одлуком, израђује индивидуалне планове заштите и подршке жртвама и предлаже мере ради ефикасног окончања судских поступака.⁵⁰

Нерешен радноправни статус здравствених медијаторки

Поступајући по притужби грађанке из Бора која се односила на дугогодишње ангажовање здравствених медијаторки по уговорима о делу, без радног стажа и права из радног односа, покренут је испитни поступак контроле рада Министарства здравља. Министарство није доставило тражено изјашњење ни након више ургенција, чиме је повређена законска обавеза сарадње са Заштитником грађана.

Министарству је препоручено да достави тражене информације и убудуће благовремено и потпуно поступа по захтевима Заштитника грађана. По препоруци није поступљено у остављеном року.⁵¹

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Министарство за бригу о породици и демографију** треба да:
 - без одлагања донесе решења по захтевима притужила за остваривање права на новчана средства за изградњу, учешће у куповини, односно куповину породично-стамбене зграде или стана по основу рођења детета;
 - утврди разлоге који су довели до прекорачења законског рока од 30 дана за одлучивање и, у складу са утврђеним, предузме одговарајуће мере;
 - обезбеди адекватне кадровске капацитете за поступање по захтевима, како би се спречило понављање утврђених пропуста;
 - приликом доношења управних аката у извршењу пресуде Управног суда поступа у складу са обавезујућим правним схватањима суда и доноси одлуке у законом прописаним роковима, у складу са начелима добре управе;
 - у одговарајућем поступку утврди евентуалну одговорност службених лица за утврђене пропусте и, уколико се она утврди, изрекне одговарајуће мере;
- **Министарство здравља** треба да у будућем раду благовремено поступа по захтевима Заштитника грађана и доставља потпуне, прецизне и документоване одговоре, у складу са законском обавезом сарадње;
- **Група за координацију и сарадњу при Основном јавном тужилаштву у Младеновцу** треба да, у складу са чланом 25. Закона о спречавању насиља у породици, разматра све случајеве насиља у породици који нису окончани правноснажном судском одлуком, да израђује индивидуалне планове заштите и подршке жртвама и да предлаже надлежном тужилаштву мере ради окончања судских поступака.

⁵⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/pr-v-d/8227-gr-ds-i-c-n-r-z-s-ci-lni-r-d-pr-duzi-r-z-z-sh-i-u-zr-v-p-r-dicn-g-n-silj-i-l-l-n-g-d>

⁵¹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8372-inis-rs-v-zdr-vlj-d-ispuni-z-n-pr-pis-nu-b-v-zu-s-r-dnj-s-z-sh-i-ni-gr-d-n>

ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА

Увод и правни оквир

Заштита права ЛГБТИ особа представља део укупног система заштите од дискриминације и унапређења равноправности пред законом. Поред Устава Републике Србије и Закона о забрани дискриминације, значајни су и међународни стандарди и препоруке Савета Европе и Европске уније, који обавезују државу да обезбеди ефикасну заштиту од насиља и дискриминације, правно признање родног идентитета и једнак третман у остваривању породичних и других права.

У оквиру својих надлежности, Заштитник грађана прати поступање органа јавне власти у случајевима повреде права ЛГБТИ особа, указује на нормативне недостатке и даје препоруке ради унапређења правног и институционалног оквира.

Главни изазови и препреке

У извештајној години Заштитник грађана је поступао по предметима у области права ЛГБТИ особа, међутим континуирано низак број притужби се не може тумачити као одсуство проблема у овој области већ се мора посматрати као индикатор ниског поверења ЛГБТИ особа у институције. Оцена стања у овој области заснива се највише на праћењу општег друштвеног контекста, поступања по општим системским препорукама Заштитника грађана, постојећем нормативном оквиру и уоченим правним празнинама, као и на подацима релевантних актера који указују на положај ЛГБТИ особа у пракси.

Иако законодавни оквир формално гарантује заштиту од дискриминације, у пракси ЛГБТИ особе остају изложене насиљу, дискриминацији и друштвеној стигматизацији. Забележени инциденти мотивисани мржњом и указивања на низак степен поверења у институције указују на потребу доследне примене постојећих механизма заштите и унапређења институционалног одговора.

И даље није усвојен закон којим би се уредиле истополне заједнице, нити закон којим би се уредиле правне последице прилагођавања (промене) пола родном идентитету, чиме положај ЛГБТИ особа остаје нормативно неуређен у кључним областима породичног и личног статуса. Такође, нису извршене измене Кривичног законика којима би се у свим релевантним делима инкриминисала радња извршења на основу сексуалне оријентације и родног идентитета, нити је Законом о полицији експлицитно прописана забрана дискриминације по овом основу.

Према подацима организација цивилног друштва, забележено је више од 110 инцидената мотивисаних мржњом према ЛГБТИ особама, укључујући физичке нападе, претње и говор мржње.

Питања безбедности и заштите права ЛГБТИ особа била су у фокусу јавности и током одржавања Недеље поноса, што је додатно указало на значај обезбеђивања заштите учесника и поштовања права на мирно окупљање.

4.3. ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Увод и правни оквир

Заштитник грађана посебну пажњу посвећује заштити и унапређењу права особа са инвалидитетом, у складу са својим уставним и законским овлашћењима. Република Србија је ратификовала Конвенцију Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом којом се утврђује обавеза државе да обезбеди пуно и равноправно уживање свих права особама са инвалидитетом, уз поштовање њиховог достојанства.

Нормативни заштите права особа са инвалидитетом чине, између осталог, Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом,⁵² Закон о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом,⁵³ Закон о социјалној заштити,⁵⁴ Закон о пензијском и инвалидском осигурању,⁵⁵ Закон о здравственом осигурању⁵⁶, као и одговарајућа подзаконска акта.

Додатно, Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2025. до 2030. године, са Акционим планом за њено спровођење у периоду 2025. до 2027. године, дефинише циљеве, мере и активности усмерене на системско унапређење положаја особа са инвалидитетом и доследну примену социјалног модела у јавним политикама.⁵⁷

У оквиру својих надлежности, Заштитник грађана прати и контролише рад органа јавне власти указујући на уочене недостатке у примени прописа и предузимању мера од значаја за остваривање и заштиту права особа са инвалидитетом.

Главни изазови и препреке

Општа оцена указује на то да су у 2025. години остварени помаци у погледу доступности информација особама са инвалидитетом и подизању свести о значају приступачности као предуслова за самосталан живот и пуно и равноправно учешће у друштву.

Кључни изазови односе се на неусклађеност и постојање дуплог система остваривања права на новчана давања за помоћ и негу другог лица. Такође, уочено је непоступање надлежних органа у законом прописаним роковима у поступцима остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања, као и права на мере материјалне подршке из области социјалне заштите.

У систему социјалне заштите, недостатак смештајних и кадровских капацитета у установама доводи до формирања тзв. листе чекања, због чега корисници не могу благовремено да остваре услуге дневног боравка, домског смештаја и услуге „предаха“, иако за њима постоји реална потреба.⁵⁸

Иако су уочени извесни помаци, и даље је присутан проблем недовољне архитектонске приступачности објеката јавне намене и објеката за колективно становање, као и недовољне информационо-комуникацијске и когнитивне приступачности. Посебно

⁵² „Службени гласник РС“, бр. 33/06 и 13/16.

⁵³ „Службени гласник РС“, бр. 36/09, 32/13 и 14/22 – др. закон.

⁵⁴ „Службени гласник РС“, бр. 24/11, 117/22 – одлука УС.

⁵⁵ „Службени гласник РС“, бр. 34/03 ... 94/24.

⁵⁶ „Службени гласник РС“, бр. 25/19, 92/23 и 109/25 – др. закон.

⁵⁷ „Службени гласник РС“, број 6/25.

⁵⁸ Предах услуга је краткорочни и повремени смештај особа са сметњама у развоју, који се обезбеђује као дневни, викенд или вишедневни смештај, чиме се пружа подршка како кориснику тако и породици у одржавању и побољшању квалитета њиховог живота. – Правилник о ближим условима и стандардима за пружање социјалне заштите („Службени гласник РС“ бр. 42/13, 89/18 и 73/19).

забрињавају нормативни недостаци у области приступачности здравствених установа, који додатно отежавају приступ здравственој заштити особа са инвалидитетом.

У 2025. години нису измењени и допуњени прописи којима су регулисане области људских ћелија и ткива и пресађивање људских органа,⁵⁹ односно ни након четири године није поступљено по одлукама Уставног суда.⁶⁰ Изменама прописа би се омогућило повећање броја обављених поступака пресађивања органа, смањиле листе чекања за трансплатацију органа, а у циљу лечења болесника, међу којима је велики број особа са инвалидитетом и побољшање квалитета њихових живота.

Кључни статистички подаци

У области права особа са инвалидитетом, у 2025. години разматрано је 205 предмета, што чини 3,78% укупно разматраних предмета. Рад је окончан у 180 предмета (82,80%), а окончано је и 190 предмета из ранијих година. Упућено је 26 препорука, од којих је пет доспело на извршење и по свима је поступљено (100%).

Одбачене притужбе чиниле су 33,89% окончаних предмета, најчешће због неискоришћених правних средстава и ненадлежности. Саветодавна помоћ пружена је у 60,65% одбачених предмета. Најчешће су се притужбе односиле на права лица лишених пословне способности, право на увећани додатак за помоћ и негу другог лица и једнаку доступност услуга.

Главни налази и трендови

У извештајном периоду у области заштите права особа са инвалидитетом уочени су одређени помаци у институционалном и нормативном приступу, али и континуитет појединих структурних проблема који и даље значајно утичу на остваривање ових права у пракси.

Као значајан тренд у 2025. години издвајају се покретање процеса израде Закона о евиденцијама особа са инвалидитетом, са циљем успостављања јединствене и поуздане базе података, као и припрема Нацрта закона о организацијама особа са инвалидитетом. Ове активности представљају важан корак ка системском уређивању области, унапређењу планирања јавних политика и јачању улоге организација особа са инвалидитетом у процесима заступања, учешћа и заштите права особа са инвалидитетом.

У циљу бољег сагледавања проблема са којима се суочавају особе са инвалидитетом Заштитник грађана је у јуну 2025. године формирао Савет за права особа са инвалидитетом, као стручно саветодавно тело.

Савет је формиран у складу са принципом „Ништа о нама без нас“, и чине га представници организација особа са инвалидитетом, експерт за приступачност и представник академске заједнице. Савет пружа стручну и саветодавну подршку Заштитнику грађана у вршењу надлежности у области заштите права особа са инвалидитетом. Поред рада Савета, Заштитник грађана је наставио и проширио сарадњу са организацијама цивилног друштва које се баве положајем особа са инвалидитетом чиме превентивно делује у циљу унапређења права особа са инвалидитетом.

⁵⁹ Закон о пресађивању људских органа и Закон о људским ћелијама и ткивима („Службени гласник РС“, бр. 57/18 и 11/21 - одлука УС).

⁶⁰ Одлука Уставног суда број IУз 223/2018 и Одлука Уставног суда IУз-69/2020. („Службени гласник РС“, број 111/21).

Заштитник грађана је током извештајне 2025. године наставио активности усмерене на подизање свести о важности приступачности, кроз промовисање добре праксе и указивање на нормативне и конкретне недостатке који утичу на остваривање права особа са инвалидитетом. У сарадњи са Сталном конференцијом градова и општина, девети пут заредом додељене су награде јединицама локалне самоуправе за допринос развоју приступачности на својој територији. Ове активности доприносе подизању свести о значају приступачности као предуслова за самосталан живот и пуно учешће особа са инвалидитетом у друштву.⁶¹

Налази Заштитника грађана указују на то да особе са инвалидитетом и даље наилазе на значајне препреке у приступу здравственој заштити. Више од трећине здравствених установа из Плана мреже здравствених установа нема обезбеђена обележена паркинг места за возила особа са инвалидитетом, што посебно отежава приступ установама особама које за кретање користе инвалидска колица.

Поред физичких препрека, уочене су и комуникационе и оријентационе баријере, као и нормативни недостаци, будући да важећим прописима којима се уређују услови за обављање здравствене делатности није изричито прописана обавеза прилагођавања прилаза здравственим установама особама са инвалидитетом.

Налази Заштитника грађана указују на то да се право на новчана давања за помоћ и негу другог лица суштински остварује у оквиру два различита система и пред два различита органа - у систему социјалне заштите и систему пензијског и инвалидског осигурања. Иако је реч је о садржински истом праву, овакво уређење доводи до правне несигурности и потенцијално штетних последица по кориснике, чиме се обесмишљава његово постојање.

На основу притужби грађана, Заштитник грађана констатује да поступци по захтевима грађана за остваривање права на инвалидску пензију и право на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица трају знатно дуже од законом прописаних рокова.

Иако је нормативни оквир у области професионалне рехабилитације и запошљавања особа са инвалидитетом унапређен, налази Заштитника грађана указују на то да тржиште рада и даље не обезбеђује довољне могућности за њихову пуну интеграцију. Ограничене могућности за запошљавање, и неприступачно радно окружење доприносе одржавању неједнакости у овој области.

У области здравственог осигурања, особе са инвалидитетом остварују права на медицинско-техничка помагала, у складу са Законом о здравственом осигурању. Међутим, уочено је да поједини услови и рокови за обнављање права на помагала не прате потребе корисника, као и да постоји потреба за увођењем нове врсте помагала.

⁶¹ За допринос развоју свих облика приступачности на својој територији је освојио град Пирот, за иницијативу реконструкције Дома Војске који је адаптиран - реконструисан са циљем да мултифункционални центар постане приступачан свим особама, односно да се осигура несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старијим особама. Награду за унапређење приступачности Дома здравља је добила општина Босилеград, за иницијативу изградње лифта у објекат здравствене установе, што је урађено по свим стандардима, те у великој мери утиче на квалитет доступности здравствене заштите особама са ограниченом покретљивошћу. Додељена су признања градовима и општинама Бела Паланка, Свилајнац, Сомбор, Смедерево, Кикинда, за унапређење физичке, информационо-комуникационе и институционалне приступачности, као и за сарадњу са удружењима особа са инвалидитетом. Град Крагујевац је добио похвалу за континуитет у раду у области унапређења приступачности.

Важни случајеви и предмети из праксе ***Приступачност здравствених установа***

На основу информација добијених од чланова Савета, Заштитник грађана је покренуо испитне поступке законитости и правилности рада и поступања здравствених установа из Плана мреже здравствених установа, ради утврђивања степена њихове приступачности особама са инвалидитетом које се крећу уз помоћ инвалидских колиџа, као и ради преиспитивања нормативних недостатака.

На основу података прибављених од Министарства здравља, утврђено је да више од трећине здравствених установа из Плана мреже здравствених установа на паркиралиштима нема обезбеђена и обележена паркинг места за возила особа са инвалидитетом. Недостатак приступачног и паркирања, као и постојање физичких и комуникационо-информационих препрека у здравственим установама, значајно отежава или онемогућава приступ здравственој заштити особама са инвалидитетом.

Заштитник грађана је утврдио нормативне недостатке, с обзиром на то да важећим прописима, којима се уређују услови за обављање здравствене делатности, није прописана обавеза прилагођавања прилаза установама особама са инвалидитетом, и указао на потребу унапређења нормативног оквира у овој области.⁶²

Остваривање права на новчана давања за помоћ и негу другог лица

Заштитник грађана је поступао по притужби коју је притужила поднела у име своје мајке указујући на захтев Центра за социјални рад града Зрењанина за повраћај значајног новчаног износа по основу наводно неосноване исплате додатка за помоћ и негу другог лица, након што је утврђено да је корисница истовремено остваривала право на породичну пензију.

У спроведеном испитном поступку утврђено је да је корисници још раније, на основу налаза органа вештачења Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, признато право на увећани додатак за помоћ и негу другог лица без временског ограничења који јој је исплаћивао центар за социјални рад, као и да је накнадно, у другом систему, стекла право на породичну пензију и право на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица као корисник пензије, коју је од тада требало да јој исплаћује Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање. Неколико година након тога, по сазнању да је притужила постала корисник породичне пензије, Центар за социјални рад Зрењанин је донео решење о ретроактивном престанку права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица и затражио повраћај средстава за вишегодишњи период током којег је према слову закона новчану накнаду за помоћ и негу другог лица притужили требало да исплаћује Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање.

Поступајући по притужби, Заштитник грађана је указао на то да се право на новчана давања за помоћ и негу другог лица остварује у оквиру два различита система и пред два различита органа - у систему социјалне заштите, и у систему пензијског и инвалидског осигурања, иако је реч о садржински истом праву, материјални услови за његово остваривање су идентично прописани, а здравствено стање и постојање потребе за туђом негом и помоћи процењује исти орган - орган вештачења Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање.

Оваква неусклађена регулатива доводи до правне несигурности и потенцијално штетних последица по кориснике, који у појединим случајевима постају дужни да

⁶² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-11-11-34-45/8329-b-zb-di-i-p-r-ing-s-s-b-s-inv-lidi-ispr-d-zdr-vs-v-nih-us-n-v>

врате изузетно високе новчане износе, иако је извор финансирања у оба система буџет Републике Србије. На тај начин се доводи у питање сврха новчаног давања за помоћ и негу другог лица, али и сам систем социјалне заштите.

Будући да овај проблем представља дуготрајан системски изазов, који до сада није решен изменама релевантних прописа, Заштитник грађана је поново упутио мишљење ресорном министарству ради уређења остваривања овог права у једном систему и пред једним органом.⁶³

Неправовремено поступање и несарадња у поступцима одлучивања о праву на новчана давања за помоћ и негу другог лица

Заштитник грађана је поступао по притужбама грађана који су указивали на прекомерно дуго трајање поступака остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања, као и на непоступање надлежних организационих јединица Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање у законом прописаним роковима. У спроведеним испитним поступцима је утврђено да су застоји у одлучивању у значајној мери последица кашњења у поступку вештачења здравственог стања као и недовољне координације Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и ресорног министарства. У појединим случајевима, поступци су трајали више месеци, па и година, без доношења коначне одлуке, што је грађане доводило у стање неизвесности и материјалне угрожености.

Заштитник грађана је утврдио да овакво поступање представља повреду права грађана на благовремено одлучивање и правну сигурност, као и одступање од начела добре управе. У циљу отклањања утврђених неправилности и незаконитости, Заштитник грађана је упутио препоруке Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање. Ресорно министарство је обавестило Заштитника грађана о поступању по препорукама, док Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, ни након више ургенција, није доставио обавештење о исходу поступања по препорукама. Изостанак обавештавања од стране Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање отежава праћење предузетих мера и умањује ефикасност поступања у предметима од непосредног значаја за остваривање права особа са инвалидитетом.

Отклоњен пропуст у поступању органа локалне самоуправе

Заштитник грађана је поступао по притужби особе са инвалидитетом која је указала на то да Општинска управе општине Звездара није поступила по њеном захтеву за издавање решења о одобрењу извођења грађевинских радова.⁶⁴ У притужби је наведено да је притужиља, услед здравственог стања и утврђеног степена телесног оштећења након две тешке операције, имала потребу да да објекат учини приступачним за своје потребе. Након што је Заштитник грађана упутио акт сарадње и превентивног деловања Општинској управи општине Звездара, надлежни орган је поступио по притужиљином захтеву и донео решење.⁶⁵

Остваривање права на рад и запошљавање

Заштитник грађана је поступао по притужби грађанке са оштећеним слухом која је указала на немогућност остваривања права на рад и запошљавање, наводећи да је у поступку запошљавања доведена у неравноправан положај због инвалидитета. У

⁶³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/pr-v-s-b-s-inv-lidi-i-s-ri-ih/8284-inis-rs-v-d-inicir-z-ns-u-r-gul-ivu-pr-v-n-n-vc-n-d-v-nj-z-p-c-i-n-gu-drug-g-lic>

⁶⁴ Чл. 145. Закона о планирању и изградњи („Службени гласник РС”, бр. 72/09 ...91/25).

⁶⁵ Број предмета 3314-160/25.

поступку је утврђено да се наводи односе на питање могуће дискриминације у области рада, за чије поступање је надлежан Повереник за заштиту равноправности, те је Заштитник грађана посаветовао грађанку да се обрати надлежном органу уз пружање одговарајућих информација о даљем остваривању заштите права.⁶⁶

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да предузме мере ради јединственог уређења остваривања права на новчана давања за помоћ и негу другог лица;
- **Министарство здравља** ће предузети активности из своје надлежности како би здравствене установе омогућиле особама са инвалидитетом, посебно особама које за кретање користе колица, несметан приступ објектима здравствених установа на једнакој основи као и осталим особама;
- **Министарство здравља** измениће и допунити Правилник о ближим условима за обављање здравствене делатности у здравственим установама и другим облицима здравствене заштите⁶⁷ у циљу отклањања физичких препрека, комуникацијских и оријентацијских сметњи, ради омогућавања несметаног приступа, кретања, боравка особа са инвалидитетом у здравственим установама и коришћењу здравствене заштите;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да обезбеди благовремено и ефикасно поступање у поступцима за остваривање права на пензијско и инвалидско осигурање, посебно у делу који се односи на поступак вештачења, као и да унапреди координацију између својих организационих јединица;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба благовремено да поступа по захтевима и препорукама Заштитника грађана и доставља потпуне, прецизне и конкретне одговоре, поткрепљене одговарајућом документацијом као потврдом пружених информација.

⁶⁶ Број предмета 3314-173/25.

⁶⁷ „Службени гласник РС”, бр. 43/06...и 86/25.

4.3.1. НЕЗАВИСНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРАЋЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА КОНВЕНЦИЈЕ О ПРАВИМА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА

Увод и мандат

Ратификацијом Конвенције Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом (у даљем тексту: Конвенција) и Опционог протокола⁶⁸ уз Конвенцију, Република Србија је преузела обавезу да „унапређује, штити и обезбеди пуно и једнако уживање људских права особама са инвалидитетом“.

У складу са чланом 2. став 2. Закона о Заштитнику грађана⁶⁹ и чланом 33. став 2. Закона о потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом, Заштитник грађана обавља послове Независног механизма за праћење спровођења Конвенције (у даљем тексту: Независни механизам).

Независни механизам има задатак да прати усклађеност националног законодавства и јавних политика са одредбама Конвенције и препорукама Комитета УН за права особа са инвалидитетом, да даје мишљења на прописе и јавне политике као и да анализира ефекте њихове примене на положај особа са инвалидитетом.

У извештајном периоду, због ограничених кадровских и финансијских капацитета, мониторинг је био усмерен на области равноправности и забране дискриминације, приступачности, самосталног живота и укључивања у заједницу, као и рада и запошљавања.

Општа оцена стања и кључни системски изазови

Општа оцена Заштитника грађана у обављању послова Независног механизма је да је социјални модел приступа инвалидитету, који промовише Конвенција, формално интегрисан у нормативни и стратешки оквир Републике Србије. У 2025. години остварени су умерени помаци у појединим областима, а започети су и процеси измена и допуна релевантних прописа.

Међутим, реформски процеси трају дуго, а примена прописа није уједначена и доследна. Постоје значајни изазови у ефикасности контролних механизма, као и праћења стварних ефеката јавних политика на положај особа са инвалидитетом. Један од кључних системских проблема представља одсуство јединствене и централизоване евиденције особа са инвалидитетом. Не постоји регистар који би обједињавао податке различитих подсистема, што онемогућава планирање политика заснованих на поузданим и упоредивим подацима, као и праћење њихових ефеката.

У области социјалне заштите особа са инвалидитетом, неопходно је убрзати измене и допуне Закона о социјалној заштити и усвајање нове стратегије социјалне заштите, као и обезбедити спровођење стратегије деинституционализације кроз доношење пратећих акционих планова.

У области пословне способности и равноправности пред законом, неопходно је ускладити Породични закон и Закон о ванпарничном поступку⁷⁰ са чланом 12 Конвенције, како би се обезбедио пуни прелазак са модела заменског одлучивања на

⁶⁸ Закон о потврђивању Опционог протокола уз Конвенцију о правима особа са инвалидитетом („Службени гласник РС – Међународни уговори“, број 42/09).

⁶⁹ „Службени гласник РС“, број 105/21.

⁷⁰ „Службени гласник СРС“, бр. 25/82 и 48/88 и „Службени гласник РС“, бр. 46/95 – др. закон ... и 106/15 – др. закон.

модел одлучивања уз подршку. Постојећа законска решења и даље садрже елементе који нису у потпуности усклађени са Конвенцијом.

Процес деинституционализације и развоја услуга у заједници није значајно напредовао. Институционални смештај и даље представља доминантан облик заштите особа са инвалидитетом, док су услуге у заједници недовољно развијене, територијално неуједначене и често ограниченог обима.

Систем приступачности није доследно интегрисан у јавне политике и прописе, а структурне баријере у области запошљавања и даље ограничавају учешће особа са инвалидитетом на отвореном тржишту рада, укључујући губитак социјалних давања услед запошљавања и недовољну примену разумног прилагођавања.

Поред тога, потребно је обезбедити усклађивање релевантних закона са чланом 12 Конвенције, укључујући прописе који се односе на пословну способност и права корисника услуга смештаја у социјалној заштити, као и уклонити постојеће колизије неких законских решења, неуједначене дефиниције инвалидитета, термилошка неслагања са Конвенцијом и др.

У пракси, сложене административне процедуре и недовољна буџетска издвајања ограничавају ефективно остваривања права особа са инвалидитетом.

4.4. ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

Увод и правни оквир

Република Србија Уставом јемчи посебну заштиту права припадника националних мањина ради остваривања потпуне равноправности и очувања њиховог националног, језичког, културног и верског идентитета.⁷¹ Поред права која су загарантована свим грађанима, припадницима националних мањина обезбеђено је остваривање додатних индивидуалних и колективних права.

Законодавни оквир у овој области чине, између осталог, Закон о заштити права и слобода националних мањина,⁷² Закон о националним саветима националних мањина⁷³ и Закон о службеној употреби језика и писма.⁷⁴ Република Србија је ратификовала Оквирну конвенцију за заштиту националних мањина⁷⁵ и Европску повељу о регионалним или мањинским језицима⁷⁶, које представљају кључне међународне стандарде у овој области. Важан стратешки документи је и Стратегија за социјално укључивање Рома и Ромкиња у Републици Србији за период 2022-2030. године.⁷⁷

У оквиру својих уставних и законских надлежности, Заштитник грађана прати примену прописа, поступа по притужбама грађана или покреће поступке по сопственој иницијативи и на тај начин контролише рад органа јавне власти у циљу заштите и унапређења индивидуалних и колективних права припадника националних мањина.

Главни изазови и препреке

Притужбе припадника националних мањина упућене Заштитнику грађана у извештајном периоду указују на постојање структурних проблема у поступању органа јавне власти који утичу на остваривање појединих мањинских права.

Један од уочених изазова односи се на поступање надлежних органа у вези са вођењем службених евиденција о личном стању грађана. Поред тога, значајан број притужби указује на дискриминаторно и селективно поступање органа управе према припадницима националних мањина.

Посебну групу изазова представљају проблеми у обезбеђивању континуиране институционалне подршке припадницима ромске националне мањине, нарочито у области социјалне и здравствене заштите, што се одражава на могућност благовременог остваривања права и приступа услугама.

Изазови су уочени и у области обезбеђивања адекватних услова становања за многе припаднике ромске заједнице који и даље живе у неформалним насељима са ограниченим приступом основним комуналним услугама. Недовољан напредак у решавању имовинско-правних односа и сложеност поступка легализације стамбених објеката и даље представљају препреку за трајније унапређење положаја у овој области.

⁷¹ Чл. 75 - чл. 81. Устава Републике Србије.

⁷² „Службени лист СРЈ“, број 11/02, „Службени лист СЦГ“, број 1/03 – Уставна повеља и „Службени гласник РС“, бр. 72/09 – др. закон, 97/13 – одлука УС и 47/18.

⁷³ „Службени гласник РС“ бр. 72/09, 20/14 – одлука УС, 55/14 и 47/18.

⁷⁴ „Службени гласник РС“ бр. 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/05 – др. закон, 30/10, 47/18 и 48/18 – испр.

⁷⁵ Закон о потврђивању Оквирне конвенције за заштиту националних мањина („Службени лист СРЈ – Међународни уговори“, број 6/98).

⁷⁶ Закон о ратификацији Европске повеље о регионалним или мањинским језицима („Службени лист СЦГ – Међународни уговори“, број 18/05).

⁷⁷ „Службени гласник РС“, број 23/22.

Кључни статистички подаци

У области права националних мањина, Заштитник грађана је у 2025. години разматрао 34 предмета (30 притужби и четири поступка по сопственој иницијативи), што чини 0,63% укупно разматраних предмета у извештајној години. Рад је окончан у 30 предмета (88,23%), док су четири предмета остала у раду. Поред тога, у 2025. години окончан је и рад на 31 предмету из ранијих година, што указује на континуитет поступања у овој области. Заштитник грађана је упутио шест препорука органима извршне власти, од којих је свих шест доспело на извршење у извештајном периоду. Надлежни органи поступили су по пет препорука, што представља степен поступања од 83,33%.

Највећи број окончаних предмета односио се на одбачене притужбе (40%), најчешће због ненадлежности (58,33% одбачених притужби). У 75% одбачених предмета (девет случајева) притужиоцима је пружена саветодавно-правна помоћ. Најчешћи наводи притужби односили су се на забрану дискриминације, посебна права Рома и индивидуална права припадника националних мањина.

Главни налази и трендови

Током извештајног периода, у области заштите права припадника националних мањина уочен је тренд јачања стратешког оквира кроз усвајање Акционог плана за спровођење Стратегије за социјално укључивање Рома и Ромкиња за период 2026-2027. године⁷⁸ који обезбеђује основ за системско планирање, координацију и праћење мера у овој области, док су активности Заштитника грађана биле усмерене на поступање по притужбама које су се односиле на поступање органа управе, остваривање права у службеним евиденцијама, заштиту од дискриминације и питања здравствене и социјалне заштите и становања припадника ромске националне мањине.

Налази Заштитника грађана указују на то да и даље постоје проблеми у поступању надлежних матичних служби приликом уписа података о националној припадности у матичне евиденције. Припадници националних мањина обрађали су се Заштитнику грађана поводом непоступања надлежних органа по захтевима за упис, брисање или промену податка о националној припадности у матичној књизи рођених.

Сагласно закону, пунолетно лице коме податак о националној припадности није уписан у матичну књигу рођених, као и лице које жели да се тај податак избрише или промени, може то учинити на основу изјаве дате на записник пред матичаром који води матичну књигу рођених. Заштитник грађана указује на неопходност да јавни службеници и надлежни органи поступају у законом прописаним роковима и да грађанима пруже потпуне и јасне информације у вези са остваривањем овог права.

Повећан број случајева говора мржње усмерен највише према ромској заједници указује на неопходност развијања ефикасних механизма превенције.

Заштитник грађана је у свом досадашњем раду, како кроз поступање по притужбама припадника ромске националне мањине, тако и кроз праћење мера социјалног укључивања Рома и Ромкиња, у својим редовним годишњим и посебним извештајима указивао на улогу и значај ромских здравствених медијаторки⁷⁹ у унапређењу доступности здравствене заштите ромској популацији. Налази из извештајног периода указују на то да су, иако је програм ангажовања здравствених медијаторки дао значајне резултате у претходним годинама, уочени озбиљни пропусти у његовој примени.

⁷⁸ „Службени гласник РС“, број 105/22.

⁷⁹ Доступно на: <https://pravamanjina.ombudsman.org.rs>

Током пуних девет месеци у извештајној години није било ангажовано ниједно лице за обављање послова здравствене медијаторке, иако је Министарство здравља одговорно за спровођење мера усмерених на унапређење здравља Рома и Ромкиња, укључујући решавање радно-правног статуса медијаторки и повећање броја запослених Рома и Ромкиња у здравственом систему.

Поред тога, изостало је системско праћење здравствених и социо-економских показатеља положаја ромске популације, што је додатно утицало на могућност планирања и спровођења мера усмерених на унапређење здравствене заштите ове заједнице.

Питање пресељења припадника ромске националне мањине из неформалних насеља и даље није решено на адекватан начин. Ромска неформална насеља, која су позната надлежним органима, карактеришу се нелегалном градњом, недостатком основне инфраструктуре, укључујући приступ води, електричној енергији и канализацији, као и честом локацијом на периферији градова.

Важни случајеви и предмети из праксе

Упис података о националној припадности у матичне књиге

Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Градске управе града Вршца, након што је притужила указала на то да надлежна матична служба није поступила по њеном захтеву за упис податка о националне припадности немачке националности у матичну књигу рођених у периоду дужем од шест месеци. Поступање по предметној притужби је и даље у току⁸⁰.

Говор мржње према припадницима ромске мањине у медијима

Заштитник грађана је по сопственој иницијативи покренуо испитни поступак⁸¹ законитости и правилности рада Регулаторног тела за електронске медије, поводом програмског садржаја емитованог на телевизији са националном фреквенцијом у којем су изнете увредљиве, расистичке и неосноване тврдње о припадницима ромске заједнице које су могле довести до повреде људских права, слободе и достојанства припадника ромске националне мањине, као и до подстицања дискриминације и нетрпељивости.

Тек након покретања поступка од стране Заштитника грађана, Регулаторно тело за електронске медије је предузело одређене активности и сачинио извештај у којем су наведени могући прекршаји. С обзиром на то да је Савет овог тела надлежан за изрицање мера пружаоцима медијских услуга, Заштитник грађана ће са даљим поступањем застати до формирања тог тела, након чега ће одлучити о даљем току поступка и евентуалној потреби доношења мера из своје надлежности.

Права по основу рада

Поступајући по притужби запосленог у Министарству унутрашњих послова, припадника хрватске националне мањине, који је указао на да је због своје националне припадности распоређен на ниже плаћено радно место, Заштитник грађана је спровео испитни поступак законитости и правилности рада овог органа. Након достављеног

⁸⁰ Број предмета 331-241/25.

⁸¹ Доступно на <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/pr-v-n-ci-n-lnih-njin/8352-z-sh-i-ni-gr-d-n-p-r-nu-isp-i-ni-p-s-up-p-v-d-s-drz-isi-ni-p-ni-sh-s>

изјашњења није утврђено постојање пропуста у раду Министарства унутрашњих послова, па је притужба одбијена као неоснована.⁸²

Радно-правни статус ромских здравствених медијаторки

На основу информација о нерешеном радно-правном статусу ромских здравствених медијаторки, Заштитник грађана је затражио информације од Министарства здравља, које га је обавестило да је њихово ангажовање престало почетком 2025. године, а поново успостављено у септембру исте године, када је ангажована 61 медијаторка до краја године. У периоду у којем медијаторке нису биле ангажоване није спроведено активно праћење здравствених и социо-економских показатеља положаја ромске популације.⁸³

Због тога је Заштитник грађана упутио Мишљење Министарству здравља о неопходности континуираног ангажовања медијаторки и трајног решавања њиховог радно-правног статуса⁸⁴, о чему је обавештено и Координационо тело за унапређење положаја Рома и Ромкиња.⁸⁵

Услови становања у неформалним ромским насељима

Заштитник грађана је спровео испитни поступак законитости и правилности рада Градске управе града Београда поводом услова живота у неформалном насељу на територији радске општине Раковица. Утврђена је потреба за активнијим поступањем надлежних органа у погледу унапређења комуналне инфраструктуре и услуга, обезбеђивања адекватног стамбеног смештаја и безбедности мештана, као и њихове интеграције у урбану средину. Заштитник грађана је тим поводом упутио препоруке⁸⁶, по којима је Градска управа делимично поступила.

Поред тога, поводом обраћања⁸⁷ Војвођанског ромског центра, Заштитник грађана је затражио изјашњење Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре у вези са применом прописа који се односе на евидентирање и упис права на непокретностима⁸⁸ у ромским, нарочито подстандардним насељима. Поступање по предметној притужби је у току⁸⁹.

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе града Београда** треба да предузме све неопходне мере како би услови становања у стамбеним јединицама у неформалном насељу Кијево – Раковица, били унапређени тако да задовољавају одговарајуће стандарде предвиђене свим релевантним правним актима и обезбеде заштиту најосетљивијих група.

⁸² Број предмета 331-233/24.

⁸³ Акт дел. бр. 20460 од 25. јула 2025. године.

⁸⁴ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/pr-v-n-ci-n-lnih-njin/8305-inis-rs-v-zdr-vlj-d-p-r-n-n-pr-duzi-r-r-di-n-pr-idn-g-ng-z-v-nj-lic-z-b-vlj-nj-p-sl-v-r-s-zdr-vs-v-n-di-r>

⁸⁵ Одлука о оснивању Координационог тела за унапређење положаја Рома и Ромкиња („Службени гласник РС“, број 78/25).

⁸⁶ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/pr-v-n-ci-n-lnih-njin/8292-z-sh-i-ni-gr-d-n-upu-i-pr-p-ru-s-r-ri-u-z-s-ci-lnu-z-sh-i-u-gr-d-b-gr-d-zb-g-usl-v-u-n-f-r-ln-n-s-lju>

⁸⁷ Акт дел. бр. 34074 од 3. децембра 2025. године.

⁸⁸ „Службени гласник РС“, број 91/25.

⁸⁹ Број предмета 331-226/25.

4.5. ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

Увод и правни оквир

Будући да је право на слободу једно од основних људских права, савремени правни системи детаљно прописују разлоге и процедуру због којих неком лицу може бити ограничено или одузето остваривање тог права. Устав Републике Србије, у делу који се односи на људска и мањинска права и слободе (чл. 27-35), уређује право на слободу и безбедност, као и права лица лишених слободе.

На међународном нивоу, наведене гаранције садржане су у Међународном пакту о грађанским и политичким правима⁹⁰ и Европској конвенцији за заштиту људских права и основних слобода. Наведене гаранције детаљније су регулисане законским прописима као што су Закон о извршењу кривичних санкција⁹¹ и Закон о полицији.

Главни изазови и препреке

Заштитник грађана је током 2025. године забележио неколико догађаја у којима су уочене значајне повреде права лица лишених слободе, у виду прекорачења овлашћења и злостављања лица лишених слободе од стране овлашћених службеника, али сматра да је у извештајном периоду ипак постигнут напредак, имајући у виду изазове са којима су се надлежни органи управе суочавали.

Извештајни период карактерише повећан број притужби на рад полицијских службеника због угрожавања и кршења права лица лишених слободе. Пораст броја притужби доведен је у везу са два фактора: порастом непријављених јавних окупљања која су захтевала присуство и интервенцију полиције, као и са израженим присуством миграната и азиланата који су често изражавали незадовољство поступањем полицијских службеника.

Посебан проблем представљала је пракса задржавања ирегуларних миграната у просторијама полицијских станица, након уручења решења о забрани даљег боравка на територији Републике Србије. Ова пракса је доведена у питање са становишта легалности, али и услова у којима су лица боравила.

Иако су у раду завода за извршење кривичних санкција током извештајног периода уочене охрабрујуће тенденције, без евидентираних случајева злостављања и занемаривања лица лишених слободе, притужбе су се најчешће односиле на остваривање права на здравствену заштиту и на распоређивање лица лишених слободе у друге заводе.

Кључни статистички подаци

У области права лица лишених слободе разматрано је 236 предмета (232 притужбе грађана и четири поступка по сопственој иницијативи), што представља 4,36% укупно разматраних предмета. Рад је окончан у 209 предмета (88,56%), а окончано је и 13 предмета из ранијих година. Упућено је 11 препорука, од којих је свих 11 доспело на извршење, а по девет је поступљено (81,82% поступања).

Одбачене притужбе чиниле су 28,22% окончаних предмета, док су 35,41% притужби оцењене као неосноване. Саветодавна помоћ пружена је у 74,57% одбачених предмета. Највећи број притужби у овој области односио се на поступање према лицима на извршењу казне затвора, лицима у притвору, као и на поступање полицијских службеника.

⁹⁰ „Службени лист СФРЈ“, број 7/71.

⁹¹ „Службени гласник РС“, бр. 55/14 и 35/19.

Главни налази и трендови

Током 2025. године Заштитнику грађана је достављено више притужби због прекорачења овлашћења приликом поступања или због злостављања лица лишених слободе од стране полицијских службеника. Иако је значајан број притужби оцењен као неоснован, у појединим испитним поступцима установљено је грубо кршење права лица лишених слободе, укључујући повреду права на неповредивост физичког и психичког интегритета, права на достојанство, као и повреду права на приватност и поверљивост лекарског прегледа.

У поступцима који су се односили на задржавање ирегуларних миграната у полицијским станицама, утврђена је основаност навода о неадекватним условима боравка и пракси ограничавања слободе кретања у просторијама које нису намењене за задржавање лица.

Кад је реч о казнено-поправним заводима, у извештајном периоду нису евидентирани случајеви тортуре или физичког насиља особља према лицима лишеним слободе. Притужбе су се најчешће односиле на остваривање права на здравствену заштиту.

Важни случајеви и предмети из праксе

Повреда права лица лишеног слободе у просторијама полиције у Новом Саду

У поступку⁹² покренутом по сопственој иницијативи, Заштитник грађана је утврдио да је лице лишено слободе, док се налазило под контролом полиције, задобило повреду за коју је навело да је настала поступањем полицијских службеника Полицијске управе Нови Сад. Утврђена је повреда права на неповредивост физичког и психичког интегритета, као и повреда права на приватност и поверљивост лекарског прегледа, будући да је преглед обављен у присуству полицијских службеника, без захтева лекара. Заштитник грађана је упутио Министарству унутрашњих послова девет препорука, од којих је по седам поступљено, али није покренут дисциплински поступак ради утврђивања индивидуалне одговорности.

Повреда права страног држављанина у Станици граничне полиције Београд на Аеродрому „Никола Тесла“

По притужби држављанина Републике Турске, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак⁹³ у којем је извршио непосредни надзор над радом Станице граничне полиције на аеродрому „Никола Тесла“. У испитном поступку је утврђено да је полицијски службеник незаконитим поступањем повредио притужиочево право на неповредивост физичког и психичког интегритета и право на достојанство, будући да је установљено да му је задао више удараца у тоалету аеродрома. Тим поводом, упућене су четири препоруке Министарству унутрашњих послова по којима је у потпуности поступљено, укључујући и препоруку о спровођењу дисциплинског поступка против наведеног полицијског службеника.

Задржавање ирегуларних миграната у просторијама Полицијске станице Кањижа

Поводом притужби на рад Полицијске станице Кањижа у оквиру Полицијске управе Кикинда, Заштитник грађана је покренуо испитне поступке и извршио надзор над радом Полицијске станице Кикинда. Том приликом утврђено је да се ирегуларним мигрантима ограничава слобода кретања у просторијама које нису намењене за

⁹² Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8335-p-lici-d-p-sh-lj-snu-p-ru-u-u-b-rbi-pr-iv-n-znjiv-s-i-z-r-uru>

⁹³ Број предмета 4241-177/25.

задржавање, у условима који нису били адекватни као и да током задржавања нису обезбеђени основни услови, укључујући храну и воду.

Заштитник грађана је упутио препоруке⁹⁴ Министарству унутрашњих послова да престане да користи наведену просторију за држање лица, да обезбеди одговарајући правни основ за ограничење слободе кретања и да убрза транспорт ирегуларних миграната у прихватне центре Комесаријата за избеглице и миграције. По упућеним препорукама је делимично поступљено.

Поступање Министарства унутрашњих послова на протесту 15. марта 2025. године
Поводом догађаја од 15. марта 2025. године у улици Краља Милана, када је током протеста „15. за 15“ звук непознатог порекла изазвао узнемирење јавности, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак⁹⁵ ради утврђивања да ли је наведени звук последица употребе уређаја на бази звучних таласа од стране Министарства унутрашњих послова или другог органа државне управе.

Прикупљане су информације од Министарства унутрашњих послова, Вишег јавног тужилаштва у Београду, Министарства одбране, Универзитетског клиничког центра Србије и више невладиних организација, али нису утврђене чињенице и докази на основу којих би било могуће расветлити наведени догађај.

Остваривање права на здравствену заштиту у Специјалној затворској болници у Београду

У поступку по притужби лица на мери безбедности обавезног психијатријског лечења и чувања у здравственој установи, Заштитник грађана се обратио Специјалној затворској болници у Београду поводом ускраћивања неопходног хируршког захвата. Након обраћања Заштитника грађана наведеном лицу је омогућена и извршена потребна операција у Клиничко-болничком центру Звездара.

Премештај тражиоца азила

По притужби⁹⁶ на рад Комесаријата за избеглице и миграције, Заштитник грађана је поступао у вези са смештајем тражиоца азила у Центру за азил у Сјеници. У притужби је указано на околности које су отежавале ефикасно вођење поступка азила и остваривање права тражиоца азила. Након покретања поступка Заштитника грађана, Комесаријат за избеглице и миграције је реализовао премештај тражиоца азила из Центра за азил у Сјеници у Центар за азил у Обреновцу, чиме су створени услови за ефикасније вођење поступка и обезбеђивање адекватнијих услова боравка.

Остваривање права на здравствену заштиту у Казнено-поправном заводу у Сремској Митровици

Заштитник грађана је обишао осуђено лице које издржава казну у Казнено-поправном заводу у Сремској Митровици и које је поднело притужбу на рад Службе за здравствену заштиту због тога што му није обезбеђен потребан специјалистички преглед. Након што су начелнику Службе за здравствену заштиту предочене примедбе притужиоца, овај завод је омогућио осуђеном обављање контролног прегледа (доплера крвних судова) и заказао потребан специјалистички преглед васкуларног хирурга.

⁹⁴ Препорука доступна на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8394-ps-njiz-d-n-ris-i-n-usl-vn-pr-s-ri-z-s-sh-ir-gul-rnih-igr-n>

⁹⁵ Број предмета 4241-220/25.

⁹⁶ Број предмета 4232-556/25.

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Министар унутрашњих послова, директор полиције и начелници полицијских управа** треба да:
 - пошаљу јасну поруку да је сваки облик неадекватног поступања према грађанима противзаконит и да подлеже одговарајућим санкцијама;
 - обезбеде спровођене делотворне истраге;
 - обезбеде утврђивање индивидуалне одговорности и санкционисање одговорних полицијских службеника;
- **Министарство унутрашњих послова, Дирекција полиције, Полицијска управа Нови Сад** треба да:
 - обезбеди да се лекарски прегледи лица обављају у складу са важећим прописима и стандардима, по правилу без присуства немедицинског особља;
 - обезбеди адекватну покривеност зграде у Улици краља Петра I видео надзором, тако да путања којом се спроводе лица до канцеларија инспектора буде под функционалним видео надзором, уз чување снимака најмање 30 дана; обезбеди да се време почетка задржавања лица у сваком конкретном случају рачуна у складу са важећим прописима; у записнике о задржавању уноси потпуне податке о пружању здравствене помоћи задржаном лицу у просторијама за задржавање, тако да записник садржи податке о свим обављеним прегледима;
- **Министарство унутрашњих послова, Дирекција полиције, Управа граничне полиције, Станица граничне полиције Београд** треба да:
 - поступа према свим лицима којима је одбијен улазак у Републику Србију на начин који обезбеђује пуно поштовање права на неповредивост физичког и психичког интегритета и права на достојанство;
 - предузима све расположиве мере и радње ради спречавања било ког облика злостављања;
- **Министарство унутрашњих послова, Полицијска управа Кикинда, Полицијска станица Кањижа** треба да престане да користи просторију за привремени смештај ирегуларних миграната у сврху држања странаца - ирегуларних миграната или других лица која су лишена слободе или којима је ограничена слобода кретања;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да предузме све неопходне мере како би се транспорт ирегуларних миграната са територије општине Кањижа у прихватне центре Комесаријата за избеглице и миграције обављао у што краћим роковима, на безбедан и ефикасан начин.

4.5.1. НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

Увод и правни оквир

Забрана тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака зајамчена је Уставом Републике Србије и међународним уговорима које је Република Србија ратификовала. У складу с тим, држава је у обавези да обезбеди заштиту права лица лишених слободе и спречавање свих облика злостављања. Република Србија је ратификацијом Опционог протокола уз Конвенцију УН против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака⁹⁷ преузела обавезу да успостави национални механизам за превенцију тортуре (у даљем тексту: НПМ) ради редовних посета местима на којима се налазе или могу налазити лица лишена слободе, у циљу спречавања тортуре и других облика злостављања.

У Републици Србији, НПМ је установљен Законом о допуни Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију УН против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака⁹⁸ којим је одређено да послове НПМ обавља Заштитник грађана у сарадњи са омбудсменима аутономних покрајина и удружењима чијим је статутом предвиђени циљ удруживања унапређење и заштита људских права и слобода.⁹⁹ У оквиру ове надлежности, Национални превентивни механизам спроводи посете местима лишења слободе, даје препоруке надлежним органима ради унапређења поступања према лицима лишеним слободе и указује на потребу унапређења прописа и праксе у области превенције тортуре.

Главни изазови и препреке

Током извештајне 2025. године, рад НПМ-а се одвијао у условима који и даље указују на постојање значајних системских изазова у области превенције тортуре и других облика злостављања. Бројна су сведочења интервјуисаних лица лишених слободе да нису били жртве тортуре. Међутим, то не значи да тортуре или других облика злостављања у Републици Србији уопште нема.

Посебну препреку представљају недовољни капацитети и ограничени ресурси у скоро свим местима лишења слободе. Досадашњи напори ка деинституционализацији нису дали очекиваног ефекта, док је Акциони план за спровођење Стратегије деинституционализације¹⁰⁰ усвојен тек крајем 2025. године, иако је 2026. година последња година важења Стратегије.

Главни налази и трендови

У извештајном периоду НПМ није наилазио на значајније препреке у приступу установама које посећује. Руководства и службеници у установама су остваривали пуну сарадњу са тимовима НПМ-а, омогућавајући им несметано спровођење посета у складу са мандатом. Тимовима НПМ су пружене све тражене информације, омогућен приступ свим просторијама и инсталацијама, фотографисање свих делова установа, преглед затражене документације и разговори у приватности са лицима лишеним слободе по избору чланова тима.

У циљу унапређења сарадње и успостављања континуираног дијалога о спровођењу препорука НПМ-а и у области превенције тортуре, одржавани су састанци са министарствима у чијој су надлежности установе које НПМ посећује. На овим

⁹⁸ „Службени гласник РС - Међународни уговори“, број 7/11.

⁹⁹ Члан 2а. Закона о допуни Закона о ратификацији Опционог протокола.

¹⁰⁰ Акциони план за период 2025–2026. године за спровођење Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022–2026. године („Службени гласник РС“, број 110/25).

састанцима је указано на основне изазове који се односе на положај лица лишених слободе и услове у којима она бораве, као и на кључна запажања мониторинг тимова НПМ приликом посета. На састанцима су посебно разматрани стандарди и препоруке Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (СРТ) упућене Републици Србији.

Заштитник грађана је у обављању послова НПМ-а наставио сарадњу са Покрајинским заштитником грађана – омбудсманом Аутономне покрајине Војводине, чији представници су учествовали у посетама установама које се налазе на територији Аутономне покрајине. Такође, настављена је сарадња са удружењима: Одбор за људска права Ваљево, Центар за интеграцију младих, Виктимолошко друштво Србије, Хелсиншки одбор за људска права у Србији, Комитет правника за људска права, Кликаktiv – Центар за развој социјалних политика и Група 484.

Полицијске станице су наставиле да унапређују евиденције које воде о задржаним лицима, укључујући и евидентирање остваривања њихових права. Ипак, уочено је да лица задржана у кривичном поступку често нису на одговарајући начин писмено обавештена о својим правима, будући да им се уручују неодговарајући обрасци, као и да се почетак задржавања не рачуна увек правилно јер се не урачунава време од хапшења или одазивања на позив до доношења решења о задржавању.

Такође, записници о задржавању често не садрже све неопходне податке који би пружили потпун приказ поступања према задржаном лицу током трајања задржавања, као што су подаци о исхрани, о обиласцима од стране полицијских службеника и лекарском прегледу пре смештаја у просторије за задржавање. У појединим случајевима, по истеку задржавања, лицима није омогућен увид у записник, чиме им је ускраћена могућност да својим потписом потврде тачност унетих података или да на њих ставе примедбе. До оваквих пропуста често долази у ситуацијама када лице које је задржано у једној полицијској станици буде смештено у другу полицијску станицу или у завод за извршење кривичних санкција. Међутим, ова пракса није распрострањена и уочено је да су записници о задржавању у извештајном периоду садржајнији у односу на претходне године.

У извештајном периоду НПМ није уочио случајеве у којима лицима лишеним слободе није била омогућена медицинска помоћ у ситуацијама када су је захтевала или када је она била потребна пре или током задржавања. Констатовано је и да се задржаним лицима омогућава да о свом лишењу слободе обавесте блиску особу, као и да се остваривање овог права уредно евидентира.

Сва лица задржана у кривичном поступку су имала изабраног браниоца или им је постављен бранилац по службеној дужности. Записници о задржавању садржали су податке о томе да ли је бранилац ангажован, његово/њено име и презиме, као и време када је контактиран, када је приступио задржаном лицу и када је обавио разговор са њим.

Последњих година су уложена средства у унапређење материјалних услова у просторијама за задржавање. Ипак, НПМ је уочио да више полицијских управа и даље не располаже довољним бројем просторија за задржавање, као и да услови у појединим просторијама и даље нису усклађени са важећим стандардима. Као најчешћи недостаци уочени су недовољно осветљење и лоше стање санитарних уређаја. У случајевима када се лица задржана у кривичном поступку смештају у објекте завода за извршење кривичних санкција, НПМ је такође уочавао недостатке у погледу материјалних услова боравка. Посебно је указано на праксу да се задржана лица смештају у исте просторије

са притвореним лицима, као и на чињеницу да им се не омогућава боравак на свежем ваздуху током трајања задржавања.

У извештајном периоду, НПМ је од лица лишених слободе примио више навода о лошем поступању полицијских службеника, односно о изложености физичкој тортури приликом хапшења или непосредно након довођења у полицијску станицу. Ови наводи, по правилу, нису могли бити потврђени, пре свега зато што код лица нису констатоване повреде, а у појединим случајевима ни на основу документованих повреда није било могуће утврдити да су настале услед неосноване или прекомерне употребе силе.

Ипак, НПМ је указивао на ове наводе са циљем превенције оваквог поступања, као и обезбеђивања да се, уколико до њега дође, спроведе делотворна истрага, утврди индивидуална одговорност и санкционишу одговорни полицијски службеници. Такође, НПМ је упућивао препоруке заводима за извршење кривичних санкција да унапреде документовање уочених повреда, посебно оних констатованих приликом пријема лица у завод, као и да изјаве о пореклу повреда и поступању полицијских службеника не узимају у присуству полицијских службеника.

У извештајном периоду, НПМ је уочио недостатке у погледу материјалних услова у просторијама за смештај странаца којима је одбијен улазак у земљу, као и у центрима за прихват и збрињавање миграната. Ови недостаци се пре свега односе на хигијену просторија и појаву инсеката. У прихватилиштима за странце по многим раније упућеним препорукама није поступљено те нису решена многа питања на која је НПМ указивао у ранијим извештајима. У погледу услова смештаја, главни недостаци се огледају у неисправним и нехигијенским санитаријама и у недовољном броју активности доступних странцима током боравка у прихватилиштима. И поред вишегодишњег указивања НПМ-а, проблеми у обезбеђивању одговарајуће здравствене заштите нису у потпуности решени, нити је успостављен систем психолошке подршке и праћења менталног здравља странаца који се налазе у овим установама.

НПМ је такође уочио да се комуникација са странцима који не говоре енглески језик најчешће одвија путем доступних апликација или уз помоћ других странаца који говоре српски или енглески језик, иако је НПМ више пута указивао на потребу коришћења услуга професионалних преводилаца. Поред тога, у прихватилиштима је евидентиран и недовољан број полицијских службеника за непосредан рад са странцима.

Као један од најзначајнијих проблема у поступцима враћања странаца, НПМ је истакао да странцима није омогућено да укажу на постојање чињеница које би могле представљати сметњу за њихово принудно удаљење у одређену земљу, нити се постојање таквих чињеница утврђује. У том контексту, Министарство унутрашњих послова је најавило да ће приликом спровођења удаљења странаца у земље порекла у сваком појединачном случају затражити мишљење надлежне организационе јединице која прикупља податке о земљама порекла и стању у тим државама.

У установама социјалне заштите домског типа, уочени су недостаци у погледу омогућавања приватности корисницима, као и потреба за унапређењем информисања корисника о њиховим правима, обавезама механизмима заштите. Такође, уочен је недовољан број активности током слободног времена, а у појединим домовима и недостаци у погледу материјалних услова смештаја. Као системски проблем евидентиран је недостатак особља, као и недовољна доступност континуираних обука запослених. Уочена је и потреба за преиспитивањем терапија које се прописују корисницима, како би се смањио број лекова и ризик од нежељених дејстава.

Корисници се најчешће примају у домове са већ одузетом пословном способношћу или у току поступка њеног одузимања. Редовно судско преиспитивање одлука о лишавању пословне способности заснива се углавном на основу извештаја центра за социјални рад и медицинској документацији док лекари – вештаци ретко непосредно обидазе кориснике у установама, а сами корисници се ретко саслушавају. Оваква пракса доводи до формализације судског поступка и изузетно ретких случајева враћања пословне способности или замене потпуног лишења делимичним.

НПМ је више пута указивао и на потребу унапређења старатељске заштите корисника који бораве у домовима. Пасивност центара за социјални рад у овом сегменту препозната је као системски проблем који захтева мере усмерене на јачање кадровских и финансијских капацитета, како би се старатељска заштита заснивала на квалитету и стварним потребама корисника, а не искључиво на формално-правним аспектима.

У извештајном периоду НПМ је уочио да је у заводима за извршење кривичних санкција недовољан број активности током дана доступан осуђеницима разврстаним у затворена одељења, као и притвореним лицима. Истовремено, уочено је значајно унапређење у примени специјализованих програма поступања.

Ипак, НПМ је констатовао појаву да се осуђеници искључују из редовног режима издржавања казне без доношења одговарајуће одлуке, као и недостатке у погледу материјалних услова смештаја у појединим заводима. Такође, указано је на потребу унапређења начина састављања извештаја о примени мера принуде, како би се обезбедило детаљније и прецизније документовање начина њихове примене.

У појединим заводима НПМ је примио наводе лица лишених слободе о физичком и вербалном насиљу од стране службеника. Иако веродостојност ових навода није могла бити потврђена увидом у документацију, НПМ је на њих указао у циљу јачања превентивног деловања и подстицања руководства завода да наставе са активностима усмереним на спречавање свих облика злостављања.

Важни случајеви и предмети из праксе

У извештајном периоду НПМ је, кроз редовне и ванредне посете установама идентификовао примере који илуструју кључне изазове у заштити лица лишених слободе. Наведени примери одражавају уочене системске недостатке, али и начине на које су надлежни органи реаговали на препоруке НПМ-а.

Улога браниоца приликом задржавања у полицијским станицама

Приликом посете Полицијској управи у Пожаревцу, НПМ је у више случајева уочио да се адвокати, иако су били контактирани поводом задржавања лица у кривичном поступку, нису појављивали у полицијској станици, односно да су одмах најавили да неће доћи. Имајући у виду значај присуства браниоца за заштиту лица лишених слободе, НПМ је упутио препоруку¹⁰¹ Адвокатској комори да своје чланове подсети их на обавезу личног контакта са задржаним лицима и на њихову улогу у заштити од злостављања.

Наводи о неадекватном поступању полиције у прихватним центрима

Приликом посете Прихватном центру у Прешеву, неколико миграната је тврдило да су били изложени физичком насиљу од стране полицијских службеника приликом напуштања Центра, као и да су поједини мигранти ноћу одвођени у Северну Македонију. Наводи нису могли бити потврђени, јер нису постојале повреде нити

¹⁰¹ Број предмета 412-23/25.

прецизни подаци о догађајима. Ипак, НПМ је на њих указао¹⁰² ради јачања превентивног деловања и о њима обавестио и Комисију за спровођење стандарда полицијског поступања у области превенције тортуре.

Искључење осуђеника из редовног режима у заводима за извршење кривичних санкција
Приликом посете Окружном затвору у Прокупљу, НПМ је уочио да се поједини осуђеници разврстани у затворено одељење налазе у строжем режиму боравка, без доношења писаних и образложених одлука о њиховом искључењу из редовног режима. НПМ је указао¹⁰³ на то да је потребно да се сва издвајања из заједничког извршења казне врше на основу формалних одлука како би се спречила арбитрарност.

Поступање у инцидентним ситуацијама у установама социјалне заштите

Приликом посете Дому за децу и омладину „Вера Благојевић“, НПМ је утврдио да постоји потреба за јаснијим уређивањем поступања у инцидентним ситуацијама, посебно у случајевима агресивног или аутоагресивног понашања корисника. До доношења акта на националном нивоу, НПМ је упутио препоруку¹⁰⁴ Дому да интерно уреди ове поступке. Дом је обавестио НПМ да је по препоруци поступљено и да је донео нову процедуру поступања.

Материјални услови смештаја у васпитно-поправном дому

Приликом посете Васпитно-поправном дому у Крушевцу, НПМ је уочио да су прозори у једном објекту у великој мери прекривени фарбом чиме је ограничен доток природне светлости и поглед напоље. НПМ је оценио да такво решење ствара непотребно опресивну атмосферу, нарочито имајући у виду да се ради о установи за младе. По препоруци¹⁰⁵ НПМ-а је поступљено и са свих прозора је уклоњена фарба.

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ НАДЗОРА

- Полицијска управа Сомбор-седиште треба да свим лицима задржаним у кривичном поступку уручује писмена обавештења о правима задржаних лица, у којима ће бити наведена права из члана 29. Правилника о полицијским овлашћењима¹⁰⁶;
- Полицијска управа Пожаревац треба да:
 - надзор над задржаним лицима врши и повременим обилазцима и разговорима са лицима и да у записнике о задржавању уноси податке о времену обилазака и евентуалним напоменама;
 - у све записнике о задржавању уноси податке о лекарском прегледу пре отпочињања задржавања, укључујући и податак о томе да је лице одбило лекарски преглед;
 - задржаним лицима која бораве у Казнено-поправном заводу Пожаревац – Забела, уколико задржавање траје дуже од 24 часа, омогући боравак на свежем ваздуху у трајању од најмање једног сата;
- Полицијска испостава Пожаревац треба да у просторијама за задржавање обезбеди осветљење довољне јачине;

¹⁰² Број предмета 415-58/24.

¹⁰³ Број предмета 411-10/25.

¹⁰⁴ Број предмета 414-16/25.

¹⁰⁵ Број предмета 411-49/24.

¹⁰⁶ „Службени гласник РС“, бр. 41/19 и 93/22.

- **Полицијске станице Алибунар, Ковачица и Опово** треба да почетак задржавања у кривичном поступку рачунају од момента хапшења, односно од момента одазивања лица на позив;
- **Адвокатска комора Пожаревац** треба да:
 - укаже својим члановима на значај који имају у заштити лица лишених слободе од злостављања;
 - подсети адвокате на обавезу да одбрани лица лишених слободе приступају у складу са прописима и Кодексом професионалне етике, као и да остварују лични контакт са задржаним лицима током њиховог боравка у полицијској станици;
- **Окружни завод Прокупље** треба да:
 - искључење осуђеника из редовног режима издржавања казне врши искључиво на основу писаних и образложених одлука донетих у законом прописаној процедури;
 - осуђеним лицима разврстаним у затворено одељење омогући укључивање у сврсисходне активности током слободног времена, као што су спортске и културне активности, секције и курсеви;
- **Окружни затвор Суботица** треба да обезбеди услове за радно ангажовање осуђених лица разврстаних у затворено одељење и притворених лица;
- **Казнено-поправни завод Сомбор** треба да:
 - обезбеди да се први лекарски преглед лица лишених слободе по пријему у Завод обави најкасније у року од 24 часа и да увек обухвати визуелни преглед целог тела;
 - обезбеди да се лекарски прегледи обављају без присуства немедицинског особља, осим у изузетним случајевима, уз евидентирање разлога за присуство;
 - обезбеди да се у случајевима уочених повреда у лекарске извештаје уносе детаљни наводи лица о начину настанка повреда, да се повреде детаљно описују, фотографишу и уцртавају у шему тела, као и да се да стручно мишљење о повезаности навода и објективног налаза;
- **Окружни затвор Лесковац** треба да у случајевима када се на првом лекарском прегледу уоче повреде које указују на злостављање или лице наведе да је било злостављано, о томе без одлагања обавести надлежно јавно тужилаштво и достави релевантну документацију;
- **Васпитно-поправни дом Крушевац** треба да:
 - у просторијама Одељења за интензивни рад учини прозоре транспарентним уклањањем боје са стакла;
 - обезбеди да лекар у извештајима о прегледима штићеника уноси детаљне наводе о начину настанка повреда, да повреде детаљно описује, фотографише и уцртава у шему тела, као и даје мишљење о повезаности навода и налаза;
 - предузме мере ради спречавања било ког облика недозвољеног поступања према штићеницима, укључујући и вербално злостављање;
- **КПЗ Пожаревац – Забела** треба да обезбеди да се приликом пријема лица лишених слободе од њих не тражи да изјаву о томе да ли су претходно били изложени лошем поступању дају у присуству полицијских службеника који су их довели, већ да постојање повреда и њихово порекло утврђује искључиво лекар;
- **Дом за децу и омладину „Вера Благојевић“** треба да:
 - корисницима приликом пријема уручује писмени информатор о правима, обавезама и начинима заштите права, на језику и на начин који могу да разумеју;
 - интерном процедуром уреди мере које се у инцидентним ситуацијама могу предузети ради заштите корисника;

- обезбеди довољан број здравствених и неговатељских радника, водећи рачуна о структури и родној заступљености запослених;
- Дом за децу и омладину „Вера Радивојевић“ треба да:
 - предузме мере ради реновирања оштећења у собама, заједничким купатилима, ходницима, фискултурној сали и на фасадама;
 - процедуру поступања по притужбама корисника усклади са Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити;
 - успостави и води евиденцију притужби и приговора;
 - донесе план стручног усавршавања и укључи стручне сараднике у обуке;
 - успостави план спортских, културних и других активности корисника;
- Завод за смештај одраслих лица „Мале пчелице“ Крагујевац треба да преиспита прописану терапију корисницима ради смањења броја лекова и ризика од нуспојава, укључујући ограничење трајања примене бензодиазепина на најкраћи могући период.

4.6. НАЦИОНАЛНИ ИЗВЕСТИЛАЦ У ОБЛАСТИ ТРГОВИНЕ ЉУДИМА

Током 2025. године, Заштитник грађана као Национални извештац у области трговине људима (у даљем тексту: Национални извештац) је наставио са спровођењем активности усмерених на јачање институционалног одговора Републике Србије на трговину људима, унапређење нормативног и стратешког оквира, праћење поступања по препорукама, као и јачање сарадње са домаћим и међународним актерима.

Активности Националног извештаца биле су усмерене на системско праћење стања, пружање подршке процесима реформе и јачање капацитета надлежних органа и институција у циљу ефикасније заштите жртава трговине људима.

Активности Националног извештаца

Извештавање и аналитички рад

У извештајном периоду, Национални извештац је наставио са спровођењем активности извештавања и аналитичког праћења стања у области. Кључну активност у том погледу представљала је израда Другог извештаја Националног извештаца у области трговине људима¹⁰⁷, који представља континуитет у независном праћењу стања у области трговине људима и даје основу за даље унапређење политика и праксе. У оквиру Извештаја упућено је 30 препорука релевантним органима за унапређење стања у области трговине људима у Републици Србији. Ради јачања видљивости извештаја и упознавања надлежних органа и јавности са налазима и препорукама, у септембру 2025. године организована је конференција на којој је Други извештај званично представљен¹⁰⁸.

Поред тога, Национални извештац је током извештајне године учествовао у националним, регионалним и међународним процесима извештавања укључујући припрему и достављање прилога на упитнике релевантних тела, укључујући прилог за Миграциони профил Републике Србије за 2024. годину, прилог за Упитник ОЕБС-а о борби против трговине људима, прилог за извештај Европске комисије о напретку Србије, као и прилог за извештај Специјалног извештаца УН о сексуалној експлоатацији и искоришћавању деце, као и у оквиру извештавања о спровођењу Акционог плана за Поглавље 23 што је допринело бољем повезивању борбе против трговине људима са процесом европских интеграција. Ове активности допринеле су бољој међународној видљивости стања и напора Републике Србије у области борбе против трговине људима.

Сарадња и координација на националном нивоу

Током 2025. године Национални извештац је наставио сарадњу и координацију са релевантним државним органима и организацијама укљученим у систем борбе против трговине људима. Сарадња је обухватала комуникацију са министарствима надлежним за унутрашње послове, правосуђе, рад и социјалну заштиту, као и другим органима и институцијама који учествују у превенцији трговине људима, заштити жртава и кривичном гоњењу учинилаца.

Посебна пажња посвећена је сарадњи са Националним координатором за борбу против трговине људима и Центром за заштиту жртава трговине људима, што је допринело

¹⁰⁷ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/n-ci-n-lni-izv-s-il-c-u-bl-s-i-rg-vin-ljudi/8259-2024>

¹⁰⁸ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8283-z-sh-i-ni-gr-d-n-srbi-n-pr-d-v-l-n-ric-lis-i-z-n-r-lu-rg-vin-ljudi>

унапређењу координације и размене информација у поступању у конкретним случајевима.

Осим тога, одржани су и састанци са министарком за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, као и са представницима Министарства здравља и Министарства просвете, у циљу разматрања системских питања и поступања по препорукама Националног известиоца. Посебно значајан је био радни састанак који је окупио представнике више министарстава, инспекцијских органа и релевантних институција, чиме је омогућен мултисекторски приступ у планирању даљих корака ради спровођења препорука Националног известиоца.

Током извештајног периода, одржан је и састанак са релевантним удружењима у циљу даљих корака за формирање Савета Заштитника грађана и удружења у области борбе против трговине људима.

Нормативни и стратешки процеси

У извештајном периоду, Национални извештај је пратио и давао допринос нормативним и стратешким процесима у области трговине људима, пре свега кроз учешће у раду Радне групе за израду Нацрта закона о спречавању и сузбијању трговине људима и заштити жртава, чиме је обезбеђен допринос унапређењу законског оквира у складу са међународним стандардима. Представници Националног известиоца учествовали су и у раду Посебне радне групе за спровођење, праћење, извештавање и оцењивање Програма за борбу против трговине људима, као и у изради полазне анализе изводљивости за успостављање независног механизма за надзор граница у Републици Србији у контексту борбе против трговине људима.

Међународна и регионална сарадња

У извештајном периоду, Национални извештај је остваривао међународну сарадњу у оквиру механизма и процеса који се односе на праћење примене међународних стандарда у области борбе против трговине људима. Та сарадња се огледала, пре свега, кроз учешће у процесу праћења спровођења препорука Групе експерата Савета Европе за борбу против трговине људима из Трећег евалуационог извештаја. Одржан је и састанак са представницима Групе током њихове посете Републици Србији у оквиру Четвртог евалуационог круга, што је допринело директној размени информација и јачању транспарентности у поступању надлежних органа.

Поред тога, представници Националног известиоца активно су учествовали на међународним и регионалним догађајима, укључујући 25. Конференцију Алијансе против трговине људима у Бечу, годишњи састанак националних извештаја и координатора у Стразбуру, као и више регионалних конференција и састанака у Сарајеву, Будви и Бриселу. Представници Националног известиоца учествовали су као панелисти и излагачи, представљајући анализе и искуства Републике Србије, што је допринело јачању међународне сарадње и позиционирању институције Националног известиоца.

Представница Националног известиоца била је панелисткиња на 25. Конференцији Алијансе против трговине људима, на панелу „Од угрожености до иновације: суочавање са ризицима у трговини децом“, на којем је имала запажено излагање посвећено иновативним одговорима на ризике трговине децом, са посебним освртом на институционалну анализу зрелости система Републике Србије у разумевању савремених изазова.

Представници Националног известиоца учествовали су на годишњем састанку националних известилаца и координатора у Стразбуру, где су узели учешће у дискусијама, представљали активности и улогу Националног известиоца у Републици Србији и размењивали искуства и добре праксе са другим националним механизмима, нарочито у области праћења препорука, извештавања и међународне сарадње.

Такође, представник Националног известиоца био је панелиста на међународној конференцији „Миграције радне снаге – регуларни путеви и одржива тржишта рада“¹⁰⁹, организованој у оквиру Централноевропске иницијативе (CEI) одржаној у Београду, где је указано на повезаност миграција радне снаге и ризика од трговине људима, као и на значај превентивних и системских мера у циљу спречавања експлоатације и унапређења заштите права миграната.

Јачање капацитета кроз обуке и теренске посете

Представници Националног известиоца одржали су обуку за запослене у Комесаријату за избеглице и миграције о улози Националног известиоца, у циљу бољег разумевања надлежности и улоге овог механизма. Такође, учествовали су и у изради курикулума за обуку „Превенција тортуре, заштита права миграната и рано препознавање случајева тортуре међу мигрантима“. Реализована је и посета Центру за азил у Сјеници, као и посета Прихваталишту за жртве трговине људима, што је омогућило непосредан увид у функционисање система заштите.

¹⁰⁹ Labour Migration – Regular Pathways and Sustainable Labour Markets.

5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

5.1. ОБЛАСТ ГРАЂАНСКИХ И ПОЛИТИЧКИХ ПРАВА

Увод и правни оквир

Остваривање грађанских и политичких права обухвата, између осталог, питања поступања органа унутрашњих послова, заштите животне средине, као и функционисања система правде и правосуђа и одбране. У овим областима Заштитник грађана контролише законитост и правилност рада органа државне управе и носилаца јавних овлашћења у поступању према грађанима.

У поступању по притужбама које се односе на рад Министарства унутрашњих послова у делу управних поступака, Заштитник грађана контролише примену Закона о општем управном поступку¹¹⁰ и Закона о полицији, као и других закона и подзаконских аката које Министарство унутрашњих послова примењује у свом раду.

Право на здраву животну средину представља једно од Уставом¹¹¹ загарантованих права, чије остваривање има непосредан утицај на заштиту здравља и квалитет живота грађана. Правни оквир у овој области чине Закон о заштити животне средине¹¹², Закон о инспекцијском надзору¹¹³ и други посебни прописи којима се уређују поједина питања заштите животне средине. Значајну улогу у остваривању овог права има и примена Архуске конвенције¹¹⁴, посебно у делу који се односи на приступ информацијама, учешће јавности у доношењу одлука и приступ правној заштити. У том контексту, улога Заштитника грађана огледа се у контроли законитости и правилности рада органа надлежних за спровођење прописа у овој области, нарочито у погледу вршења инспекцијског надзора.

У области правде и правосуђа Заштитник грађана контролише законитост и правилност рада органа државне управе и носилаца јавних овлашћења, пре свега Министарства правде и субјеката којима су поверена јавна овлашћења. Контрола се не односи на рад судова у поступању и доношењу одлука.

УНУТРАШЊИ ПОСЛОВИ

Главни изазови и препреке

Током 2025. године, најзначајнији изазови у раду Министарства унутрашњих послова односили су се на ефикасност управних поступака и одлучивање у законским роковима. Посебно је уочен застој у поступцима пред Управом за управне послове, нарочито у предметима за стицање, пријем, поновно стицање и отпуст из држављанства. У поступцима за стицање и пријем у држављанство током календарске године није донета ниједна одлука, уз образложење да су „провере у току“. Овакво поступање доводи до продужене неизвесности у погледу правног статуса лица и одлаже остваривање права која зависе од статуса држављанства.

¹¹⁰ „Службени гласник РС“, бр. 18/16, 95/18 – аутентично тумачење, 2/23 – одлука УС.

¹¹¹ Члан 74. Устава Републике Србије.

¹¹² „Службени гласник РС“, бр. 135/04, 36/09, 36/09 – др. закон, 72/09 – др. закон, 43/11 – одлука УС, 14/16, 76/18, 95/18 – др. закон, 95/18 – др. закон и 94/24 – др. закон.

¹¹³ „Службени гласник РС“, бр. 36/15, 44/18 – др. закон и 95/18.

¹¹⁴ Закон о потврђивању Конвенције о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и праву на правну заштиту у питањима животне средине („Сл. гласник РС – Међународни уговори“, број 38/09).

Изазови су уочени и у поступању по захтевима који се односе на пребивалиште и боравиште, издавање личних карата и путних исправа, регистрацију возила, издавање возачких дозвола, као и у поступцима у вези са оружјем и оружним листовима. Продужено трајање поступака и неодлучивање у законским роковима утичу на правну сигурност и благовремено остваривање права и обавеза грађана.

Посебно питање представља доношење управних одлука заснованих на „безбедносној процени“, чија садржина и начин спровођења у овим случајевима нису посебно уређени прописима, те се заснивају на дискреционој оцени.

Одређени изазови уочени су и у поступању у вези са статусом страних држављана, задржавањем на граничним прелазима, као и у дисциплинским поступцима и одлучивању по жалбама. Иако се у већини случајева уочени недостаци отклањају након интервенције Заштитника грађана, карактеристично је понављање истих или сличних пропуста у поступању, што указује на потребу за доследнијом применом начела ефикасности и унапређењем унутрашњих механизма контроле.

Главни налази и трендови

Поступање Министарства унутрашњих послова у предметима контроле карактерише сарадња и благовремено достављање изјашњења, а у већини случајева након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана предузимане су радње које су доводиле до окончања поступка.

У претходној години забележен је знатно мањи број притужби које се односе на спровођење притужбеног поступка, што указује на унапређење у функционисању овог механизма. Оцењено је да је Министарство унутрашњих послова у 2025. години значајно развило механизме контроле свог рада, те да је благовремено и ефикасно поступало по поднетим притужбама и адекватно спроводило притужбени поступак, како у формалном тако и у материјалном смислу, у односу на претходне године. Ипак, и даље постоји простор за додатно унапређење, нарочито у погледу доследнијег утврђивања чињеничног стања, укључујући шире коришћење аудио и видео снимака и других доказа којима располажу подносиоци притужби.

Сектор унутрашње контроле је благовремено одговарао грађанима и достављао притужбе надлежним организационим јединицама. У појединим случајевима уочени су пропусти у иницијалном карактерисању поднесака, који су накнадно отклоњени.

Грађани су у појединим предметима изражавали незадовољство понашањем полицијских службеника, које се најчешће односило на вербалну комуникацију. У тим случајевима утврђивано је да ли је претходно поднета притужба у складу са Законом о полицији, а након покретања поступка Министарство је достављало изјашњења и, по потреби, предузимало мере.

Грађани су се такође обраћали поводом вербалних сукоба са другим лицима, најчешће у породичним или комшијским односима. У таквим ситуацијама, након консултације са надлежним тужилаштвом, странке су упућиване на остваривање заштите права у судском поступку, а притужбе су одбијане као неосноване уколико је поступање полиције било у складу са надлежностима.

У предметима који су се односили на статус страних држављана, одлучивање по жалбама и дисциплинске поступке, достављана су образложена изјашњења и информације о предузетим мерама, а уочени недостаци су у појединим случајевима отклањани током испитног поступка.

Грађани су се обраћали и поводом подношења захтева за покретање прекршајног поступка од стране Министарства унутрашњих послова. У тим случајевима поучени су да о одговорности одлучује надлежни прекршајни суд, као и да у погледу формулисања захтева могу поднети притужбу у складу са Законом о полицији.

У предметима који су се односили на брисање података о поднетим кривичним пријавама из евиденција Министарства унутрашњих послова утврђено је да је Министарство поступало у складу са Законом о евиденцијама и обради података у области унутрашњих послова¹¹⁵. У случајевима незадовољства одлучивањем, странке су упућиване на надлежност Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, а притужбе су одбациване због ненадлежности.

Важни случајеви и предмети из праксе

Застој у поступцима за стицање и пријем у држављанство Републике Србије

У више предмета који су се односили на стицање и пријем у држављанство Републике Србије, Управа за управне послове Министарства унутрашњих послова обавештавала је да су „провере у току“, без доношења управних одлука. Испитни поступци су покретани, али без конкретних рокова за окончање поступка. Ови предмети указују на одсуство динамике у решавању захтева који се тичу правног статуса лица.

Примена „безбедносне провере“ у поступцима у вези са оружјем

У предметима који су се односили на одбијање захтева или одузимање оружја и оружних листова, одлуке су доношене на основу безбедносне процене. Странке су указивале на недовољну јасноћу разлога на којима су одлуке засноване. Ови предмети отварају питање степена образложености управних одлука када се заснивају на дискреционој оцени.

Негативна безбедносна провера – пријем у Центар за основну полицијску обуку

Заштитник грађана је у извештајном периоду примио притужбе кандидата који, услед негативне безбедносне провере, нису примљени на обуку у Центар за основну полицијску обуку у Сремској Каменици, иако су испунили остале услове конкурса. Подносиоци су захтевали увид у резултате безбедносне провере. Имајући у виду да се наведени захтеви односе на приступ информацијама и подацима о личности, странке су упућиване на надлежност Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, те су притужбе одбачене због ненадлежности.

ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

Главни изазови и препреке

Притужбе грађана Заштитнику грађана у протеклој години указују на то да недовољни финансијски и административни капацитети, пре свега на локалном нивоу, и даље онемогућавају адекватан и ефикасан инспекцијски надзор у области заштите животне средине, као и обављање поверених послова у пуном капацитету.

Иако је законски и подзаконски оквир у овој области у великој мери успостављен, његова недоследна примена, непотпун и неефикасан инспекцијски надзор, те изостанак превентивне улоге инспекцијских органа, онемогућавају пуно остваривање права на здраву животну средину.

¹¹⁵ „Службени гласник РС“, број 24/18.

Главни налази и трендови

Број и садржина примљених притужби у извештајном периоду указују на појачано интересовање грађана за питања заштите животне средине. Грађани су се највише обраћали поводом буке, дивљих депонија, управљања отпадом и отпадним водама, рада индустријских постројења и базних станице мобилне телефоније, као и због неадекватног или непостојећег приступа пијаћој води током дужег временског периода.

У извештајном периоду донети су Закон о заштити ваздуха¹¹⁶ и Закон о управљању отпадом¹¹⁷ који имају за циљ даље усаглашавање домаћих прописа са правом Европске уније и унапређење стања у овим областима, при чему ће ефекти њихове примене бити видљиви у наредном периоду.

У поступцима који су вођени поводом буке, утврђено је да локалне инспекције у појединим случајевима не врше доследан надзор над применом Закона о заштити од буке у животној средини¹¹⁸, као и да јединице локалне самоуправе не користе у довољној мери овлашћење да ближе уреде услове за рад угоститељских објеката обезбеде заштиту од буке. Уочено је и да бука са градилишта није довољно регулисана, као и да поједине јединице локалне самоуправе омогућавају одржавање јавних окупљања, забавних и спортских приредби и других активности на отвореном простору, без утврђених мера звучне заштите.

У погледу заштите природе, указано је на недовољан инспекцијски надзор над спровођењем услова заштите природе као и на изостанак координисаног и превентивног деловања више инспекцијских органа у ситуацијама које носе потенцијални ризик по здравље и безбедност грађана и животну средину.

Што се тиче приступа пијаћој води, утврђено је да у појединим случајевима јединице локалне самоуправе и локална комунална предузећа нису обезбедили алтернативни начин снабдевања водом за пиће у ситуацијама дуготрајне немогућности коришћења воде из водовода.

У области правне заштите у еколошким стварима, уочена је пракса условљавања разматрања жалби плаћањем таксе као непоштовање принципа двостепености.

Такође је уочено да локалне инспекције за заштиту животне средине у појединим случајевима не спроводе поступке административног извршења решења којима су надзираним субјектима наложене мере ради отклањања неправилности, услед чега решења остају неизвршена.

Важни случајеви и предмети из праксе

Бука са градилишта

По притужби на непоступање надлежних органа поводом буке са градилишта, на којем су радови извођени и ноћу, након препоруке¹¹⁹ Заштитника грађана, локална инспекција је извршила надзор и наложила мере. Истовремено је Министарству заштите животне средине указано на потребу потпунијег правног регулисања буке са градилишта, а Министарство се изјаснило да ће питање бити ближе уређено подзаконским актом. Наведени случај указује на значај доследног вршења инспекцијског надзора и потребу прецизнијег нормативног уређења буке са градилишта ради обезбеђивања делотворне правне заштите грађана.

¹¹⁶ „Службени гласник РС”, број 51/25.

¹¹⁷ „Службени гласник РС”, број 109/25.

¹¹⁸ „Службени гласник РС”, број 96/21.

¹¹⁹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8204-inis-rs-v-z-sh-i-ziv-n-sr-din-sni-d-ur-di-b-v-z-inv-s-i-r-i-izv-d-c-r-d-v-p-pi-nju-z-sh-i-d-bu>

Заштићено подручје Камена гора

По притужби невладине организације у вези са радом мини хидроелектрана на подручју заштићеног природног добра, Након извештаја са препорукама Заштитника грађана¹²⁰, извршен је заједнички инспекцијски надзор, а Завод за заштиту природе Србије је предузео мере ради утврђивања евентуалног оштећења природе. Наведени случај указује на то да изостанак потпуног и координисаног инспекцијског надзора у области заштите природе онемогућава обезбеђивање законитог поступања привредних субјеката на заштићеним подручјима и може довести до деградације животне средине.

Уклањање опасног отпада

У поступку покренутом по сопственој иницијативи поводом радова на рушењу хотела „Југославија“, утврђен је изостанак благовремене реакције надлежних инспекцијских органа у погледу обавештавања грађана о потенцијалном ризику излагања азбесту и надзора над спровођењем превентивних мера. На адресе више надлежних органа су упућене препоруке¹²¹ ради унапређења превентивне улоге. Рок за поступање по упућеним препорукама је у току. Овај случај је показао да изостанак превентивног деловања инспекцијских органа онемогућава примену прописаних заштитних механизма и повећава ризик од штетних последица по здравље људи и животну средину.

Правна заштита у еколошким стварима – пројекат „Јадар“

По притужби у вези са условљавањем разматрања жалбе плаћањем административне таксе, након упућеног извештаја Заштитника грађана са препорукама¹²² Министарство заштите животне средине је проследило све благовремене и уредне жалбе Влади Републике Србије као другостепеном органу. Овај случај показује да условљавање разматрања жалбе плаћањем таксе може довести до ограничења права на правно средство у еколошким стварима.

Приступ пијаћој води у општини Темерин

По притужби мештана због дуготрајне забране употребе воде за пиће и необезбеђивања алтернативног снабдевања, након упућеног извештаја са препорукама¹²³, јединица локалне самоуправе и локално комунално предузеће су предузеле извесне мере ради обавештавања грађана и обезбеђивања цистерне са водом за пиће, па је препорука делимично спроведена. Овај пример је показао да необезбеђивање хигијенски исправне воде за пиће у случају забране њеног коришћења представља кршење законске обавезе и може довести грађане у заблуду у погледу исправности воде.

ПРАВДА И ПРАВОСУЂЕ

У извештајном периоду притужбе су се односиле на поступање Министарства правде, носилаца јавних овлашћења, као и на функционисање правосудног информационог система, што је у појединим случајевима имало непосредан утицај на остваривање права грађана.

У извештајном периоду уочени су случајеви неодлучивања носилаца јавних овлашћења у законом прописаним роковима. Адвокатска комора Београда није одлучила о захтеву

¹²⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8181-z-sh-i-prir-d-i-insp-ci-s-i-n-dz-r-n-d-li-hidr-l-r-n-r-ci-gr-c-nici>

¹²¹ Број предмета 4219-474/24.

¹²² Број предмета 4219-65/25.

¹²³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/8271-vn-un-ln-pr-duz-c-rin-d-b-zb-di-higi-ns-i-ispr-vnu-v-du-z-pic>

за упис у именик адвокатских приправника волонтера, нити је поступила по упућеној препоруци Заштитника грађана, што указује на проблем у вршењу поверених јавних овлашћења.

Поступајући по притужбама грађана на рад Министарства правде, због непоступања по предлогу за разрешење судског вештака, и на рад јавних извршитеља, Заштитник грађана је покретао испитне поступке након чега су уочени недостаци отклоњени и поступци обустављени.

У овом извештајном периоду, грађани су указали и на то да им је потпуно онемогућено остваривање одређених права због нефункционисања правосудног информационог система Републике Србије, који је у надлежности Министарства правде. Према саопштењима Министарства, систем је био ван функције дуже од месец дана, услед хакерског напада, што се одразило на рад правосудних органа, јавних бележника и јавних извршитеља и на остваривање права грађана. С тим у вези, Заштитник грађана је указао на потребу предузимања континуираних мера ради обезбеђивања безбедности система и континуитета рада у сличним ситуацијама.

У извештајном периоду, Заштитнику грађана се такође обратио и притужилац указујући на то да Високи савет судства није одлучио о његовом приговору на решење о оцени судијског помоћника, ни након протекла дужег временског периода. У испитном поступку¹²⁴ недостатак је отклоњен.

ОДБРАНА

Током 2025. грађани су најчешће обраћали поводом нерешеног стамбеног питања, као и у вези са поступањем Инспектората одбране по поднетим представкама. У једном предмету указано је на непоступање Војне поште по захтеву за приступ информацијама од јавног значаја. Подносилац је упућен на обраћање Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности.

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе Београд** треба да, преко надлежне инспекције, изврши надзор над применом прописа о заштити од буке у случају буке са градилишта;
- **Министарство заштите животне средине** треба да:
 - потпуније правно уреди буку са градилишта утврђивањем изричитих обавеза инвеститора и извођача радова;
 - у сарадњи са надлежним органима изврши инспекцијски надзор над радом мале хидроелектране на реци Грачаници и обавести притужиоца о предузетим мерама;
 - врши редован надзор над поступањем у вези са уклањањем опасног отпада након рушења хотела „Југославија“ и о томе обавештава јавност;
 - све благовремене, дозвољене и уредне жалбе, поднете од стране овлашћених лица на Решење којим је одређен обим и садржај Студије о процени утицаја на животну средину пројекта подземне експлоатације лежишта литијума и бора „Јадар“, укључујући и жалбу притужиоца, без одлагања проследи надлежном другостепеном органу, уз упозорење на последице неплаћања таксе прописане Законом о републичким административним таксама.¹²⁵

¹²⁴ Број предмета 3916-716/25.

¹²⁵ „Службени гласник РС“, бр. 43/2003. и 109/25.

- Завод за заштиту природе Србије треба да утврди да ли су активности на реци Грачаници довеле до оштећења природе и заштићеног подручја;
- Инспекторат за рад треба да утврди одговорност службеника због непредузимања мера у вези са припремном прописа о заштити од азбеста;
- Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе Београда треба да предузме мере ради спровођења решења о уклањању отпада у целости;
- Координациона комисија за инспекцијски надзор треба да утврди смернице ради унапређења координације превентивног инспекцијског надзора у случајевима сумње на присуство азбеста;
- Јавно комунално предузеће Темерин треба да:
 - обезбеди хигијенски исправну воду за пиће за станивнике Темерина, Сирига и Бачког Јарка;
 - редовно и јасно информише грађане о забрани коришћења воде за пиће и разлозима забране;
- Општина Темерин треба да:
 - истакне обавештење о забрани коришћења воде за пиће на јавним чесмама и у јавним установама;
 - предузме мере ради обезбеђивања привремених алтернативних начина снабдевања исправном водом за пиће, нарочито за осетљивије групе;
- Покрајински секретаријат за здравство треба да прати извршење решења о забрани воде за пиће на територији општине Темерин и предузме мере у циљу његовог спровођења;
- Институт за јавно здравље Војводине треба да предузме мере , ради заштите и унапређења здравља грађана у забране воде за пиће.

5.2. ОБЛАСТ ЕКОНОМСКИХ, СОЦИЈАЛНИХ И ИМОВИНСКИХ ПРАВА

Увод и правни оквир

Економска, социјална и имовинска права обухватају широк спектар права која се односе на здравље, социјалну сигурност, рад, образовање, имовину и економску делатност. Остваривање ових права непосредно утиче на квалитет живота грађана, правну сигурност и социјалну стабилност друштва. У пракси Заштитника грађана ова област обухвата, између осталог, питања здравствене и социјалне заштите, права из радног односа, пензијског и инвалидског осигурања, функционисања система образовања, остваривања имовинских права, поступања органа у области грађевинарства, катастра непокретности, финансија, енергетике, пољопривреде, као и рада органа јединица локалне самоуправе.

Основни уставни оквир у овој области утврђен је Уставом Републике Србије, којим се гарантују право на здравствену заштиту, право на социјалну заштиту, право на рад и право на мирно уживање имовине. Устав такође обавезује државу да ствара услове за очување и унапређење здравља становништва и обезбеђује посебну заштиту појединих категорија становништва, укључујући децу, труднице, породиље, стара лица и самохране родитеље са децом.

Нормативни оквир у области здравствене заштите уређен је Законом о здравственој заштити¹²⁶, Законом о здравственом осигурању и Законом о правима пацијената¹²⁷, док се систем социјалне заштите заснива на Закону о социјалној заштити¹²⁸, Закону о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити¹²⁹ и Закону о заштити лица са менталним сметњама¹³⁰.

Права из области рада уређена су Законом о раду¹³¹, Законом о државним службеницима¹³², Законом о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе¹³³, као и другим прописима и колективним уговорима, којима се уређују право на рад, право на здраву радну околину, забрана дискриминације, слобода удруживања и колективно преговарање, право на зараду и социјално осигурање. Права из пензијског и инвалидског осигурања уређена су Законом о пензијском и инвалидском осигурању¹³⁴.

Правни оквир у области образовања чине, пре свега, Закон о основама система образовања и васпитања¹³⁵, Закон о основном образовању и васпитању¹³⁶ и Закон о високом образовању¹³⁷.

Остваривање имовинских права и правна сигурност грађана у управним поступцима уређени су бројним прописима који се односе на различите секторе јавне управе. У области грађевинарства и инфраструктуре правни оквир чине Закон о планирању и

¹²⁶ „Службени гласник РС“, бр. 25/19, 92/23 - аутентично тумачење и 29/25 - одлука УС.

¹²⁷ „Службени гласник РС“, бр. 45/13 и 25/19 - др. закон.

¹²⁸ „Службени гласник РС“, бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

¹²⁹ „Службени гласник РС“, број 126/21.

¹³⁰ „Службени гласник РС“, број 45/13.

¹³¹ „Службени гласник РС“, бр. 24/05...и 109/25 - др. закон.

¹³² „Службени гласник РС“, бр. 79/05...и 9/26.

¹³³ „Службени гласник РС“, бр. 21/16...и 123/21 - др. закон.

¹³⁴ „Службени гласник РС“, бр. 34/03...и 94/24.

¹³⁵ „Службени гласник РС“, бр. 88/17, 27/18 - др. закон, 10/19, 27/18 - др. закон, 6/20, 129/21, 92/23 и 19/25.

¹³⁶ „Службени гласник РС“, бр. 55/13, 101/17, 10/19, 27/18 - др. закон, 129/21, 92/23 и 19/25.

¹³⁷ „Службени гласник РС“, бр. 88/17, 73/18, 27/18 - др. закон, 67/19, 6/20 - др. закони, 11/21 - аутентично тумачење, 67/21, 67/21 - др. закон, 76/23 и 19/25.

изградњи¹³⁸ и Закон о инспекцијском надзору. Рад у области катастра непокретности уређен је Законом о поступку уписа у катастар непокретности и катастар инфраструктуре¹³⁹ и пратећим подзаконским актима, док је поступак утврђивања и наплате јавних прихода регулисан Законом о пореском поступку и пореској администрацији¹⁴⁰.

У области енергетике правни оквир утврђен је Законом о енергетици¹⁴¹ и подзаконским актима којима се уређују услови прикључења на мрежу, снабдевања електричном енергијом и заштите купаца. Област пољопривреде уређена је Законом о пољопривреди и руралном развоју¹⁴², Законом о пољопривредном земљишту¹⁴³ и прописима који се односе на аграрна плаћања, комасацију и враћање одузетог земљишта.

Поступање органа јавне власти у управним стварима заснива се и на правилима Закона о општем управном поступку, који прописује начела законитости, ефикасности и заштите права странака у управном поступку.

Поред домаћег законодавства, правни оквир у овој области чине и међународни стандарди, укључујући Међународни пакт о економским, социјалним и културним правима¹⁴⁴ и Европску социјалну повељу¹⁴⁵, који гарантују право на социјалну сигурност и заштиту здравља, као и Европску конвенцију за заштиту људских права људским правима и њен Протокол 1, којим се штити право на мирно уживање имовине. Пракса Европског суда за људска права утврђује да свако мешање органа власти у остваривање имовинских права мора имати законски основ, бити у јавном интересу и не сме представљати несразмеран терет за појединца.

У оквиру својих надлежности, Заштитник грађана контролише законитост и правилност рада органа управе и јавних служби у поступању према грађанима, нарочито у погледу благовременог одлучивања, поштовања права странака и спровођења донетих одлука.

ЗДРАВЉЕ

Главни изазови и препреке

Упркос постојању свеобухватног правног и институционалног оквира, остваривање права на здравље у Републици Србији суочава се са бројним системским и практичним изазовима, који утичу на доступност, квалитет и једнакост здравствене заштите.

Значајне територијалне разлике између урбаних и руралних подручја представљају један од кључних проблема. Становници удаљених и слабо развијених подручја често имају ограничен приступ здравственим установама, специјалистичким прегледима и дијагностичким процедурама, док су осетљиве групе, укључујући сиромашне, Роме и лица без личних докумената, посебно изложене ризику од неједнаког приступа здравственој заштити.

¹³⁸ „Службени гласник РС”, бр. 72/09...и 91/25.

¹³⁹ „Службени гласник РС”, бр. 41/18, 95/18, 31/19, 15/20 и 92/23.

¹⁴⁰ „Службени гласник РС”, бр. 80/02... и 109/25.

¹⁴¹ „Службени гласник РС”, бр. 145/14, 95/18 - др. закон, 40/21, 35/23 - др. закон, 62/23, 94/24 и 109/25 - др. закони.

¹⁴² „Службени гласник РС”, бр. 41/09, 10/13 - др. закон, 101/16, 67/21 - др. закон, 114/21 и 19/25.

¹⁴³ „Службени гласник РС”, бр. 62/06, 65/08 - др. закон, 41/09, 112/15, 80/17 и 95/18 - др. закон.

¹⁴⁴ Закон о ратификацији Међународног пакта о економским, социјалним и културним правима („Службени лист СФРЈ – Међународни уговори”, број 7/1971).

¹⁴⁵ Закон о потврђивању ревидиране Европске социјалне повеље („Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 42/09).

Дуге листе чекања за поједине дијагностичке и терапијске процедуре, као и за специјалистичке прегледе, представљају озбиљну препреку остваривању права на здравствену заштиту. Недовољан број здравствених радника и ограничени капацитети појединих здравствених установа додатно продубљују овај проблем.

Ограничени финансијски ресурси, недовољна улагања у примарну здравствену заштиту и превенцију, као и неефикасно коришћење расположивих средстава, утичу на стабилност и одрживост здравственог система. Због тога је део грађана принуђен да здравствене услуге остварује у приватној лекарској пракси о свом трошку, што представља додатни финансијски терет.

Главни налази и трендови

У извештајном периоду је настављен тренд знатног повећања броја притужби на непрофесионално поступање и несавесно лечење лекара у здравственим установама, нарочито у здравственим установама на терцијарном нивоу здравствене заштите.

Посебно је уочљиво да се значајан број притужилаца није претходно обраћао надлежним органима у здравственој установи, саветнику за заштиту права пацијената или здравственој инспекцији. Ова појава указује на недовољну информисаност грађана о расположивим правним средствима, али и на изражено неповерење у ефикасност постојећих механизма за заштиту права пацијената.

Поступање здравствене инспекције било је предмет више испитних поступака које је водио Заштитник грађана, како због неблаговременог поступања по представкама грађана, тако и због незадовољства исходом спроведеног инспекцијског надзора. Уочено је да се инспекцијски надзори у великом броју случајева окончавају налозима за спровођење ванредне провере квалитета стручног рада, коју спроводе стручњаци запослени у тој установи. Таква пракса често не доводи до утврђивања одговорности за евентуалне пропусте, што додатно продубљује неповерење грађана у механизме контроле.

У области ретких болести, притужбе су указивале на то да грађани нису могли нису могли да остваре право на новчану помоћ, ваучере или друге видове подршке, јер нису били уписани у Регистар ретких болести, иако је дијагноза била постављена у надлежним здравственим установама. Из поступака које је водио Заштитник грађана произилази да обавезу уписа у Регистар ретких болести имају здравствене установе, те да пропуст у том поступку не сме бити на терет пацијената. Иако је након интервенције Министарства здравља дошло до извесног побољшања, и даље постоје тешкоће у пракси услед недовољне информисаности здравствених установа и техничких ограничења.

Проблем који се понавља је ускраћивање достављања тонских записа телефонских разговора вођених са службама Хитне помоћи, уз образложење да они не представљају медицинску документацију. У испитним поступцима је утврђено да је ускраћивањем достављања тонских записа повређено право притужиоца на информисаност и правну заштиту животно важних интереса.

Предмет већег броја притужби грађана је било непоступање или неблаговремено поступање служби Хитне помоћи у више градова и места, које је у неким случајевима имало за последицу и смртни исход. У притужбама је истовремено указивано на неопходност законског регулисања рада служби Хитне помоћи, како би се недвосмислено прописали начин и организација рада, обавезујући протоколи и процедуре и обезбедила једнака доступност хитне медицинске помоћи свим грађанима по истим стандардима и правилима.

Током извештајног периода поступано је и по притужбама које се односе на остваривање права из обавезног здравственог осигурања, посебно у вези са заказивањем специјалистичких консултативних прегледа, услед недовољног броја расположивих термина.

Важни случајеви и предмети из праксе

Пропуст уписа у Регистар ретких болести

Притужилац се обратио Заштитнику грађана због пропуста здравствених установа да изврше упис њеног детета у Регистар ретких болести¹⁴⁶, иако је болест дијагностикована у Клиничко болничком центру Звездара, а потом потврђена у Клиничком центру Србије. У периоду одседам година ниједна од наведених здравствених установа није извршила упис, што је довело до ускраћивања права на подршку оболелима од ретких болести. Након поступања Заштитника грађана, Клиничко болнички центар Звездара – Београд навео је да техничка могућност пријаве у Регистар постоји од 01. новембра 2024. године и да ће предузети активности ради уписа.

Поступање здравствене инспекције

Притужилац је изразио незадовољство радом здравствене инспекције¹⁴⁷ у поступку надзора над радом Опште болнице Пријеполје у вези са лечењем његовог оца, као и због недостављања одговора на примедбе. Након покретања поступка од стране Заштитника грађана, здравствени инспектор је упутио предлог за спровођење ванредне спољне провере квалитета стручног рада те је поступак обустављен.

Достављање тонских записа Завода за ургентну медицину Београд

Заштитник грађана је у овом извештајном периоду поново водио испитни поступак¹⁴⁸ поводом одбијања Завода за ургентну медицину Београд да притужиоцу достави тонске записе разговора вођених са оператером службе Хитне помоћи. Завод је сматрао да тонски записи не представљају медицинску документацију у смислу члана 23. Закона о правима пацијената. Имајући у виду судску праксу којом су тонски записи третирано као медицинска документација, Заштитник грађана је утврдио да одбијање достављања није било правно утемељено и да је тиме повређено право притужиоца на информисаност и правну заштиту, те је Заводу за ургентну медицину Београда упутио препоруку.

Неиздавање потврде о упису у Регистар ретких болести

У испитном поступку је констатовао да Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ није поступио у складу са Законом о општем управном поступку по захтеву за издавање потврде о упису у Регистар ретких болести, већ је странци упутио обавештење уместо да изда потврду или донесе решење. На тај начин притужиоцу је ускраћено право на правну поуку и правно средство. Институту за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ је упућена препорука¹⁴⁹. По препоруци је поступио у потпуности и благовремено.

¹⁴⁶ Број предмета 423-369/2025.

¹⁴⁷ Број предмета 423-924/2025.

¹⁴⁸ Број предмета 423-445/2025.

¹⁴⁹ Број предмета 423-1084/2025.

СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Главни изазови и препреке

Један од највећих изазова у области социјалне заштите у извештајном периоду односи се на безбедност корисника услуга смештаја, имајући у виду пожаре у установама за смештај одраслих и старих лица, укључујући и случајеве нерегистрованих објеката.

Присутна је и пракса спорог и неефикасног одлучивања по поднетим захтевима за материјалну подршку, а проблем представља и недовољан број установа за смештај корисника услуга социјалне заштите и ограничени капацитети постојећих домова и прихватилишта што отежава обезбеђивање смештаја корисницима. И даље су присутни изазови у погледу кадровских капацитета запослених у установама социјалне заштите и услова домског смештаја, што утиче на неблаговременост и квалитет пружања услуга за кориснике.

Кашњење у доношењу измена и допуна Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите представља додатни изазов, посебно у делу који се односи на услуге подршке особама са аутизмом.

Главни налази и трендови

Број притужби у области социјалне заштите у 2025. години повећан је у односу на 2024. годину. Највећи број се односио на одбијање или непоступање по захтевима за остваривање права материјална давања, као што су право на туђу негу и помоћ, новчана социјална помоћ и једнократна новчана помоћ. У испитним поступцима нису примећене крупније незаконитости у погледу исхода одлучивања али је спорост у поступању и даље доминантан образац, нарочито у поступцима који се односе на материјалну подршку.

Притужбе су се односиле и на остваривање услуга смештаја, при чему су грађани указивали на тешкоће у обезбеђивању смештаја и на квалитетом услуге у појединим установама.

Притужбе су се односиле и на положај запослених у систему социјалне заштите, посебно у делу који се односи на коефицијенте за обрачун и исплату плата.

У извештајном периоду је уочено да измене и допуне Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите још увек нису окончане иако су формиране радне групе за његову израду.

Важни случајеви и предмети из праксе

Кашњење у одлучивању о једнократној новчаној помоћи

Притужилац је поднео захтев за једнократну новчану помоћ Градском центру за социјални рад, Одељење Чукарица, али до дана подношења притужбе није добио одлуку. Након покренутог испитног поступка од стране Заштитника грађана, Градски центар за социјални рад у Београду, Одељење Чукарица је донео решење којим је признато право на једнократну помоћ, која је потом исплаћена. Поступак је обустављен. Овај предмет указује на значај благовременог одлучивања у поступцима остваривања права на материјалну подршку, имајући у виду да се ради о лицима у стању социјалне потребе.

Кашњење у изради подзаконског акта

Притужилац је указала на то истекао рок за измене и допуне Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, које је требало да омогуће лицима која болују од аутизма приступ услугама подршке за самосталан живот.

Након испитног спроведеног поступка, Заштитник грађана је утврдио да је Министарство формирало три радне групе припрему измена Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, али да да поступак није окончан¹⁵⁰. Овај предмет указује на значај благовременог доношења подзаконских аката у области социјалне заштите, посебно имајући у виду посебно осетљиве категорије корисника ових услуга.

Смештај корисника у нерегистрованом прихватилишту

Након пожара у у нерегистрованом прихватилишту за одрасле у Војки код Старе Пазове, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Центра за социјални рад из Старе Пазове. Утврђено је да је ова установа више година смештала кориснике код пружалаца услуге породичног смештаја, који су истовремено организовали смештај у нерегистрованом објекту¹⁵¹. Заштитник грађане је упутио препоруку Центру за социјални рад Стара Пазова да спроведе поступке за утврђивање одговорности запослених, али по њој није поступљено. Овај предмет показује да пружање услуга социјалне заштите мора бити у потпуности у складу са прописима и начелима најбољег интереса корисника, благовремености и доступности, имајући у виду да пропусти у поступању могу довести до озбиљног угрожавања њихове безбедности и живота.

Услови живота у неформалном насељу

По притужби становника тзв. контејнерског насеља у Раковици који је указао на услове живота у овом насељу и наводну дискриминацију на националној основи, Заштитник грађана је упутио Извештај о случају са препорукама¹⁵², након чега је извршено уклањање отпада, настављено редовно одржавање мобилних стамбених јединица, и најављено постављање рампе за малолетно дете – особу са инвалидитетом. Овај предмет указује на потребу сталног праћења и унапређење услуга и комуналне инфраструктуре у неформалним насељима, како би се обезбедили адекватни услови становања и сигурност корисника, посебно најосетљивијих група.

Измештање лица у хранитељску породицу у Великој Плани

Притужилца је указала на то да је њен отац смештен у хранитељску породицу без претходног обавештавања породице. Након покретања испитног поступка¹⁵³ од стране Заштитника грађана, Центар за социјални рад Велика Плана је донео решење о престанку смештаја, а постигнут је споразум да породица преузме бригу о кориснику. Овај случај указује на значај сарадње са свим учесницима поступка, нарочито са најближим сродницима корисника услуга социјалне заштите, приликом доношења одлука које се тичу њиховог смештаја и бриге.

Материјална подршка породици без електричне енергије

Притужилца, мајка петоро деце, указала је на то да јој је ускраћена помоћ за измирење дуга за електричну енергију. Након разматрања предмета, Заштитник грађана је упутио мишљење надлежном Центру за социјални рад да размотри могућност примене других видова материјалне подршке, у складу са законом и локалним прописима. Овај случај указује на то да центри за социјални рад, поред утврђивања испуњености услова

¹⁵⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8317-inis-rs-v-z-r-d-sh-pr-d-izr-di-pr-vilni-z-sv-buhv-n-rishc-nj-uslug-p-drsh-z-s-s-l-n-ziv-s-b-s-u-iz>

¹⁵¹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8184-c-n-r-z-s-ci-lni-r-d-psh-in-s-r-p-z-v-sh-ic-ni-s-sh-u-n-r-gis-r-v-n-prihv-ilish>

¹⁵² Број предмета 428-265/25.

¹⁵³ Број предмета 428-749/25.

новчану социјалну помоћ, треба да у складу са Законом о социјалној заштити разматрају и друге видове материјалне подршке ради обезбеђивања основних животних потреба корисника.

Коефицијенти запослених у систему социјалне заштите

Поступајући по обраћању Новог синдиката социјалне заштите, као и већег број грађана и грађанки запослених у установама социјалне заштите из различитих градова и општина у Србији, Заштитник грађана је упутио иницијативу Министарству државне управе и локалне самоуправе да, у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, предложи измене Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама ради уједначавања коефицијената за послове исте сложености¹⁵⁴.

ПРАВА ПО ОСНОВУ РАДА

Главни изазови и препреке

И поред напретка у заштити права по основу рада, Република Србија и даље не предузима све неопходне мере према послодавцима који не извршавају своје обавезе исплате зараде и обрачунавања и уплате доприноса за социјално осигурање. Последице таквог поступања директно погађају запослене, који остају без зараде и права из пензијског, инвалидског и здравственог осигурања. Сарадња Пореске управе, Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, Републичког фонда за здравствено осигурање и инспекције рада није делотворна ни ефикасна, а веома често долази и до преплитања надлежности.

У овом извештајном периоду, утврђено је да је Група за унутрашњу контролу инспекције, као организациона јединица у саставу Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, остала без запослених, што утиче на делотворност система унутрашње контроле инспекције рада

Грађани су у извештајном периоду такође указивали на рад на црно, закључивање уговора о привременим и повременим пословима уместо уговора о раду, злостављање на раду, прековремени рад, лоше услове рада и неуплаћивање доприноса.

У овом извештајном периоду, Заштитник грађана је примио велики број притужби представника синдиката због непоступања по захтевима за упис синдикалних организација у регистар чиме се отежава синдикално деловање. У притужбама је, такође, указивано на то да одредбе Посебног колективног уговора за запослене у основним и средњим школама и домовима ученика¹⁵⁵ нису у складу са законом и Уставом Републике Србије.

Главни налази и трендови

Потврђено је да неефикасно и неблаговремено поступање надлежних органа у случајевима неисплаћивања зарада и неуплаћивања доприноса доводи до тога да запослени своја права могу остварити само у судском поступку, који је дуготрајан и изискује додатне трошкове, због чега га запослени ретко користе.

Иако Закон о раду предвиђа обавезу достављања обрачуна зараде, који представља извршну исправу, у пракси се дешава да послодавци одбију да га доставе, што додатно отежава остваривање права. Велики број притужби на непоступање инспекције рада

¹⁵⁴ Број предмета 351-6/25.

¹⁵⁵ „Службени гласник РС“, бр. 21/15, 92/20, 123/22 и 13/25.

указује на то да инспекција у већини случајева поступа тек након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана.

Посебан проблем представља ситуација у којој се грађани инспекцији рада обраћају тек по престанку радног односа, када инспекција више нема надлежност за поступање. У притужбама је указивано и на злостављање на раду, у којим случајевима је надлежна Агенција за мирно решавање радних спорова и суд.

У испитним поступцима који су вођени према Пореској управи уочено је да недоступност документације, као и чињеница да су у ранијем периоду вођене збирне пореске пријаве, доводи до немогућности утврђивања за које раднике су уплаћени доприноси што за последицу има губитак спорног стажа, а у појединим случајевима и права на пензију.

Заштитник грађана је уочио и негативне сукобе надлежности између Пореске управе, Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и инспекције рада у ситуацијама када послодавац није поднео одговарајуће обрасце или када је потребно утврдити својство осигураника и износ дуга за доприносе, где сваки од наведених органа упућује грађане на надлежност оног другог, што доводи до додатног одуговлачења поступка.

У притужбама је указивано и на различит третман запослених у оквиру Посебног колективног уговора за запослене у основним и средњим школама и домовима ученика¹⁵⁶, као и на питања у вези са Уредбом о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама¹⁵⁷ у делу који се односи на предшколске установе. Након покренуте иницијативе Заштитника грађана, извршене су измене Уредбе у наведеном делу, чиме је овај проблем превазиђен.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неједнак третман запослених у образовању

Поступајући по великом броју притужби грађана, Заштитник грађана је утврдио да одредбе Посебног колективног уговора за запослене у основним и средњим школама и домовима ученика различито третирају запослене, у зависности од припадности синдикатима, приликом остваривања права на отпремнину и јубиларну награду.

Сматрајући да су спорне одредбе наведеног Посебног колективног уговора неслагасне са Уставом и законом, Заштитник грађана је поднео Уставном суду Предлог за оцену уставности и законитости¹⁵⁸ истих. Овај случај показује да неједнак третман запослених у основним и средњим школама и домовима ученика приликом остваривања права по основу рада, заснован на припадности или неприпадности синдикату, представља повреду уставног и законског начела равноправности.

Коефицијенти плата у предшколским установама

Поступајући по притужбама синдиката и запослених у предшколским установама Града Београда, Заштитник грађана је упутио иницијативу надлежним министарствима ради измене Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама, у делу који се односи на предшколске установе. Влада Републике Србије је 30. децембра 2025. године усвојила измене којима су увећани су коефицијенти за одређене категорије запослених, чиме је проблем на који је указано у притужбама превазиђен.

¹⁵⁶ „Службени гласник РС”, бр. 21/15, 92/20, 123/22 и 13/25.

¹⁵⁷ „Службени гласник РС”, бр. 44/01...и 120/25.

¹⁵⁸ Број предмета 425-92/25.

Унутрашња контрола инспекције рада

Поступајући по притужби на рад Инспекције рада за Пиротски округ, Заштитник грађана је утврдио да је Група за унутрашњу контролу инспекције остала без запослених, због чега притужба није могла бити разматрана у оквиру тог механизма. Заштитник грађана је препоручио поновно успостављање оперативног система унутрашње контроле инспекције. Поступање по препоруци је у року.¹⁵⁹

Непоступање по предусама Управног суда

Поступајући по притужби која се односила на непоступање органа Општине Рача по пресудама Управног суда приликом одлучивања о правима из радног односа, Заштитник грађана је утврдио неправилности у раду начелника Општинске управе, Жалбене комисије и Општинског већа. Упутио је препоруке да се спорна решења ставе ван снаге и донесу нова, у складу са правним схватањима и обавезујућим примедбама Управног суда, као и да се предузму мере из надлежности према одговорним лицима због непоступања по судским пресудама. По упућеним препорукама није поступљено.

Надзор над радом Националне службе за запошљавање

Поступајући по притужби у којој је указано да Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања не врши надзор над радом Националне службе за запошљавање у делу који се односи објављивање информација о потреби за запошљавањем, Заштитник грађана је упутио препоруке¹⁶⁰ ради усклађивањем поступања са Законом о запошљавању и осигурању за случај незапослености.¹⁶¹ По препоруци је делимично поступљено.

ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ

Главни изазови и препреке

У извештајном периоду, притужбе грађана у области пензијског и инвалидског осигурања и даље су указивале на постојање структурних проблема у поступању надлежних органа, пре свега Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање. Као најизраженији изазов остаје неблагоприятно поступање по захтевима и жалбама грађана, односно прекорачење законских рокова за одлучивање, што непосредно утиче на остваривање права грађана у овој области. Значајан број притужби односио се и на неажурност службених евиденција посебно у погледу података о радном стажу, зарадама и уплаћеним доприносима. У тим ситуацијама, терет доказивања чињеница које би требало да буду евидентирани у службеним евиденцијама често се пребацује на осигуранике што додатно отежава и продужава поступке остваривања права.

Посебан проблем и даље представља остваривање права по основу стажа навршеног у иностранству, услед неефикасне или споре сарадње између надлежних органа Републике Србије и иностраних институција социјалног осигурања. Ови поступци су често дуготрајни што за последицу има немогућност одлучивања о захтевима грађана који су део стажа остварили у иностранству. Додатне потешкоће уочене су и у поступању у случајевима накнадно утврђених неправилности у исплати пензија, када се захтева повраћај исплаћених износа, иако су до таквих ситуација често довели пропусти органа у вођењу евиденција или примени прописа. Овакви поступци могу

¹⁵⁹ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8359-n-ph-dn-p-n-v-usp-s-vi-i-fi-snu-unu-r-shnju-n-r-lu-insp-ci-r-d>

¹⁶⁰ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8208-n-ci-n-ln-sluzb-z-z-p-shlj-v-nj-r-d-vn-d-b-vlju-n-sv-ri-b-v-zn-n-cin-gl-sn-bli-in-rn-dr-si-i-u-publi-ci-i>

¹⁶¹ „Службени гласник РС”, бр. 36/09, 30/10 - др. закон, 88/10, 38/15, 113/17 - др. закон и 49/21.

имати значајне финансијске и социјалне последице по грађане, посебно имајући у виду њихов материјални положај.

Главни налази и трендови

Налази Заштитника грађана у области инвалидског и пензијског осигурања у извештајном периоду указују на то да се настављају поједини системски проблеми у поступању надлежних органа, али и да су у одређеним сегментима уочени помаци у поступању, нарочито након интервенције Заштитника грађана.

Заштитнику грађана се и даље у великом броју обраћају грађани који на одлучивање о захтевима за остваривање права из пензијско-инвалидског осигурања, као и о жалбама на првостепена решења, некада чекају и по неколико година. На овај начин Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање крши законске рокове који прописују обавезу одлучивања у року од 30 односно 60 дана од дана подношења захтева или жалбе. Један од разлога за дуго трајање поступка јесте неажурна матична евиденција, односно непостојање података неопходних за одлучивање, што није пропуст грађана, и због чега они не би смели да сnose последице. Поред тога, и даље постоји недовољна сарадња са Пореском управом, услед чега Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање не располаже подацима неопходним за одлучивање.

Уочена је и недовољно ефикасна комуникација између Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и иностраних носилаца осигурања, при чему преписка у циљу прибављања неопходне документације некада траје и годинама. Узрок томе су често, између осталог, неспоразуми између надлежних органа, достављање података на неодговарајућим обрасцима или непотпуна документација, чије последице опет сnose грађани.

И у овом извештајном периоду Заштитнику грађана су се обраћали грађани који су, услед грешке службеника Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање примали годинама погрешно утврђен већи износ пензије, на основу правоснажног и извршног решења. Након протеча више година, када Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање утврди да је дошло до грешке, од корисника се захтева повраћај исплаћених средстава. Имајући у виду дужину периода у којем је грешка постојала, дуг који се на тај начин утврђује често достиже износе од више стотина хиљада динара.

На овај начин, пропуст службеника Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, за који грађанин није знао нити је могао знати, доводи до значајног погоршања материјалног положаја корисника овог права. Истовремено, одговорна лица, услед протеча времена најчешће не сnose последице, јер не постоји могућност покретања дисциплинске одговорности. Овакво поступање органа доводи у питање поштовање начела правичности и правне сигурности, на којима почива правни поредак.

Ресорно Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и даље не предузима адекватне мере на унапређењу рада Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и системског решавања проблема такозваних преплаћених износа пензија и осталих давања из пензијско - инвалидског осигурања. И поред препоруке упућене овом министарству 2024. године, којом је указано на потребу спровођења редовних периодичних надзора над радом Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, унапређења организације рада органа и разматрања измена законског и подзаконског оквира, није дошло до суштинских помака.

Посебно је истакнута потреба да се у случајевима незаконитог рада службеника, одговорност за насталу штету утврђује на страни одговорних лица, а не на страни корисника који су право остварили на основу правоснажних и извршних решења. Имајући у виду природу примања из пензијско-инвалидског осигурања, која треба да обезбеде материјалну сигурност корисницима, Заштитника грађана оцењује да Министарство и даље не показује довољно разумевања за последице овог проблема.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неблаговремено поступање по захтеву за пензију

Поступајући по притужби¹⁶² у којој је наведено да је притужилац Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање поднео захтев за остваривање права на пензију, по којем ни након осам месеци није одлучено, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада овог органа. Након покретања поступка, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање је обавестио Заштитника грађана да је одлучио о захтеву притужиоца и донео решење којим му је утврдио право на пензију.

Недовољно ефикасна комуникација иностраним носиоцима осигурања

Притужилца се обратила Заштитнику грађана¹⁶³ јер је привременим решењем Одељења за пензијско и инвалидско осигурање по међународним уговорима остварила право на сразмерни део пензије за стаж који је остварила у Републици Србији, али ни након више од годину дана није донето коначно решење о праву на пензију, иако је услове за остваривање тог права у Италији испунила пре него у Србији. Разлог за одуговлачење поступка била је недовољна сарадња Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање са иностраним носиоцем осигурања. Након покретања поступка од стране Заштитника грађана, пропуст је отклоњен.

Недовољна сарадња Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и Пореске управе

Поступајући по притужби¹⁶⁴ у којој је указано на то да је притужилац, након више од 20 година од престанка чланства у Удружењу новинара Србије, добио решење Пореске управе о принудној наплати неплаћених доприноса у износу од преко милион динара, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак према Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање и Пореској управи. Током поступка, притужилац је од стране Пореске управе упућен да достави одјаву са пензијског и инвалидског осигурања, док је од стране Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање обавештен да поднесе захтев за утврђивање престанка својства осигураника. Након интервенције Заштитника грађана, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање је утврдио престанак својства осигураника, након чега је Пореска управа сторнирала порески дуг, обуставила поступак принудне наплате из пензије и извршила повраћај наплаћених средстава.

Обустава преплаћеног износа пензије

Поступајући по притужби¹⁶⁵ у којој је притужилца истакла да је услед пропуста Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање дошло до тзв. преплаћеног износа пензије и да је започета обустава дела пензије ради повраћаја средстава, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак. Након покретања поступка,

¹⁶² Број предмета 424-484/25.

¹⁶³ Број предмета 424-102/25.

¹⁶⁴ Број предмета 312-483/24.

¹⁶⁵ Број предмета 424-99/25.

Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање је донео решење о исправци грешке, обуставио даље умањење пензије и извршио повраћај укупно обустављеног износа притужиљи. Овај случај представља пример благовременог исправљања пропуста, чиме су избегнуте штетне последице по материјални положај корисника пензије.

ОБРАЗОВАЊЕ

Главни изазови и препреке

У извештајном периоду уочени су бројни изазови који су утицали на остваривање права у области образовања, као и на функционисање образовних установа. Значајан број притужби односио се на прекиде у редовном раду образовно-васпитних установа услед обуставе наставе и тзв. „блокада“, што је доводило до правне и фактичке неизвесности у погледу остваривања права ученика и студената.

Посебан проблем представљале су ситуације у којима је дошло до одузимања дозволе за рад високошколским установама, што је изазвало последице по статус и положај студената. Грађани су се Заштитнику грађана обраћали и поводом неблаговременог или непотпуног поступања надлежних органа у вези са издавањем диплома, уверења и других исправа, као и непоступања по пријавама које су се односиле на неправилности у спровођењу конкурса за ученичке и студентске стипендије.

Изазови су уочени и у погледу правне сигурности учесника у образовном систему, пре свега у ситуацијама у којима није било благовременог и јасног поступања и информисања од стране надлежних органа у вези са прекидима наставе и статусом образовних установа, што је у појединим случајевима довело до неизвесности у остваривању права ученика и студената.

Главни налази и трендови

Налази Заштитника грађана у извештајном периоду указују на то да су у области образовања највише била заступљена поступања поводом прекида рада образовних установа, статуса ученика и студената, као и остваривања права на образовање у условима институционалних и организационих промена.

Кључни проблем у области образовања током извештајног периода односио се на обезбеђивање услова за завршетак школске 2024/2025. године, имајући у виду да је значајном броју високошколских и средњошколских установа био онемогућен рад током прве половине 2025. године услед обуставе наставе. Тим поводом, Заштитнику грађана се обратио већи број студената и родитеља ученика који су указивали на чињеницу да се у установама не одржава настава, вежбе и испити, као и да је у појединим случајевима студентима било онемогућено прибављање уверења и копије документације.

Заштитника грађана је оценио да је на овај начин дошло до повреде права на образовање већег броја лица, али да покретање поступака с циљем да се препоручи хитно успостављање редовног функционисања установа не би имало сврху, имајући у виду разлоге обуставе рада и фактичку немогућност управа да обезбеде најосновније услове за рад. Стога је Заштитник грађана у извештајном периоду пратио стање на терену и инсистирао на неопходности нормализације наставе у свим просветним установама.

Током априла 2025. године, Заштитнику грађана се обратио велики број родитеља ученика, истичући да штрајкови у просвети и прекиди наставе угрозили равноправност ученика, посебно у контексту одржавања завршног испита. Родитељи су предложили

укидање мале матуре за школску 2024/2025. годину, Имајући у виду да је завршни испит материја регулисана Законом о основном образовању и васпитању, која се може мењати једино изменама закона у предвиђеној процедури, Заштитник грађана није подржао изнети предлог.

Заштитник грађана је примио већи број притужби дипломираних студената Факултета за биофарминг Универзитета Мегатренд, који су указивали на то да им установа, ни након више година, није издала диплому ни додатак дипломи, као и да просветна инспекција није поступала по њиховим пријавама услед чега нису могли да наставе студије или заснују радни однос.

У извештајном периоду, Заштитнику грађана су се обратили студенти Универзитета Мегатренд и поводом проблема одузимања дозвола за рад Универзитету Мегатренд и појединим факултетима у његовом саставу.

Иако је Министарство просвете најавило да ће бити обезбеђен завршетак студија на другим високошколским установама и да ће трошкове сносити установа којој је одузета дозвола, до момента обраћања Заштитнику грађана наведене мере нису биле реализоване.

Заштитник грађана је током овог извештајног периода обавештен да Министарство просвете није поступило по пријави студента, у којој је указано на нерегуларности у конкурсном поступку за доделу студентске стипендије на Електронском факултету Универзитета у Нишу, за школску 2024/25. годину.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неиздавање диплома Факултета за биофарминг Универзитета Мегатренд

Поступајући по притужби већег броја дипломираних студената Факултета за биофарминг Универзитета Мегатренд који су указали на то да им нису издате дипломе, додаци дипломи и да им нису враћени индекси, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства просвете.¹⁶⁶

Након покретања поступка, Министарство просвете је обавестило Заштитника грађана су дипломе и додаци дипломи израђени и преузети, као и да ће Факултет за биофарминг сносити све трошкове израде дупликата индекса за студенте чији су индекси изгубљени. Поступак пред Заштитником грађана је обустављен. Овај случај указује на значај активног и правовременог поступања Министарства просвете у ситуацијама када је већем броју лица угрожено право на образовање.

Статус студената услед одузимања дозволе за рад Универзитету Мегатренд

Заштитник грађана је примио притужбу студената поводом одузимања дозволе за рад Универзитету Мегатренд и факултетима у његовом саставу. У притужби је указано на то да, упркос саопштењу Министарства просвете о обезбеђивању завршетка студија на другим високошколским установама и сношењу трошкова од стране установе којој је одузета дозвола за рад, до тренутка обраћања нису били створени услови за наставак школовања. Имајући у виду да је студентима онемогућен наставак школовања, а да није донет акт који би регулисао, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак контроле Министарства просвете који је у току.¹⁶⁷

¹⁶⁶ Број предмета 425-758/25.

¹⁶⁷ Број предмета 425-9/26.

Конкурс за студентску стипендију

Заштитнику грађана се обратио студент Електронског факултета Универзитета у Нишу који је указао на то да је одбијен на конкурс за студентску стипендију за школску 2024/25. годину без достављања образложене одлуке.

Након спроведеног испитног поступка, Заштитник грађана је утврдио пропусте у раду Министарства и упутио препоруку да се притужиоцу достави образложена одлука о упућеном приговору, по којој је поступљено. Истовремено је упућена и препорука за измене Правилника о ученичким и студентским кредитима и стипендијама¹⁶⁸ ради обезбеђивања права на образложену одлуку по којој није поступљено.¹⁶⁹ Наведени случај указује на потребу да поступци за остваривање права у области образовања буду јасно и детаљно уређени.

Распоређивање ученика приликом уписа у основну школу

Поступајући по притужби родитеља, Заштитник грађана је утврдио да је школа начинила пропуст тиме што је малолетну ћерку притужилаца уписала у издвојено одељење, упркос томе што је њено пребивалиште ближе матичној школи, у коју су родитељи тражили да буде уписана.

Иако је Заштитник грађана упутио препоруку¹⁷⁰ да се ученици омогући похађање наставе у матичној школи, директорка школе није поступила по препоруци, због чега се Заштитник грађана обратио Министарству просвете ради извршења препоруке. Наведени случај указује на то да је приликом распоређивања ученика у основношколским установама неопходно узети у обзир најбољи интерес детета, као и оправдане потребе родитеља.

ГРАЂЕВИНАРСТВО И ИНФРАСТРУКТУРА

Главни изазови и препреке

Неспровођење административног извршења решења о рушењу бесправно изграђених објеката и даље представља системски проблем у овој области. Као разлози за неспровођење наводе се недостатак финансијских средстава и недовољни кадровски капацитети.

Уочена је и недовољна сарадња појединих органа са Заштитником грађана, нарочито у погледу благовременог достављања тражених информација и непоступање у прописаним роковима. У делу који се односи на надзор над поступањем надлежних грађевинских инспекција по представкама грађана, Републичка грађевинска инспекција је предузимала мере из своје надлежности. Међутим, спровођење административног извршења решења о рушењу бесправно изграђених објеката остаје у искључивој надлежности јединица локалне самоуправе, те у појединим случајевима донета решења нису извршена.

Главни налази и трендови

У извештајном периоду значајан број притужби у овој области се односио на непоступање или неблаговремено поступање грађевинске инспекције по представкама због непоштовања прописа приликом извођења грађевинских радова, што за

¹⁶⁸ „Службени гласник РС“, број 36/19.

¹⁶⁹ Доступно на:

<https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8209-inis-rs-v-pr-sv-s-ud-n-u-d-d-s-vi-br-zl-z-nj-dbi-nju-pri-v-z-n-urs>

¹⁷⁰ Број предмета 422-494/24.

последницу неретко има угрожавање стабилности и сигурности постојећих суседних објеката.

Заштитник грађана примећује да су последњим изменама и допунама Закона о планирању и изградњи¹⁷¹ унапређене поједине законске одредбе ради ефикаснијег сузбијања нелегалне градње. Међутим, неспровођење административног извршења решења о рушењу и даље представља системски проблем на који су грађани највише указивали током 2025. године. Из достављених изјашњења надлежних органа произилази да се расподела средстава за рушење обавља на основу годишњег финансијског плана и утврђених критеријума, као и да се приоритетно спроводе извршења у оквиру пројеката од јавног интереса.

Заштитник грађана је уочио да у појединим случајевима сарадња Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда са Заштитником грађана није била потпуна, а у појединим предметима је изостала.

У поступању по притужбама на рад Републичке грађевинске инспекције Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, утврђено је да су предузимане мере ради прибављања информација од стране надлежне градске инспекције, али да поступање градске инспекције по налозима републичке грађевинске инспекције у појединим случајевима није било ажурно.

Грађани су у извештајном периоду указивали и на незадовољство садржином планских докумената и транспарентношћу поступка њиховог доношења.

У извештајном периоду престао је да важи Закона о озакоњењу објеката¹⁷² а правни статус нелегално изграђених објеката уређен је одредбама Закона о посебним условима за евидентирање и упис права на непокретностима¹⁷³. Међутим, остаје отворено питање односа новог закона према раније донетим извршним решењима о рушењу која нису спроведена.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неспровођење решења о рушењу бесправно изграђених објеката

Поступајући по притужбама грађана који су указивали да извршна решења о рушењу бесправно изграђених објеката нису спроведена, Заштитник грађана је затражио изјашњење од Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда и упутио појединачне препоруке ради предузимања мера у циљу спровођења решења грађевинских инспектора. У достављеним изјашњењима Секретаријат је навео да се извршења спроводе у складу са годишњим финансијским планом и утврђеним критеријумима, као и да се приоритетно реализују у оквиру пројеката од јавног интереса. У појединим предметима извршење није било спроведено.

¹⁷¹ Чланом 176. став 1. тачка ба) прописано је да је грађевински инспектор, у вршењу инспекцијског надзора, овлашћен да континуирано прати промене стања у простору и да о томе једном недељно обавештава Републичку грађевинску инспекцију. Ставовима 3–5 истог члана 176. прописано је да за објекте који се граде без издатог решења о грађевинској дозволи, решења о одобрењу за извођење радова или другог одговарајућег акта у складу са Законом о планирању и изградњи, надлежни грађевински инспектор доноси решење о обустави радова и уклањању објекта, које без одлагања доставља републичком грађевинском инспектору. Предвиђено је да се такав објекат, односно земљиште испод објекта, део објекта или посебни део објекта, уклања или постаје јавна својина Републике Србије.

¹⁷² „Службени гласник РС“, бр. 96/15, 83/18, 81/20 – одлука УС, 1/23 – одлука УС и 62/23.

¹⁷³ „Службени гласник РС“, број 91/25.

Непоступање по налозима Републичке грађевинске инспекције

По притужбама грађана који су се претходно обраћали Републичкој грађевинској инспекцији ради надзора над радом градске инспекције, Заштитник грађана је испитао поступање Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре. Утврђено је да је Републичка грађевинска инспекција предузимала мере ради прибављања информација од градске инспекције, али да градска инспекција у појединим случајевима није поступала ажурно по упућеним налозима. Заштитник грађана је указао да орган који врши надзор мора предузети мере у оквиру својих овлашћења како би се поступање вратило у законске оквире.

Изостанак сарадње са Заштитником грађана

У поступцима по притужбама на рад грађевинске инспекције, у појединим предметима сарадња контролисаног органа са Заштитником грађана била је делимична или је изостала. Због недостављања тражених информација и непоступања у прописаним роковима, Заштитник грађана је упутио препоруке Секретаријату ради спречавања таквог поступања у будућности.

КАТАСТАР НЕПОКРЕТНОСТИ

Главни изазови и препреке

Кључни изазов представља вишегодишње непоступање по жалбама у другостепеном поступку пред Републичким геодетским заводом, односно прекорачење законом прописаног рока од 60 дана за одлучивање, што доводи до повреде начела правне сигурности и продужене неизвесности у погледу коначног остваривања права странака.

Изазови се огледају у недовољним кадровским капацитетима Одељења за другостепени поступак Републичког геодетског завода, као и у организационим и интерним процедурама које утичу на благовременост поступања. Проблем представља и изостанак ефикасног надзора над радом Републичког геодетског завода у делу који се односи на поступање по жалбама. Непоступање по појединачним препорукама Заштитника грађана додатно продужава трајање поступака и утиче на остваривање права странака.

Главни налази и трендови

У извештајном периоду, највећи број притужби односио се на дуготрајност поступака по жалбама пред Републичким геодетским заводом, односно на непоступање у законом прописаном року.

Поново је уочен значајан број другостепених предмета који нису окончани, укључујући и жалбе поднете у ранијим годинама, што указује на континуитет проблема у благовременом одлучивању. Након покренутих поступака Заштитника грађана, у одређеном броју случајева долазило је до окончања поступка и доношења одлуке, што указује на то да пропусти могу бити отклоњени, али тек након покретања испитног поступка Заштитника грађана.

За разлику од другостепеног поступка, уочено је да су службе за катастар непокретности, као првостепени органи, у потпуности испуњавале законом прописану обавезу сарадње са Заштитником грађана. По правилу су током испитног поступка отклањале пропусте на које се притужба односила и доносиле решења по захтевима странака, услед чега су испитни поступци обустављани.

Важни случајеви и предмети из праксе

Непоступање по жалби у законом прописаном року

Притужилац се обратио Заштитнику грађана јер Републички геодетски завод није одлучио по његовој жалби изјављеној против решења Службе за катастар непокретности Ниш иако је протекло више година од њеног подношења. Притужилац је у међувремену више пута упућивао ургенције. У испитном поступку утврђене су неправилности у раду Републичког геодетског завода, након чега је упућен Извештај о случају са препоруком¹⁷⁴. По препоруци је поступљено и жалба је коначно решена након више година чекања.

Пропуст у интерном поступању

Притужилац¹⁷⁵ је указао на то да је предмет грешком прослеђен другостепеном органу, иако жалба на ново решење службе за катастар непокретности није била изјављена, што је довело до вишегодишњег задржавања предмета. Због тога решење није било оглашено правноснажним, а притужилац није могао да располаже имовином.

У покренутом испитном поступку Заштитника грађана, Републички геодетски завод је извршио проверу, утврдио да жалба није постојала и архивирао предмет.

Испитни поступак је обустављен, уз указивање Републичком геодетском заводу на то да је потребно унапредити интерне процедуре и обезбедити делотворно и благовремено отклањање пропуста. Овај случај показује да пропусти у поступању доводе до неоправданог одуговлачења поступка и отежавају остваривање права на мирно уживање имовине.

ФИНАНСИЈЕ

Главни изазови и препреке

Као један од кључних изазова у овој области уочава се неблаговремено поступање првостепених пореских органа по поднесцима, захтевима и жалбама грађана, укључујући и случајеве дуготрајног па и вишегодишњег непоступања. Оваква пракса доводи до продужавања поступака који могу имати непосредан утицај на остваривање права на имовину и стварати правну несигурност за грађане.

Посебан проблем представља неблаговремено поступање у поновним поступцима, након што је одлука поништена и предмет враћен на поновно одлучивање, као и неблаговремено упућивање опомена за порески дуг након протекла дужег временског периода од његовог настанка. Уочени су и проблеми у поступању по жалбама у пореском поступку, како на нивоу првостепених органа који не прослеђују жалбе другостепеном органу у законом прописаном року, тако и на нивоу другостепеног органа који не одлучује о жалбама у законском року.

Имајући у виду да у пореском поступку подношење жалбе не одлаже извршење пореског управног акта, неблаговремено поступање органа додатно појачава последице по права грађана.

Главни налази и трендови

Налази Заштитника грађана указују на то да се у области финансија у извештајном периоду наставља понављање истих образаца неправилног поступања органа управе, пре свега у погледу благовремености одлучивања. Притужбе грађана су се у највећем броју случајева односиле на рад Пореске управе Министарства финансија, локалних

¹⁷⁴ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8290-r-public-i-g-d-s-i-z-v-d-duz-n-d-b-z-dl-g-nj-dluci-p-z-lbi-i-p-sh-u-r-v>

¹⁷⁵ Број предмета 392-894/25.

пореских администрација и Министарства финансија као другостепеног органа у пореском и царинском поступку.

Један од уочених трендова јесте да органи, након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана, у одређеном броју случајева накнадно поступају по поднесцима грађана, доносе одлуке или отклањају уочене недостатке, што доводи до обустављања испитних поступака. Иако овакво поступање доприноси решавању појединачних случајева, оно указује на постојање системског проблема, будући да до поступања органа долази тек након интервенције Заштитника грађана.

Налази такође показују да се проблеми у поступању по жалбама у пореском поступку јављају на оба нивоа одлучивања. Са једне стране, уочено је да првостепени органи не прослеђују благовремено жалбе са списима предмета другостепеном органу, док са друге стране другостепени орган не одлучује о жалбама у законом прописаним роковима. Оваква пракса има посебно негативне последице имајући у виду да жалба у пореском поступку, по правилу, не одлаже извршење пореског управног акта. Понављање наведених неправилности указује на потребу за системским унапређењем поступања органа у управним поступцима који непосредно утичу на остваривање права на имовину грађана.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неблаговремено поступање првостепених пореских органа

Заштитник грађана је поступао по више притужби грађана које су се односиле на неблаговремено поступање организационих јединица Пореске управе Министарства финансија по поднетим захтевима.

У појединим предметима утврђено је да Пореска управа Министарства финансија – Филијала Лозница није одлучила о захтеву за утврђивање престанка пореске обавезе услед наступања апсолутне застарелости ни након протека дужег од 15 месеци од подношења захтева.¹⁷⁶ Такође, уочени су случајеви у којима Пореска управа Министарства финансија – Сектор за издвојене активности – Одељење за контролу издвојених активности великих локација Нови Сад није донело одлуку у поступку утврђивања пореза на наслеђе и поклон ни након више година од правоснажности решења о наслеђивању.¹⁷⁷

У овим и сличним предметима, након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана, у појединим случајевима су отклоњени утврђени недостаци и поступци су обустављани, док су у другим случајевима, због утврђених пропуста у раду, упућиване препоруке ради њиховог отклањања.

Непоступање у поновном поступку

Грађани су се обраћали Заштитнику грађана и због неблаговременог одлучивања организационих јединица Пореске управе Министарства финансија у поновном поступку, након што је одлука поништена од стране другостепеног органа и предмет враћен на поновно одлучивање. И у овим предметима уочено је да је Пореска управа отклањала утврђене недостатке тек након интервенције Заштитника грађана, након чега су испитни поступци обустављани.

¹⁷⁶ Број предмета 398-967/25.

¹⁷⁷ Број предмета 398-967/25.

Непрослеђивање жалби другостепеном органу

У више испитних поступака законитости и правилности рада, Заштитник грађана је утврдио да организационе јединице Пореске управе Министарства финансија нису прослеђивале жалбе са списима предмета Министарству финансија – Сектору за другостепени порески и царински поступак у законом прописаном року. Тако је утврђено да Пореска управа Министарства финансија – Филијала Земун, као и Одељење за контролу издвојених активности великих локација Земун, нису достављали жалбе другостепеном органу ни након протека више месеци, односно више година од њиховог подношења, нити су поступали по захтевима и закључцима другостепеног органа.¹⁷⁸

Имајући у виду да у пореском поступку подношење жалбе не одлаже извршење пореског управног акта¹⁷⁹, овакво поступање првостепених органа има посебно негативне последице по права пореских обвезника, због чега је Заштитник грађана у овим предметима упутио препоруке ради отклањања утврђених пропусти.¹⁸⁰

Неодлучивање о жалбама од стране другостепеног органа

Заштитник грађана је поступао и по притужбама грађана које су се односиле на неблагоприятно одлучивање Министарства финансија – Сектора за другостепени порески и царински поступак по жалбама изјављеним против решења Пореске управе Министарства финансија и локалних пореских администрација. Уочено је да поједина одељења овог Сектора, укључујући одељења у Београду, Новом Саду, Нишу и Крагујевцу, не одлучују о жалбама у законском року, што у пракси доводи до вишегодишњег трајања поступака.¹⁸¹

Током појединих испитних поступака, Министарство финансија – Сектор за другостепени порески и царински поступак је доносило одлуке, након чега су поступци обустављани, док су у предметима у којима су утврђени пропусти у раду упућиване препоруке ради њиховог отклањања.

Поред пореских предмета, притужбе грађана су се односиле и на неблагоприятно одлучивање Министарства финансија, као другостепеног органа, по жалбама у поступцима реституције, што такође указује на проблеме у поштовању процесних гаранција у поступцима који непосредно утичу на остваривање права на имовину. У овим предметима, након интервенције Заштитника грађана, Министарство финансија је доносило одлуке, након чега су испитни поступци обустављани.

ЕНЕРГЕТИКА

Главни изазови и препреке

Притужбе грађана у области енергетике указују на континуиране проблеме у поступању Акционарског друштва „Електропривреда Србије“ и „Електродистрибуција Србије“ д.о.о. Београд нарочито у поступцима по рекламацијама на испостављене рачуне и у вези са прикључењем на дистрибутивни систем електричне енергије.

У поступању по рекламацијама на рачуне за електричну енергију, „Електропривреда Србије“ прибавља податке од „Електродистрибуције Србије“ што у појединим случајевима доводи до продуженог трајања поступка услед недостављања информација

¹⁷⁸ Број предмета 398-430/24.

¹⁷⁹ Члан 147. Закона о пореском поступку и пореској администрацији.

¹⁸⁰ Број предмета 3110-308/24.

¹⁸¹ Број предмета 398-953/25.

у прописаним роковима. Проблеми се најчешће односе на читавање бројила, достављање података о потрошњи, неисправност мерних места и функционисање напредног мерног система.

У вези са прикључењем на дистрибутивни систем уочава се непоступање по захтевима у прописаним роковима, као и проблеми у реализацији прикључења након доношења решења и извршене уплате трошкова за прикључак.

Главни налази и трендови

У 2025. години број примљених притужби у овој области већи је у односу на претходну годину. Притужбе су се, као и ранијих година, најчешће односиле на обрачун и наплату електричне енергије, одбијање рекламација, поступке принудног извршења, као и на прикључење на дистрибутивни систем.

У испитним поступцима који су вођени поводом притужби на поступање „Електродистрибуције Србије“ по приговорима у вези са читавањем бројила и контролом мерних места, уочени недостаци су отклањани. У предметима који су се односили на непоступање по захтевима за прикључење, након покретања поступка Заштитника грађана доношена су решења по захтевима или су грађанима достављана обавештења о статусу поступања.

У притужбама које су се односиле на непоступање Министарства рударства и енергетике по писаним обраћањима грађана, након покретања испитних поступака недостаци су отклањани.

Важни случајеви и предмети из праксе

Непоступање по захтевима за привремено прикључење

Поступајући по притужби којом је указао на непоступање „Електродистрибуције Србије“ по поднесцима у вези са прикључењем објекта на електроенергетску мрежу, Заштитник грађана је утврдио да по поднесцима није поступано и наведеном енергетском субјекту је упутио Извештај о случају са препорукама¹⁸² да размотри захтеве и обавести га о поступању, у складу са законом. По препоруци је поступљено.

Неспровођење мера заштите електроенергетских објеката

Грађани су притужбама указивали и на проблеме у вези са одржавањем и спровођењем мера заштите електроенергетских објеката, као и на проблеме у вези са квалитетом напона. Све наведено подлеже инспекцијском надзору који је према одредбама Закона о енергетици у надлежности електроенергетског инспектора Министарства рударства и енергетике. Сходно наведеном, притужиоци су упућивани на обраћање електроенергетској инспекцији. У ситуацијама када су се грађани безуспешно обраћали „Електродистрибуцији Србије“, а није предузето поступање нити су достављени одговори, Заштитник грађана се обраћао том енергетском субјекту указујући на наводе притужби о угрожавању безбедности људи и имовине. У наведеним ситуацијама недостаци су отклоњени.

Непоступање Министарства рударства и енергетике

У притужбама је указивано на то да Министарство рударства и енергетике, односно електроенергетска инспекција, не поступа по писаним обраћањима грађана и не доставља писане одговоре. Након покретања поступка Заштитника грађана ти недостаци су отклањани.

¹⁸² Број предмета 3911-599/25.

ЛОКАЛНА САМОУПРАВА

Главни изазови и препреке

Током извештајног периода, као доминантан проблем уочено је неспровођење правноснажних и извршних одлука инспекцијских органа локалне самоуправе. У значајном броју случајева, донете одлуке остају неизвршене услед пасивног приступа органа надлежних за извршење, као и изостанка даљих мера поступајућих инспектора чиме се обесмишљава сврха инспекцијског надзора управног поступка.

Грађани су указивали и на појаву тзв. ћутања управе, односно непоступања по поднетим пријавама и захтевима грађана у законом прописаним роковима.

У појединим јединицама локалне самоуправе, посебан проблем представља нефункционисање комисија за вођење поступка и доношење решења по захтеву за враћање одузетог земљишта, што доводи до одлагања одлучивања и повреде права на мирно уживање имовине.

Притужбе су се односиле и на (не)поступање вршилаца комуналних делатности у погледу обављања услуга од значаја за свакодневни живот грађана, као што су испорука топлотне енергије, водоснабдевање, канализација, одношење комуналног отпада, паркирање и градски јавни превоз.

Главни налази и трендови

У испитним поступцима контроле законитости и правилности рада органа јединица локалне самоуправе Заштитник грађана је у појединим предметима утврдио пропусте који су довели до повреде права грађана, укључујући право на мирно уживање имовине.

У предметима који су се односили на непоступање по захтевима грађана, након покретања испитних поступака органи јединица локалне самоуправе су у више случајева предузели радње из своје надлежности и донели одлуке, чиме су отклоњене повреде права.

У предметима који су се односили на имовинско-правне односе и образовање надлежних комисија, након интервенције Заштитника грађана предузете су мере ради наставка поступака и обезбеђивања услова за одлучивање.

У 2025. години Управни инспекторат је у поступцима по притужбама које је покренуо Заштитник грађана показао ажурност и благовремено предузимао мере из своје надлежности.

Важни случајеви и предмети из праксе

Неспровођење решења грађевинске инспекције у Београду

Поступајући по притужби неизвршењем решења којим је наложена замена кровног прекривача од азбеста на стамбеној згради, Заштитник грађана је утврдио да надлежни орган није предузео све законом прописане мере у циљу спровођења извршног решења. Имајући у виду да се ради о питања од значаја за безбедност и здравље људи, упућена је препорука да се без одлагања предузму све неопходне мере ради извршења решења. По упућеној препоруци није поступљено.¹⁸³

¹⁸³ Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/8332-u-vrd-ni-pr-pus-i-gr-ds-upr-v-zb-g-n-spr-v-d-nj-r-sh-nj-u-l-nj-nju-zb-s-n-g-r-v>

Непоступање по захтеву за закључење уговора о купопродаји стана у Београду

По притужби избеглице која је од 2020. године чекала одлучивање по захтеву за закључење уговора о купопродаји стана, након покретања испитног поступак Заштитника грађана, надлежни орган је са притужиљом закључио уговор, чиме је отклоњена повреда права, а поступак пред Заштитником грађана обустављен.¹⁸⁴

Непоступање по захтеву за привремено прикључење на електроенергетску, канализациону и водоводну мрежу у Београду

У притужби којом је указано на то да Управа Градске општине Звездара дуже од годину дана не поступа по захтеву за привремено прикључење на електроенергетску, канализациону и водоводну мрежу, након покренутог испитног поступка, орган је донео обавештења о испуњености услова за прикључење, након чега је поступак обустављен.¹⁸⁵

Обезбеђивање зоохигијенске службе у општини Оџаци

Поступајући по притужби у вези са проблемом паса луталица утврђено је да органи општине нису обезбедили зоохигијенску службу и прихватилиште за напуштене животиње, чиме су угрожени здравље и безбедност грађана, као и добробит напуштених и изгубљених животиња. Упућена је препорука да се наведене обавезе изврше. По препоруци није поступљено.¹⁸⁶

Нефункционисање комисије за враћање одузетог земљишта у Градској општини Младеновац

Поступајући по притужби у вези са обуставом рада Комисије за вођење поступка и доношење решења по захтеву за враћање одузетог земљишта, утврђено је да је онемогућено одлучивање по захтевима грађана, што је довело повреде права на мирно уживање имовине. Упућена је препорука да се без одлагања предузму мере ради образовања Комисије. По препоруци није поступљено.¹⁸⁷

ПОЉОПРИВРЕДА

Главни изазови и препреке

У области пољопривреде уочавају се структурни проблеми који се пре свега огледају у дуготрајности поступака и изостанку благовременог одлучивања надлежних органа. Посебно је значајан проблем неустављања или неблаговременог конституисања комисија надлежних за одлучивање у поступцима враћања одузетог пољопривредног земљишта и спровођења комасације, што онемогућава окончање започетих поступака и остваривање права грађана у законом прописаним роковима.

Додатну препреку представља непоступање у поновним поступцима након поништавања решења од стране другостепеног органа, што доводи до вишегодишњег трајања управних поступака.

Главни налази и трендови

Притужбе у извештајном периоду најчешће су се односиле на непоступање Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде по изјављеним жалбама и

¹⁸⁴ Број предмета 3910-204/25.

¹⁸⁵ Број предмета 3910-78/25.

¹⁸⁶ Број предмета 3910-560/25.

¹⁸⁷ Број предмета 393-553/25.

поднесцима странака, као и на одуговлачење поступака у предметима који се односе на враћање одузетог пољопривредног земљишта и спровођење комасације.

У поступцима је уочено да се по жалбама и поднесцима странака не поступа у законом прописаним роковима. Након покретања испитних поступака Заштитника грађана, у више случајева доношене су одлуке или су предузимане радње које су омогућиле наставак поступка. Такође је уочено да непоступање органа и комисија у поновним поступцима након поништавања решења доводи до додатног продужавања поступка.

Важни случајеви и примери из праксе

Непоступање по жалби у другостепеном поступку

Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде четири месеца није поступало по жалби притужбоца, изјављеној против решења Управе за аграрна плаћања. Након што је Заштитник грађана покренуо испитни поступак законитости и правилности рада органа, Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде је донело другостепену одлуку, а поступак је обустављен.¹⁸⁸

Непоступање Комисије за враћање пољопривредног земљишта у општини Мионица

У поступку по притужби утврђено је да општина Мионица више од девет година није образовала Комисију за враћање пољопривредног земљишта, која је надлежна за одлучивање по захтевима за враћање одузетог земљишта. Због неизвршења ове законске обавезе, започети поступци нису могли бити окончани, што је странкама онемогућило остваривање права на имовину. Сходно наведеном, Заштитник грађана је упутио препоруку Министарству пољопривреде, шумарства и водопривреде да у сарадњи са другим органима предузме мере ради образовања Комисије¹⁸⁹. По препоруци није поступљено.

Непоступање Комисије за спровођење комасације у општини Рума

У предмету који се односио на рад Комисије за спровођење комасације у катастарској општини Марћелос, у општини Рума, утврђено је да Комисија није поступала у поновном поступку, након што је другостепеним решењем предмет враћен на поновно одлучивање. Иако је била у обавези да донесе нову одлуку у законом прописаном року, то није учињено, што је довело до продужавања поступка. Заштитник грађана је упутио препоруку да Комисија без одлагања донесе правилну и закониту одлуку у поновном поступку¹⁹⁰. По препоруци није поступљено.

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

У области заштите потрошача, као и ранијих година, грађани су и у овом извештајном периоду најчешће подносили притужбе на рад локалних јавних предузећа која пружају услуге од општег економског интереса, односно обављају комуналне делатности.

Притужбе су се углавном односиле на квалитет и начин пружања услуга, као и на обрачун и висину рачуна за пружене услуге. Грађани су се обраћали и поводом рада привредних друштава у области туризма, телекомуникација, кабловских услуга, продаје различитих врста робе, чији рад Заштитник грађана није овлашћен да контролише, те су у тим случајевима упућивани на надлежне органе и расположива правна средства ради заштите права потрошача.

¹⁸⁸ Број предмета 396-499/24.

¹⁸⁹ Број предмета 3127-2203/21.

¹⁹⁰ Број предмета 396-346/24.

Заштитник грађана је поступао по притужбама на рад тржишне инспекције, туристичке инспекције, као и Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге. По појединим притужбама покретани су испитни поступци у којима су органи отклањали недостатке.

ПОЈЕДИНАЧНЕ ПРЕПОРУКЕ ПРОИСТЕКЛЕ ИЗ ИСПИТНИХ ПОСТУПАКА

- **Министарство просвете** треба да измени Правилник о ученичким и студентским кредитима и стипендијама тако да учесницима конкурса за студентску стипендију омогући остваривање права на образложену одлуку о приговору на ранг листу;
- **Министарство финансија – Пореска управа** треба да:
 - предузме све мере ради обезбеђивања ефикасног и благовременог одлучивања о захтевима грађана, како би се омогућило делотворно остваривање њихових права;
 - благовремено поступа у предметима утврђивања пореза на наслеђе и поклон;
 - утврди конкретне разлоге због којих њене организационе јединице не достављају жалбе пореских обвезника другостепеном органу у законом прописаном року;
 - обезбеди благовремено поступање по захтевима другостепеног органа у случајевима када жалбе са списима предмета нису достављене на одлучивање;
 - поступа у поновним поступцима у законском року и у складу са примедбама и сугестијама другостепеног органа;
 - одмах након сазнања да порез и споредна пореска давања нису благовремено плаћени, чак и када износ дуга незнатан, упуту пореским обвезницима опомену за плаћање пореза, како би се спречило значајно увећање дуга на основу камате;
- **Министарство финансија - Сектор за другостепени порески и царински поступак** треба да:
 - у потпуности остварује своју законом утврђену обавезу сарадње са Заштитником грађана и да без одлагања доставља изјашњења по његовим закључцима као и релевантну документацију;
 - предузме све расположиве мере и радње у циљу ажурног и ефикасног поступања по жалбама пореских обвезника изјављених против првостепених пореских управних аката;
 - сачини анализу досадашњег рада извршилаца који поступају у другостепеном поступку у одељењима у Београду, Новом Саду, Нишу и Крагујевцу и утврди да ли је број извршилаца адекватан обиму посла;
 - унапреди организацију рада по жалбама у оквиру расположивог броја извршилаца и, уколико је потребно, уведе рад дужи од пуног радног времена, у складу са законом;
 - информише пореске обвезнике о разлозима дужине трајања поступка остваривања права пред овим органом, уз извињење за такво поступање, на начин којим се обезбеђује доступност информација што већем броју пореских обвезника;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да:
 - обезбеде да се жалбе пореских обвезника у законом прописаном року достављају надлежном другостепеном органу;
 - обезбеде благовремено поступање по захтевима пореских обвезника, укључујући и поступање у поновним поступцима;
 - одмах након сазнања да локални јавни приходи нису благовремено плаћени, чак и када је дуг незнатан, упуте пореским обвезницима опомену за плаћање пореза, како би се спречило значајно увећање дуга по основу камате;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да:

- обезбеди вршење унутрашње контроле инспекције у области радних односа, безбедности и здравља на раду, као и социјалне заштите;
- обезбеди да Национална служба за запошљавање информације о потреби за запошљавањем учини доступним лицима која траже запослење;
- усагласи Правилник о ближој садржини података и начину вођења евиденција у области запошљавања са Законом о запошљавању и осигурању за случај незапослености;
- **Општина Рача** треба да применом одговарајућег правног средства стави ван снаге своје решење и донесе ново на закону засновано решење придржавајући се у свему правних схватања и обавезујућих примедби Управног суда;
- **Центар за социјални рад Стара Пазова** треба да спроведе поступке у складу са за препорукама инспектора социјалне заштите, како би се услуга породичног смештаја за одрасла и стара лица примењивала уз аналогну примену одредби Правилника о хранитељству¹⁹¹;
- **Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе Београда** треба да, у сарадњи са надлежним јавним предузећима, предузме мере ради унапређења инфраструктуре у неформалном насељу Кијево, у погледу електроенергетских инсталација, канализације, и организованог одношења отпада;;
- **Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе Београда** треба да изврши преглед мобилних стамбених јединица у насељу Кијево и уклони или измести оне које због оштећења више нису условне за живот;
- **Министарство државне управе и локалне самоуправе** треба да, у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, предложи измене и допуне Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама ради уједначавања коефицијената за послове исте сложености у складу са чланом 104 Закона о раду;
- **Завод за ургентну медицину Београд** треба да поступа по захтевима за достављање тонских записа телефонских разговора са оператерима Call центра 194;
- **Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“** треба да поступи по захтеву притужиоца за издавање потврде о упису у Регистар ретких болести или да донесе на закону засновано и образложено решење;
- **Републички геодетски завод** треба да унапреди сарадњу са Заштитником грађана, и поступа по упућеним појединачним препорукама или током поступка отклања уочене недостатке посебно у погледу одлучивања у заосталим другостепеним предметима;
- **Завод за ургентну медицину Београд** треба да поступа по захтевима за достављање тонских записа телефонских разговора са оператерима Call центра 194;
- **Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“** треба да поступи по захтеву притужиоца за издавање потврде о упису у Регистар ретких болести или да донесе на закону засновано и образложено решење;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба у најкраћем року да оконча поступак израде измена и допуна Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, како би се особама

¹⁹¹ „Службени гласник РС“, бр. 36/08, 66/22 – др. правилник.

са аутизмом омогућило да на свеобухватан начин користе услуге подршке за самосталан живот;

- **Центар за социјални рад Стара Пазова** треба да спроведе поступке у складу са за препорукама инспектора социјалне заштите, како би се услуга породичног смештаја за одрасла и стара лица примењивала уз аналогну примену одредби Правилника о хранитељству¹⁹²;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да:
 - обезбеди вршење унутрашње контроле инспекције у области радних односа, безбедности и здравља на раду, као и социјалне заштите;
 - обезбеди да Национална служба за запошљавање информације о потреби за запошљавањем учини доступним лицима која траже запослење;
 - усагласи Правилник о ближеј садржини података и начину вођења евиденција у области запошљавања са Законом о запошљавању и осигурању за случај незапослености;
- **Општина Рача** треба да применом одговарајућег правног средства стави ван снаге своје решење и донесе ново на закону засновано решење придржавајући се у свему правних схватања и обавезујућих примедби Управног суда.
- **Министарство просвете** треба да измени Правилник о ученичким и студентским кредитима и стипендијама тако да учесницима конкурса за студентску стипендију омогући остваривање права на образложену одлуку о приговору на ранг листу;
- **Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе Београда** треба да, у сарадњи са надлежним јавним предузећима, предузме мере ради унапређења инфраструктуре у неформалном насељу Кијево, у погледу електроенергетских инсталација, канализације, и организованог одношења отпада;;
- **Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе Београда** треба да изврши преглед мобилних стамбених јединица у насељу Кијево и уклони или измести оне које због општећења више нису условне за живот;
- **Републички геодетски завод** треба да унапреди сарадњу са Заштитником грађана, и поступа по упућеним појединачним препорукама или током поступка отклања уочене недостатке посебно у погледу одлучивања у заосталим другостепеним предметима;
- **Министарство финансија – Пореска управа** треба да:
 - предузме све мере ради обезбеђивања ефикасног и благовременог одлучивања о захтевима грађана, како би се омогућило делотворно остваривање њихових права;
 - благовремено поступа у предметима утврђивања пореза на наслеђе и поклон;
 - утврди конкретне разлоге због којих њене организационе јединице не достављају жалбе пореских обвезника другостепеном органу у законом прописаном року;
 - обезбеди благовремено поступање по захтевима другостепеног органа у случајевима када жалбе са списима предмета нису достављене на одлучивање;
 - поступа у поновним поступцима у законском року и у складу са примедбама и сугестијама другостепеног органа;
 - одмах након сазнања да порез и споредна пореска давања нису благовремено плаћени, чак и када износ дуга незнатан, упути пореским обвезницима опомену за плаћање пореза, како би се спречило значајно увећање дуга на основу камате;

¹⁹² „Службени гласник РС“, бр. 36/08, 66/22 – др. правилник.

- **Министарство финансија - Сектор за другостепени порески и царински поступак** треба да:
 - у потпуности остварује своју законом утврђену обавезу сарадње са Заштитником грађана и да без одлагања доставља изјашњења по његовим закључцима као и релевантну документацију;
 - предузме све расположиве мере и радње у циљу ажурног и ефикасног поступања по жалбама пореских обвезника изјављених против првостепених пореских управних аката;
 - сачини анализу досадашњег рада извршилаца који поступају у другостепеном поступку у одељењима у Београду, Новом Саду, Нишу и Крагујевцу и утврди да ли је број извршилаца адекватан обиму посла;
 - унапреди организацију рада по жалбама у оквиру расположивог броја извршилаца и, уколико је потребно, уведе рад дужи од пуног радног времена, у складу са законом;
 - информише пореске обвезнике о разлозима дужине трајања поступка остваривања права пред овим органом, уз извињење за такво поступање, на начин којим се обезбеђује доступност информација што већем броју пореских обвезника;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да:
 - обезбеде да се жалбе пореских обвезника у законом прописаном року достављају надлежном другостепеном органу;
 - обезбеде благовремено поступање по захтевима пореских обвезника, укључујући и поступање у поновним поступцима;
 - одмах након сазнања да локални јавни приходи нису благовремено плаћени, чак и када је дуг незнатан, упуте пореским обвезницима опомену за плаћање пореза, како би се спречило значајно увећање дуга по основу камате;

6. ОПШТЕ ПРЕПОРУКЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

МЕТОДОЛОГИЈА ПРАЋЕЊА

У циљу систематског праћења спровођења општих (системских) препорука из Редовног годишњег извештаја за 2024. годину, Заштитник грађана је током 2025. године успоставио формализован механизам праћења поступања адресираних органа.

Свим органима управе и јединицама локалне самоуправе којима су у Редовном годишњем извештају за 2024. годину упућене опште препоруке достављени су писани захтеви за изјашњење о степену њиховог спровођења, уз позив да наведу конкретне мере које су предузете, нормативне и организационе измене, као и друге активности усмерене на отклањање уочених недостатака.

У достављеним изјашњењима, органи су се изјашњавали о статусу спровођења препорука, при чему су поједини органи доставили пратећу документацију, док су други своје наводе образлагали описно, без прилога који би указивали на конкретне резултате предузетих мера.

На основу анализе достављених изјашњења, као и података којима Заштитник грађана располаже у оквиру својих надлежности, извршена је процена степена спровођења препорука, према следећим категоријама:

- спроведена препорука;
- делимично спроведена препорука;
- препорука није спроведена;
- не може се утврдити.

Процена степена спровођења препорука у овом извештајном циклусу заснива се преваходно на достављеним изјашњењима органа и расположивој документацији. Анализа није обухватала свеобухватну процену ефеката предузетих мера на остваривање права грађана, имајући у виду да је за такву процену неопходна додатна временска дистанца и систематско праћење резултата у пракси. У наредним извештајним циклусима планира се даље унапређење методологије праћења.

Општи преглед степена спровођења препорука дат је у наставку овог поглавља, док је у анексу овог извештаја приказан списак органа управе и јединица локалне самоуправе који су доставили изјашњење.

Увођењем оваквог начина праћења спровођења препорука, Заштитник грађана додатно јача механизам институционалне одговорности и транспарентности, са циљем да се обезбеди континуитет у отклањању уочених системских недостатака и унапређењу положаја грађана у односу на органе управе.

ОПШТИ ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА

У поступку праћења спровођења општих препорука из Редовног годишњег извештаја за 2024. годину, Заштитник грађана се обратио органима државне управе и јединицама локалне самоуправе којима су препоруке биле упућене. У извештајном периоду изјашњења је доставило 18 органа јавне власти на националном нивоу као и 39 јединица локалне самоуправе.

Достављена изјашњења показују да је степен поступања по препорукама неуједначен, како између различитих области јавних политика, тако и између појединих органа. У значајном броју случајева органи су навели да су предузели одређене активности ради спровођења препорука, али су изјашњења често била описна и без пратеће документације која би омогућила потпунију проверу њихових навода. Такође, у

појединим областима изјашњења нису доставили сви надлежни органи, што је додатно отежало свеобухватну процену степена поступања.

Органи државне управе и јединице локалне самоуправе су се изјаснили о спровођењу 85 општих препорука. Анализа достављених изјашњења показује да је пет општих препорука у потпуности спроведено, што чини око 6%. Делимично је спроведено 46 препорука, односно 54%, што указује на то да су органи предузели одређене активности у циљу њихове реализације, али да препоруке још увек нису у потпуности спроведене у пракси.

Поред тога, 31 препорука, односно око 36%, није спроведена, што указује на постојање системских проблема који се понављају у више области и који захтевају дугорочније институционалне мере. За три препоруке, што представља око 3,5%, на основу достављених изјашњења није било могуће поуздано утврдити степен поступања.

Овакви резултати показују да је највећи број препорука спроведен делимично или није спроведен, што указује на потребу за доследнијим поступањем органа и ефикаснијим спровођењем мера које имају за циљ отклањање уочених системских недостатака.

Са друге стране, у мањем броју области уочени су позитивни помаци, где су органи предузели конкретне мере које су довеле до унапређења праксе. То се пре свега односи на поједине сегменте рада инспекцијских органа, доступност услуга катастра непокретности и унапређење појединих процедура у здравственом систему.

Наредни део извештаја садржи детаљнију анализу поступања по препорукама по појединим областима, на основу достављених изјашњења органа и процене Заштитника грађана о степену њиховог спровођења.

АНАЛИЗА ПОСТУПАЊА ПО ОБЛАСТИМА

Права припадника националних мањина

Стратешки оквир

Упркос видљивом напретку у припреми новог Акционог плана за унапређење права припадника националних мањина, препорука се може сматрати делимично спроведеном, имајући у виду да документ у тренутку израде овог извештаја није усвојен. Иако је спроведен процес јавне расправе и израђен предлог документа, пуна имплементација може се ценити тек након његовог формалног усвајања и обезбеђивања буџетских средстава.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Службена употреба језика и писма националних мањина

Према достављеном изјашњењу Министарства унутрашњих послова, препорука у вези са поштовањем службене употребе језика и писма припадника националних мањина је у потпуности спроведена. Министарство је навело да се у поступању обезбеђује поштовање језичких права у складу са законом, као и да се службеници континуирано обучавају у области заштите људских и мањинских права.

📌 Статус: препорука је спроведена.

Становање Рома

Анализа достављених изјашњења јединица локалне самоуправе показује да је степен поступања по препоруци незадовољавајући. Осим чињенице да је значајан број јединица локалне самоуправе није доставио изјашњење, из одговора који су примљени произилази да је приступ у овој области неуједначен и углавном условљен расположивим финансијским средствима. Док су поједине локалне самоуправе

предузеле конкретне мере у области социјалног становања и инфраструктурног унапређења ромских насеља, део се позвао на ограничене финансијске капацитете или непостојање посебно издвојених ромских насеља, без представљања алтернативних мера подршке. Овакво стање указује на одсуство системског и стратешког планирања у области становања припадника ромске националне мањине.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Права лица лишених слободе и превенција тортуре

Деинституционализација

Поступање по препоруци у области деинституционализације је ограничено и без видљивих структурних помака. Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је навело да препорука „није јасна“, док Министарство здравља није доставило конкретне доказе о спровођењу. Иако је извештено о порасту броја лиценцираних услуга и постојање центара за ментално здравље у заједници, њихов број и доступност су и даље недовољни.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Физичко спутавање

Министарство здравља је навело да је препорука у потпуности спроведена, али без достављених доказа. Истовремено, НПМ и даље уочава недостатке у евиденцији фиксације, примену мере пред другим пацијентима и у појединим случајевима недозвољена средства.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Старатељска заштита

Поступање по препоруци у области старатељске заштите не показује суштински напредак. Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је у изјашњењу навело да је предметна препорука у надлежности другог министарства. Истовремено, налази НПМ-а указују на то да је пасивност центара за социјални рад у погледу активног праћења положаја корисника у установама и даље присутна као системски проблем. У пракси се старатељска заштита често своди на формално поступање, без редовне комуникације са корисницима и активног заступања њихових интереса.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Поступање у инцидентним ситуацијама

И поред законске обавезе, подзаконски акт којим се уређује поступање у инцидентним ситуацијама још увек није донет, што представља вишегодишњи нормативни пропуст.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Недостатак запослених

Иако надлежни органи указују на активности у циљу повећања броја запослених, НПМ и даље констатује хроничан недостатак кадрова у установама, што утиче на квалитет заштите права лица лишених слободе.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Активности лица у затвореним одељењима

Унапређени су програми третмана, али режим сврсисходних активности за притворена лица и лица у затвореним одељењима остаје ограничен.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Документовање и извештавање о повредама

Увођење јединствених образаца и спровођење обука представљају позитиван помак, али се у пракси и даље уочавају одступања од прописаних стандарда.

📍 Статус: препорука је делимично спроведена.

Материјални услови у просторијама за задржавање

Видљиви су напори на адаптацији појединих просторија, али укупни капацитети и услови и даље нису уједначено унапређени.

📍 Статус: препорука је делимично спроведена.

Обуке полицијских службеника

Организовање континуираних обука представља позитиван развој, али је неопходно обезбедити доследну примену стечених знања у пракси.

📍 Статус: препорука је делимично спроведена.

Обавештење о правима и почетак задржавања

Иако су предузете инструктивне мере, и даље се у појединим случајевима уочавају неправилно рачунање почетка задржавања и уручење неодговарајућих обавештења.

📍 Статус: препорука је делимично спроведена.

Боравак у прихватилицима за странце

Упркос наводима о унапређењу праксе, НПМ и даље уочава случајеве продужавања боравка странаца без реалних изгледа за принудно удаљење.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Права особа са инвалидитетом

Приступачност објеката јавне намене

Из достављених изјашњења органа управе произилази да је поступање по препоруци неуједначено. Поједина министарства наводе да је препорука делимично или у потпуности спроведена (Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарство државне управе и локалне самоуправе, Министарство унутрашњих послова), док поједини органи указују на потребу измене подзаконских аката (Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре). Већина органа није доставила пратеће доказе за своје наводе. Анализа изјашњења јединица локалне самоуправе показује да је физичка приступачност најчешће ограничена на постављање рампи, док је пуна приступачност (лифтови, прилагођени тоалети, унутрашња комуникација) обезбеђена у мањем броју објеката. Значајан број јединица локалне самоуправе није доставио изјашњење.

📍 Статус: препорука је делимично спроведена.

Приступачност јавног превоза и сервис превоза

У већем броју општина не постоји организован јавни превоз на локалном нивоу. Тамо где постоји, приступачност возила је ограничена. Само поједине средине имају прилагођена возила или сервис превоза за особе са инвалидитетом.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Услуге у заједници (помоћ у кући, персонална асистенција, дневни боравак)

Већи број јединица локалне самоуправе навео је да обезбеђује услугу „помоћ у кући“, а у појединим срединама доступне су и услуге персоналног асистента, личног пратиоца детета и дневних боравака. Међутим, у мањим и недовољно развијеним општинама

услуге се реализују у ограниченом обиму или нису обезбеђене услед недостатка ресурса.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Информисање у приступачним форматима

Већина јединица локалне самоуправе није обезбедила информисање на знаковном језику или Брајевом писму. Поједине јединице локалне самоуправе наводе да не постоје технички и кадровски капацитети, док неке указују на то да није било исказаних потреба. На националном нивоу Министарство просвете наводи активности у области прилагођених уџбеника и дигиталних садржаја.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Тумач за знаковни језик у поступцима пред органима

Само део јединица локалне самоуправе обезбеђује тумача за знаковни језик (сталног или по потреби). Значајан број јединица локалне самоуправе навео је да није било потребе или да нема ресурса. На појединим локацијама услуга се обезбеђује путем удружења.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Социјално-здравствене услуге

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је навело да је израђена анализа правних претпоставки за оснивање социјално-здравствених установа и да је у припреми радни нацрт правилника, док стандарди још нису донети. Министарство здравља наводи континуиране активности у оквиру свог система, али социјално-здравствене услуге нису успостављене као јединствен систем.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Усаглашавање закона (радна способност)

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања није поступило по препоруци у делу који се односи на доношење подзаконског акта и системско усаглашавање прописа.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Родна равноправност и права ЛГБТИ особа

Усвајање стратешког и нормативног оквира у области спречавања насиља

Препоруке које се односе на усвајање нове Националне стратегије за спречавање и сузбијање насиља у породици и партнерским односима, као и на измене и допуне Кривичног законика, Породичног закона и Закона о спречавању насиља у породици, нису у потпуности спроведене. Из достављених изјашњења не произилази да је дошло до системског усклађивања прописа са Истанбулском конвенцијом, нити до нормативног унапређења положаја жртава, укључујући ЛГБТИ особе. Упркос постојању општег нормативног оквира, изостају конкретни кораци у правцу свеобухватне реформе.

🌀 Статус: препоруке нису спроведене.

Оснаживање и охрабривање жртава да пријаве насиље

Иако надлежни органи наводе континуиране активности (СОС телефони, надзор над радом центара за социјални рад, полицијске обуке и међусекторска сарадња), изјашњења су претежно описна и не садрже показатеље учинка, податке о обиму активности нити доказе да су мере интензивирани у односу на претходни период.

Изостанак изјашњења појединих органа додатно указује на непотпун институционални одговор.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Протоколи и стандарди рада прихватилишта (сигурних кућа)

Иако је Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања предузело кораке кроз израду предлога правилника о ближим условима и функционалним стандардима за пружање услуге смештаја, није обезбеђено свеобухватно и једнообразно уређење стандарда квалитета рада прихватилишта. Посебно нису јасно дефинисани структурни стандарди који би обезбедили уједначено пружање услуга и адекватан одговор на индивидуалне потребе жртава, укључујући припаднице осетљивих друштвених група.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Право на здравствено осигурање по основу неплаћеног рада у кући

Министарство здравља је навело да не постоји важећи законски основ за остваривање овог права, док остала надлежна министарства нису предузела конкретне активности у циљу измене нормативног оквира. Изостанак координисаног приступа и пребацивање надлежности указују на одсуство системске иницијативе за решавање овог питања.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Забрана дискриминације у Закону о полицији и обуке запослених у полицији

Министарство унутрашњих послова наводи да се у пракси примењује општа забрана дискриминације и да се спроводе обуке у области људских права. Међутим, није предложена допуна Закона о полицији којом би се изричито забранила дискриминација по основу сексуалне оријентације и родног идентитета. Подаци о обиму и ефектима обука нису достављени, што указује на делимично спровођење препоруке.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Обуке у образовно-васпитним установама о питањима родне равноправности и дискриминације

Министарство просвете наводи да постоје акредитовани програми стручног усавршавања који обухватају теме антидискриминације и родне равноправности, теме родног идентитета и сексуалне оријентације. Ипак, недостају подаци о броју реализованих обука, броју обучених запослених и стварним ефектима у пракси, што отежава процену стварног степена примене.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Локални акциони планови и укључивање ЛГБТИ особа

Већина јединица локалне самоуправе има усвојене локалне акционе планове у области родне равноправности, али ЛГБТИ особе ретко су изричито обухваћене мерама и активностима. У бројним случајевима недостају конкретни подаци о реализацији активности, обезбеђеним буџетским средствима и постигнутим резултатима. Доминира формално опредељење без доследне примене у пракси.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Формирање тела и одређивање лица задужених за родну равноправност

Иако поједине јединице локалне самоуправе наводе да су именовале лица задужена за родну равноправност и формирале одговарајућа тела, изјашњења не садрже доказе о

њиховом активном и континуираном раду, нити о конкретним резултатима. Уочава се делимично формално испуњавање законске обавезе, без системског праћења ефеката.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Права детета

Заштита деце од насиља у породици

Иако су поједина министарства навела одређене активности, изјашњења су непотпуна и без података који би указали на системски напредак. Ниједан орган није доставио податке о успостављању сарадње са родитељима, иако је то било саставни део препоруке. Током 2025. године Заштитник грађана је примао већи број притужби које указују на недовољну сарадњу школа и родитеља у случајевима насиља, као и на недовољну координацију образовних и установа социјалне заштите, што је у појединим ситуацијама довело до закаснеле реакције система.

📌 Статус: препорука није спроведена.

Превенција издвајања деце из породице и злоупотреба родитељског права

Надлежно министарство је навело да мере предузима у оквиру надзора над радом центара за социјални рад, али без конкретних података у вези са поступањем по препоруци. Нису достављени прецизни подаци о налозима и мерама у случајевима злоупотребе родитељског права или превенције издвајања деце из породице. Током 2025. године Заштитник грађана је наставио да центрима за социјални рад упућује појединачне препоруке случајевима утврђеног родитељског занемаривања или злоупотребе родитељског права.

📌 Статус: препорука није спроведена.

Посебни протоколи за заштиту деце од насиља

Већина органа није доставила изјашњење. Поједини органи су навели да поступају у складу са Општим протоколом, без доношења посебних протокола у оквиру својих надлежности, што је било изричито препоручено.

📌 Статус: препорука није спроведена.

Заштита деце од насиља у школама – обуке

Министарство просвете је навело да су реализоване одређене обуке и израђени приручници, али без достављања доказа који би омогућили процену обухвата, структуре полазника и ефеката обука.

Имајући у виду потребу за континуираним јачањем капацитета запослених у образовању, препорука захтева даље системско праћење.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Превентивне активности у школама

Активности наведене у изјашњењу нису усмерене на континуирано и системско планирање превентивних мера, нити на структурно укључивање родитеља у превенцију насиља, што је било препоручено.

📌 Статус: препорука није спроведена.

Кадровски капацитети у социјалној заштити

Недостатак запослених у центрима за социјални рад и даље се препознаје као кључни проблем који утиче на квалитет и благовременост поступања у заштити права детета. Наводи о потпуном испуњењу препоруке нису поткрепљени подацима, а притужбе у 2025. години указују на континуиране проблеме.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Измена Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад

Активности на измени Правилника су започете, али пропис није измењен у извештајном периоду.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Планирање услуга за децу са сметњама у развоју

Надлежни органи су навели да спровођење препоруке није у њиховој надлежности због аутономије јединица локалне самоуправе у буџетском планирању, што је резултирало одсуством системских мера.

🌀 Статус: препорука није спроведена.

Безбедност у забавним парковима

Министарство привреде је изменило Правилник о утврђивању листе српских стандарда из области опште безбедности производа и возила и уређаја забавних паркова. Потребно је даље праћење примене прописа на локалном нивоу.

🌀 Статус: препорука је спроведена.

Услуга личног пратиоца

Само једна трећина јединица локалне самоуправе је доставила изјашњење. Значајан број навео је да услуга није обезбеђена сваком детету коме је потребна, најчешће због недовољних финансијских средстава или недостатка лиценцираних пружалаца услуге. Мањи број јединица локалне самоуправе доставио је конкретне доказе о потпуном поступању.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Економска, социјална и имовинска права

Надзор над радом Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је у изјашњењу навело да прати рад Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, указује на уочене недостатке и предузима мере у оквиру својих надлежности, али без достављених пратећих доказа. Према анализи Заштитника грађана, Министарство је поступило делимично, будући да се и даље не бави системским пропустима Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и не врши надзор у пуном обиму предвиђеном законом, имајући у виду број упућених препорука и уочених неправилности.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Благовременост поступања Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање

Анализа показује да се значајан број пропуста Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање отклања након покретања испитног поступка од стране Заштитника грађана, посебно у случајевима неблаговременог поступања. Ово указује на потребу јачања интерних механизма контроле и надзора.

🌀 Статус: препорука је делимично спроведена.

Преплаћени износи пензија

И даље је присутан велики број притужби грађана који, услед пропуста службеника Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, морају да враћају

преплаћене износе пензија, иако су права остварили на основу правоснажних и извршних решења

🔄 Статус: препорука није спроведена.

Број просветних инспектора

Министарство просвете је у изјашњењу навело да континуирано ради на повећању броја инспектора, да се расписују конкурси, али да значајан број радних места остаје непопуњен, пре свега због висине примања и одлива кадрова. У извештајном периоду примљена су два инспектора, а у току је конкурс за пријем још два.

🔄 Статус: препорука је делимично спроведена.

Издавање јавних исправа у високом образовању

Министарство просвете је навело да Законом о високом образовању није прописан рок за издавање диплома, да је више пута иницирало измене закона у том делу, али да предложене одредбе нису усвојене. Такође је истакнуто да је апеловало на установе да дипломе издају у разумном року.

🔄 Статус: препорука је делимично спроведена.

Поступање по захтевима грађана од стране Пореске управе

Пореска управа је навела да су све организационе јединице упознате са уоченим пропустима и препорукама Заштитника грађана, у циљу отклањања недостатака и постизања стандарда добре управе. Мере су предузете, али повреде права на које грађани указују нису у битном обиму смањене у односу на претходне извештајне периоде.

🔄 Статус: препорука је делимично спроведена.

Наплата доприноса за обавезно социјално осигурање

Пореска управа је навела да је аутоматизовала поступак подношења појединачних пореских пријава по службеној дужности и да доследно спроводи поступак принудне наплате, као и да је иницирала увођење солидарне одговорности оснивача и стварних власника привредних друштава, што није прихваћено.

🔄 Статус: препорука је делимично спроведена.

Застарелост пореске обавезе

Пореска управа је навела да по службеној дужности утврђује испуњеност услова за престанак пореске обавезе по основу застарелости и да је од 2019. године утврдила преко 13 милијарди динара застарелих обавеза

🔄 Статус: препорука је делимично спроведена.

Благовремено достављање жалби другостепеном органу

Пореска управа је навела да континуирано прати рад организационих јединица, врши контроле, даје налоге и јача кадровске капацитете у циљу благовременог достављања жалби другостепеном органу. Међутим, имајући у виду да се повреде права у овој области и даље појављују, може се закључити да мере нису у потпуности дале очекиване резултате.

🔄 Статус: препорука је делимично спроведена.

Обуке и стручно усавршавање у области социјалне заштите

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Републички завод за социјалну заштиту навели су да се обуке и стручно усавршавање спровode у

континуитету, да се воде регистри акредитованих и реализованих програма и да је у 2024. години реализован значајан број обука. Пратећи докази нису достављени. Уочава се напредак у овој области, али имајући у виду трајни недостатак кадровских капацитета, праксу је неопходно наставити и унапредити.

🎯 Статус: препорука је делимично спроведена.

Ажурно и благовремено одлучивање установа социјалне заштите

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је навело да се препорука спроводи у континуитету и да постоји редовна комуникација са директорима установа, али без достављених доказа. Према анализи, у извештајном периоду појавио се већи број случајева неажурног и неблаговременог поступања установа социјалне заштите, што указује на то да препорука није дала очекиване резултате.

🎯 Статус: препорука није спроведена.

Кадровски капацитети установа социјалне заштите

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је указало на то да предузима мере у оквиру својих надлежности, али да механизми кадровског јачања зависе од одлука других органа. Према анализи, установе социјалне заштите и даље као један од главних проблема у раду наводе недовољан број стручних радника и сарадника.

🎯 Статус: препорука је делимично спроведена.

Услови рада запослених у установама социјалне заштите

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је указало на значајне помаке у извештајном периоду, укључујући измене Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама и побољшање материјалног положаја запослених у установама социјалне заштите. Према анализи, иако су остварени озбиљни помаци, период је обележио и штрајк у Градском центру за социјални рад у Београду, што указује да проблеми услова рада нису у потпуности превазиђени.

🎯 Статус: препорука је делимично спроведена.

Финансијска подршка јединицама локалне самоуправе у заштити животне средине

Министарство заштите животне средине је навело да је по овој препоруци поступило, а уочава се одређени напредак у пружању финансијске подршке јединицама локалне самоуправе у вршењу поверених послова. Ипак, имајући у виду континуирани недостатак кадровских и техничких капацитета на локалном нивоу, као и чињеницу да подршка није системски решила уочене проблеме, препорука се понавља и у овом извештајном циклусу.

🎯 Статус: препорука је делимично спроведена.

Ефикаснији надзор над вршењем поверених послова у области заштите животне средине

По препоруци да се успостави ефикаснији систем надзора над вршењем поверених инспекцијских послова од стране јединица локалне самоуправе није поступљено. Као разлог је наведен недостатак финансијских и кадровских капацитета, услед чега није обезбеђена унутрашња контрола стручног рада инспектора. Овакво стање указује на изостанак системског приступа унапређењу инспекцијског надзора у области заштите животне средине.

🎯 Статус: препорука није спроведена.

Примена мера према јединицама локалне самоуправе које нису донеле планске акте у области заштите ваздуха

Министарство заштите животне средине, као надзорни орган над применом Закона о заштити ваздуха, није предузело све расположиве мере према јединицама локалне самоуправе које нису донеле планове квалитета ваздуха и краткорочне акционе планове. Разлози непоступања нису јасно образложени, што за последицу има наставак неспровођења законских обавеза и одсуство конкретних мера у срединама у којима постоји прекорачење граничних вредности загађујућих материја.

🔗 Статус: препорука није спроведена.

Усвајање планова квалитета ваздуха и краткорочних акционих планова

Ни у извештајном периоду није усвојен ниједан нови локални план квалитета ваздуха, док су у појединим јединицама локалне самоуправе поступци усвајања у току. Одређени број јединица, укључујући и оне које имају законску обавезу, није доставио изјашњење. Овакво стање указује на стагнацију у овој области, што се може довести у везу са недовољним финансијским и кадровским капацитетима, али и изостанком системског притиска и координације са националног нивоа.

🔗 Статус: препорука није спроведена.

Инспекцијски надзор и превентивно деловање на локалном нивоу

Из достављених изјашњења и спроведених испитних поступака произилази да се инспекцијски надзори врше, али у ограниченом обиму, услед недовољног броја инспектора. То доводи до неадекватне правне заштите грађана и ограниченог превентивног деловања. Иако постоје одређене активности, оне нису довеле до видљивог унапређења система надзора.

🔗 Статус: препорука је делимично спроведена.

Уређивање услова за уређење и опремање угоститељских објеката (дим, пара, мириси)

По препоруци да се ближе уреде услови који се односе на одвођење дима, паре и непријатних мириса поступљено је у ограниченом броју јединица локалне самоуправе, при чему су само две у поступку усвајања одговарајућих прописа. Недовољни финансијски и кадровски капацитети најчешће се наводе као разлог непоступања, што у пракси резултира неефикасним инспекцијским надзором и наставаком притужби грађана.

🔗 Статус: препорука није спроведена.

Одлуке о контроли нивоа буке из угоститељских објеката

Само две јединице локалне самоуправе донеле су одлуке о начину контроле нивоа буке, док већина није предузела потребне мере. Разлози се углавном односе на ограничене ресурсе, што доводи до неуједначене праксе и недовољне заштите грађана од прекомерне буке.

🔗 Статус: препорука није спроведена.

Уређивање услова за заштиту од буке у угоститељским објектима

И по овој препоруци поступљено је само у ограниченом броју јединица локалне самоуправе. Изостанак доношења локалних прописа доводи до тога да се заштита од буке у великој мери ослања на реактивно поступање по притужбама, без јасних превентивних механизма.

🔗 Статус: препорука није спроведена.

Овлашћење комуналне милиције за мерење буке

Само три јединице локалне самоуправе обезбедиле су да комунална милиција врши мерење буке, док су остале указале на недостатак финансијских, кадровских и техничких капацитета. Овакво стање ограничава ефикасност локалног надзора и продужава трајање поступака заштите грађана од прекомерне буке.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Сарадња савета за здравље са Заштитником грађана

У извештајном периоду настављен је тренд смањења броја савета за здравље јединица локалне самоуправе који достављају годишње извештаје о свом раду Заштитнику грађана, иако су на то обавезани Законом о правима пацијената. Изостанак редовног извештавања отежава праћење стања у области заштите права пацијената и указује на недовољан ниво институционалне сарадње.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Информисаност пацијената о механизмима заштите права

Искуство у раду по притужбама и препорукама показује да пацијенти и даље немају довољно сазнања о својим правима, као ни о постојећим механизмима заштите, њиховим надлежностима и начину рада. Упркос ранијим указивањима, није уочено системско унапређење информисања пацијената, због чега је потребно поновити препоруку.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Доношење уредбе о висини накнаде за израду медицинске документације

Министарство здравља је навело да препорука није спроведена. Иако је Законом о правима пацијената прописано право на копију медицинске документације уз обавезу сношења нужних трошкова, у пракси здравствене установе различито утврђују висину тих трошкова. Заштитник грађана је још 2021. године указао на потребу доношења уредбе којом би се прецизно прописала висина накнаде, ради уједначавања праксе и спречавања правне несигурности пацијената. До доношења такве уредбе није дошло.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Оснаживање саветника за заштиту права пацијената

Уочено је да Министарство здравља у извештајном периоду није предузимало неопходне активности у циљу системског оснаживања саветника за заштиту права пацијената, било кроз обуке, координацију или унапређење њиховог положаја. Имајући у виду значај њихове улоге као првог механизма заштите права пацијената на локалном нивоу, препоруку је потребно поновити.

📍 Статус: препорука није спроведена.

Поступање органа Лекарске коморе Србије

Лекарска комора Србије је поступила по препоруци да њени надлежни органи приликом одлучивања по предлозима грађана са правним интересом сагледају све наводе, приложени документацију и доступне податке пре утврђивања испуњености формалних услова. Из достављеног изјашњења произилази да су унапређене процедуре поступања у овим предметима.

📍 Статус: препорука је спроведена.

Број инспектора рада и капацитети Инспектората за рад

По препоруци да се повећа број инспектора рада, прошире надлежности Инспектората за рад и побољшају технички услови за ефикасније поступање делимично је поступљено. Уочен је напредак у броју извршених инспекцијских надзора и утврђених пропуста послодаваца, што указује на појачане активности у овој области. Ипак, имајући у виду дуготрајан проблем недовољног броја инспектора и оптерећеност постојећих кадровских капацитета, може се закључити да препорука није у потпуности реализована.

 Статус: препорука је делимично спроведена.

Међусобна сарадња органа у области права запослених

По препоруци да Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Пореска управа, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање и Републички фонд за здравствено осигурање остваре делотворну и правовремену сарадњу и ажурно размењују информације, делимично је поступљено. Настављена је сарадња између Републичког фонда за здравствено осигурање и Министарства здравља, као и Пореске управе и Централног регистра обавезног социјалног осигурања. Међутим, и даље је уочена слаба сарадња између Пореске управе, Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и Инспектората за рад, што утиче на ефикасност заштите права запослених. Поред тога, Министарство за рад и Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање нису доставили изјашњење, што додатно отежава процену степена поступања.

 Статус: препорука је делимично спроведена.

Инспекцијски надзор над применом прописа у државним органима и органима локалне самоуправе

Према достављеним изјашњењима, Министарство државне управе и локалне самоуправе и Управни инспекторат поступили су у целости по препоруци да унапреде рад и обезбеде ефикаснији инспекцијски надзор над применом прописа у области рада и радних односа запослених у државним органима и органима локалне самоуправе. У извештајном периоду није било притужби које би указале да наводи из изјашњења нису тачни, што указује на видљиво унапређење праксе у овој области.

 Статус: препорука је спроведена.

Јачање кадровских и организационих капацитета Републичког геодетског завода

Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре је навело да је препорука у потпуности спроведена, истичући да је Републички геодетски завод у 2025. години поднео захтеве за повећање броја ангажованих лица на одређено време, за ангажовање лица по основу уговора о привременим и повременим пословима, као и за пријем 180 запослених на неодређено време. Наведено је да су надлежни органи дали сагласност на предложена запошљавања. Пратећи докази нису достављени.

Имајући у виду да се ради о одобравању запошљавања и јачању кадровске структуре, може се закључити да су предузете одређене мере у правцу реализације препоруке, али без достављених доказа о стварном повећању доступности услуга грађанима.

 Статус: препорука је делимично спроведена.

Јачање превентивне улоге грађевинске инспекције

Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре је навело да је препорука делимично спроведена, указујући на измене и допуне Закона о планирању и изградњи из октобра 2025. године, којима су проширена овлашћења грађевинских инспектора,

укључујући обавезу континуираног праћења стања у простору и поопштравање мера у случајевима незаконите градње. Такође је наведено да је у плану опремање инспекција средствима за видео-надзор и снимање дроновима. Пратећи докази нису достављени.

Заштитник грађана примећује да је успостављен нормативни оквир за јачање превентивне улоге инспекције. Међутим, имајући у виду број притужби које се односе на поступање грађевинске инспекције, посебно на територији града Београда, и даље остаје отворено питање кадровских капацитета и ефективне примене нових законских решења.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Планирање средстава за рушење нелегално изграђених објеката

Део јединица локалне самоуправе је у буџетима предвидео средства за административно извршење решења о рушењу нелегално изграђених објеката, док значајан број није обезбедио средства или се позвао на недостатак финансијских капацитета. У већини случајева није могуће утврдити да ли су планирана средства довољна нити да ли су сва извршена решења заиста и спроведена.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Организација принудног спровођења решења

У појединим јединицама локалне самоуправе послови принудног извршења поверени су јавним предузећима или се спроводе путем јавних набавки. Међутим, значајан број ових органа није успоставио трајан организациони механизам за ефикасно спровођење сопствених решења, позивајући се на ограничене финансијске и кадровске ресурсе. Одређени број јединица локалне самоуправе није доставио изјашњење.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Доступност служби за катастар непокретности

У извештајном периоду уочени су позитивни помаци у погледу доступности служби за катастар непокретности. Поред дигиталних канала комуникације и рада Инфо центра, у последњем тромесечју 2025. године започета је кампања „Отворена врата катастра“, која омогућава грађанима заказивање састанака и директну комуникацију са запосленима ради разјашњења питања у вези са уписом права на непокретностима. Такође, настављена је пракса да службе по покретању испитног поступка пред Заштитником грађана отклањају уочене недостатке, што доприноси ефикаснијем окончању поступака.

📌 Статус: препорука је спроведена.

Благовремено поступање по жалбама у другостепеном поступку

Републички геодетски завод и даље не поступа у законом прописаном року по жалбама у „старим“ другостепеним предметима. Као разлог се наводи преузимање надлежности 2016. године и велики број заосталих предмета, што више не може представљати оправдање за непоштовање законских рокова.

Пракса да се рок од 60 дана не примењује на одређене категорије предмета нема упориште у важећим прописима. Непоштовање законских рокова доводи до правне несигурности, угрожава имовинска права грађана и чини право на жалбу неделотворним правним средством.

📌 Статус: препорука није спроведена.

Поступање по захтевима, приговорима и рекламацијама купаца електричне енергије

„Електропривреда Србије“ и „Електродистрибуција Србије“ навеле су да су предузеле мере у циљу унапређења комуникације са корисницима, укључујући успостављање корисничких сервиса, контакт центара и више канала за подношење приговора.

Иако наведене активности указују на напоре да се унапреди поступање по обраћањима грађана, број притужби у области енергетике не показује значајно смањење незадовољства купаца.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Поступање по захтевима за прикључење објеката на дистрибутивни систем електричне енергије

„Електродистрибуција Србије“ је навела да су успостављене процедуре за поступање по захтевима за прикључење, као и да је у току спровођење платформе за електронску обраду и праћење захтева.

Имајући у виду да се део активности односи на планиране мере, њихов ефекат ће бити могуће оценити тек након пуне примене.

📌 Статус: не може се утврдити.

Очитавање бројила и поступање по рекламацијама у вези са обрачуном потрошње електричне енергије

„Електродистрибуција Србије“ је навела да се очитавање бројила врши у складу са прописима и да је омогућено самоочитавање бројила, као и поступање по рекламацијама у сарадњи са снабдевачем.

Међутим, имајући у виду садржај притужби у овој области, не може се закључити да је препорука дала пуни ефекат у пракси.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Решавање комуналних проблема

Из достављених изјашњења произлази да већина јединица локалне самоуправе наводи да предузима активности у циљу решавања комуналних проблема грађана, најчешће кроз рад комуналних инспекција и јавних комуналних предузећа. Међутим, у великом броју случајева изјашњења су уопштена и не садрже конкретне податке, примере из праксе или доказе о предузетим мерама. Поједине јединице локалне самоуправе указују и на ограничене кадровске и финансијске капацитете који отежавају ефикасније решавање комуналних питања.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Поступање по захтевима, пријавама и притужбама грађана

Већина јединица локалне самоуправе у изјашњењима наводи да по захтевима, пријавама и притужбама грађана поступа у законом прописаним роковима. У појединим случајевима истакнуто је да се поступање прати кроз рад инспекцијских служби или кроз унутрашње евиденције органа управе. Ипак, значајан број изјашњења не садржи детаљније податке који би омогућили потпуну оцену ефикасности поступања у пракси.

📌 Статус: препорука је делимично спроведена.

Спровођење извршних решења

У појединим јединицама локалне самоуправе наведено је да се обезбеђују буџетска средства за извршење решења инспекцијских органа и да се, у случају непоступања странке, приступа извршењу преко трећих лица. Међутим, у већем броју изјашњења

нема конкретних информација о начину спровођења извршних решења, док у појединим случајевима указано је и на недостатак финансијских средстава као препреку за њихово извршење. У појединачним предметима Заштитник грађана је утврдио и случајеве неспровођења извршних решења.

🔗 Статус: препорука није спроведена.

Сарадња инспекцијских органа и заједнички инспекцијски надзори

Већина јединица локалне самоуправе наводи да постоји сарадња између локалних инспекцијских органа, као и сарадња са републичким инспекцијама и другим надлежним органима. У појединим случајевима указано је и на спровођење заједничких инспекцијских надзора када за тим постоји потреба. Ипак, изјашњења су у великој мери општа и не садрже конкретне примере или доказе који би указали на систематичнију примену овог механизма.

🔗 Статус: препорука је делимично спроведена.

Грађанска и политичка права

Одлучивање о држављанству

Министарство унутрашњих послова навело је да су препоруке у потпуности спроведене, уз наглашавање доследне примене прописа о управном поступку, унапређења ажурности у раду и спровођења едукација службеника. Истакнуто је и да поступање у одређеним случајевима зависи од више организационих јединица или других органа.

Међутим, имајући у виду да Заштитник грађана поступа на основу примљених притужби и вођених испитних поступака, чињеница је да је у извештајном периоду присутан повећан број притужби у вези са дужином трајања поступака за пријем у држављанство Републике Србије, који у појединим случајевима трају дуже од годину дана. То указује на повећан број захтева за пријем у држављанство Републике Србије, као и на потребу да се препорука Заштитника грађана доследно спроводи у делу остваривања адекватне сарадње између органа и организационих јединица које су укључене у процес одлучивања

🔗 Статус: препорука је делимично спроведена.

Поступање по слободној оцени и „безбедносне провере“

Министарство унутрашњих послова је навело да се приликом поступања по слободној оцени сагледавају све релевантне чињенице, да се одлуке детаљно образлажу и да се судске пресуде извршавају без неоснованог одлагања.

У извештајном периоду уочен је мањи број притужби по овом основу. Ипак, с обзиром на природу „безбедносне провере“, чији садржај и поступак нису детаљно уређени законом, као и на ограничену могућност провере навода искључиво кроз изјашњење органа, није могуће поуздано оценити степен спровођења препоруке.

🔗 Статус: не може се утврдити.

Поступање у прекршајним предметима

Министарство је навело да се препорука у потпуности спроводи, да се прати исход покренутих прекршајних поступака и судска пракса, као и да се унапређује координација са правосудним органима.

Међутим, нису достављени конкретни статистички показатељи који би омогућили проверу навода о смањењу броја обустављених поступака или избегавању неосновано

вођених поступака. С обзиром на природу препоруке, њено спровођење може се поуздано оценити само на основу мерљивих података, који нису достављени.

📌 Статус: не може се утврдити.

ПОНОВЉЕНЕ ОПШТЕ ПРЕПОРУКЕ ИЗ 2024. ГОДИНЕ

Иако по члану 19. став 2. Закона о Заштитнику грађана, Заштитник грађана није овлашћен да контролише рад Владе Републике Србије, Заштитник грађана сматра да би било корисно да и наведени органи размотре његове предлоге.

- **Влада Републике Србије** треба да:
 - усвоји нови Национални план акције за децу;
 - усвоји Акциони план за спровођење Националне стратегије за спречавање и сузбијање насиља у породици;
 - предложи измене и допуне Закона о спречавању насиља у породици ради посебног уређења поступања у случајевима насиља над децом, успостављања јединствене евиденције о насиљу над децом, као и обезбеђивања примене закона и на малолетне учиниоце насиља у породици, укључујући обавезу процене ризика, разматрање случајева на групама за координацију и сарадњу и израду индивидуалних планова заштите и подршке жртви;
 - предложи измене Закона о јавном реду и миру како деца у уличној ситуацији не би била третирана као извршиоци прекршаја већ као жртве насиља и занемаривања;
 - предложи измене Породичног закона, Закона о спречавању насиља у породици и Кривичног законика ради јачања заштите деце од дејих, раних и принудних бракова;
 - предложи измене прописа или доношење нових прописа ради обезбеђивања подршке родитељима тешко болесне деце и деце са инвалидитетом којој је потребна стална нега;
 - предложи измене Кривичног законика ради усклађивања Конвенцијом Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици и ради инкриминисања радње извршења кривичних дела чији је циљ кажњавање и спречавање расизма и нетолеранције и на основу сексуалне оријентације и родног идентитета;
 - предложи измене релевантних закона којима би се прописале посебне мере према осуђеним лицима за кривична дела против полне слободе и у случајевима када су та дела извршена према пунолетним лицима, а које би се примењивале и након извршења казне, у циљу спречавања поновног вршења ових кривичних дела;
 - предложи измене и допуне Породичног закона ради промене дефиниције насиља у породици и увођења нових мера заштите жртава насиља у породици, као што су издавање налога за укључивање у психосоцијални третман или специјализовани програм починиоца насиља у породици и издавање налога за лечење од алкохолизма и наркоманије;
 - предложи измене и допуне Закона о здравственом осигурању ради обезбеђивања права на здравствено осигурање по основу неплаћеног рада у кући незапосленим особама које нису осигуране по другом основу, у складу са Законом о родној равноправности;
 - предложи закон којим се уређују истополне заједнице, као и закон који уређује правне последице промене пола и родног идентитета;
 - спроводи економску политику која не угрожава права особа са инвалидитетом и старијих;

- обезбеди довољан број здравствених радника, стручних радника у установама социјалне заштите и стручних сарадника у установама образовања и васпитања који одговара потребама грађана у осетљивом положају;
- успостави адекватан систем услуга у заједници, посебно услуга подршке породици, услуга подршке у осамостаљивању и породичних услуга алтернативне бриге;
- обезбеди финансијски одржив систем услуга и сервиса подршке особама са инвалидитетом и старијима;
- унапреди професионалну рехабилитацију и подстицање запошљавања особа са инвалидитетом и укључи већи број особа са инвалидитетом на тржиште рада;
- унапреди превенцију и заштиту особа са инвалидитетом и старијих од насиља и злостављања, са фокусом на жене са инвалидитетом и старије жене, укључујући израду приступачних протокола, обуке група за координацију и сарадњу и приступачност свих услуга подршке жртвама насиља;
- **Министарство просвете** треба да:
 - обезбеди одговарајуће обуке за запослене у установама образовања из области заштите од насиља, злостављања и занемаривања;
 - обезбеди да пажња у свакој установи образовања буде усмерена на континуирано, свеобухватно и системско планирање превентивних активности у сузбијању насиља, уз укључивање родитеља;
 - обезбеди обуке за запослене у образовно-васпитним установама ради сензибилизације према ЛГБТИ особама;
 - обезбеди благовремено и ефикасно поступање просветних инспектора;
 - предузима мере ради блавременог и ефикасног поступања високошколских установа у издавању јавних исправа;
- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да:
 - заједно са Министарством финансија обезбеди адекватан број запослених у центрима за социјални рад и центрима за породични смештај и усвојење;
 - заједно са Министарством за бригу о породици и демографију измени Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад;
 - у сарадњи са Министарством државне управе и локалне самоуправе осигура да јединице локалне самоуправе планирају и финансирају услуге социјалне заштите и додатне подршке деци са сметњама у развоју и инвалидитетом на основу приоритетних потреба које утврди надлежна интерресорна комисија;
 - омогући потпуну примену Закона о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и припреми измене и допуне Закона о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом и Закона о пензијском и инвалидском осигурању, ради њиховог међусобног усаглашавања и отклањања колизија у примени на исту чињеничност ситуацију, односно на утврђивање радне способности грађана;
 - унапреди поступање центара за социјални рад у погледу пружања ефикасне старатељске заштите корисницима у установама;
 - обезбеде ефикасно спровођење деинституционализације;
 - донесе подзаконски акт којим се уређују начин и ближи услови поступања установе у инцидентним ситуацијама у складу са Законом о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити;
 - заједно са Министарством здравља и Управом за извршење кривичних санкција повећа број запослених у органима и установама ради поступања према лицима лишеним слободе у складу са прописима и стандардима;
 - предузме мере ради обезбеђивања адекватног броја и структуре запослених у установама социјалне заштите и обезбеди стручна усавршавања и обуке;

- у сарадњи са Републичким заводом за социјалну заштиту обезбеди обуке и стручно усавршавање за запослене;
- у сарадњи са директорима установа социјалне заштите предузме мере ради побољшања услова рада запослених;
- у сарадњи са директорима установа социјалне заштите предузме мере да се одлуке доносе благовремено и да буду јасне и образложене;
- у сарадњи са свим релевантним чиниоцима предузме мере ради повећања броја инспектора рада и ефикаснијег поступања инспекције рада;
- заједно са Пореском управом и Републичким фондом за пензијско и инвалидско осигурање оствари делотворну и правовремену сарадњу и ажурно размењује информације које се тичу права запослених;
- врши надзор над законитошћу рада и аката Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање у складу са законом;
- изради нацрте измена и допуна релевантних прописа или изради нови пропис којим ће се прецизније дефинисати стандарди квалитета рада прихватилишта за жртве насиља у породици и сигурних кућа;
- **Министарство финансија** треба да:
 - обезбеди кадровске и финансијске услове за одлучивање по жалбама грађана у законом прописаном року;
 - обезбеди да организационе јединице благовремено и у потпуности сарађују са Заштитником грађана;
- **Министарство за бригу о породици и демографију** треба да:
 - заједно са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања измени Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад;
 - осигура да центри за социјални рад предузимају мере према родитељу за кога постоји сумња да злоупотребљава родитељско право, у складу са најбољим интересом детета;
- **Министарство државне управе и локалне самоуправе** треба да у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања осигура да јединице локалне самоуправе планирају и финансирају услуге социјалне заштите и додатне подршке деци са сметњама у развоју и инвалидитетом на основу приоритетних потреба које утврди надлежна интерресорна комисија;
- **Министарства надлежна за области образовања и васпитања, омладине и спорта, здравља, правде и унутрашњих послова** треба да посебним протоколима разраде поступке и процедуре за заштиту деце од насиља у оквиру својих надлежности у складу са принципима и циљевима Општег протокола за заштиту деце од насиља, ради ефикасне међусекторске и унутарсекторске сарадње;
- **Министарство здравља** треба да:
 - заједно са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања обезбеди ефикасно спровођење деинституционализације;
 - настави да развија центре за заштиту менталног здравља у заједници;
 - унапреди примену мере физичког спутавања везивањем пацијената;
 - настави да унапређује материјалне услове смештаја пацијената у психијатријским установама;
 - заједно са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Управом за извршење кривичних санкција предузме мере за повећање броја запослених у надлежним органима и установама, како би се обезбедило поступање

према лицима лишеним слободe у потпуности у складу са важећим прописима и релевантним стандардима;

- предложи Влади Републике Србије доношење уредбе којом ће бити прописана висина накнаде нужних трошкова за израду медицинске документације;
- активно учествује у оснаживању саветника за заштиту права пацијената и, у сарадњи са јединицама локалне самоуправе, организује и иницира едукације и размену искустава;
- **Министарство унутрашњих послова** треба да:
 - континуираним обукама обезбеди да полицијски службеници поступају у складу са законом, међународним актима и домаћим прописима који се односе на полицију;
 - настави активности ради адаптације постојећих и изградње нових просторија за задржавање;
 - обезбеди да сва задржана лица буду обавештена о својим правима уручењем писмених обавештења;
 - обезбеди да се почетак задржавања рачуна у складу са прописима;
 - предузме мере да се странцима за које не постоји довољно изгледа да се могу принудно удаљити не одређује боравак у прихватилиштима за странце;
 - организује здравствену заштиту у прихватилиштима за странце;
 - обезбеди потпуну и доследну примену прописа о управном поступку у првостепеном и другостепеном поступку;
 - приликом одлучивања по слободној оцени води рачуна о границама и циљу овлашћења, посебно у случајевима безбедносне провере;
 - ефикасније одлучује о захтевима за пријем у држављанство Републике Србије и другим управним стварима;
 - обезбеди да полицијски службеници тачно наводе чињенице у захтевима за покретање прекршајног поступка и да прати исходе прекршајних поступака и судску праксу прекршајних судова;
 - предложи допуну Закона о полицији којом се уводи изричита забрана дискриминације на основу сексуалне оријентације;
 - обезбеди обуке за запослене у полицији ради сензибилизације према лезбејкама, геј особама, бисексуалним, трансродним и интерсекс особама, препознавања злочина из мржње и спречавања секундарне виктимизације;
- **Министарство правде** треба да обезбеди да одредбе Кривичног законика буду усклађене са дефиницијом тортуре из члана 1 Конвенције Уједињених нација против тортуре;
- **Управа за извршење кривичних санкција** треба да:
 - заједно са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарством здравља предузме мере за повећање броја запослених у надлежним органима и установама, како би се обезбедило поступање према лицима лишеним слободe у потпуности у складу са прописима и релевантним стандардима;
 - омогући осуђеним лицима у затвореним одељењима и притвореницима, посебно женама и малолетницима у притвору, довољно активности и боравак у заједничким просторијама са другим лицима са којима им контакт није ограничен;
 - настави да унапређује третмански рад ради стварања могућности преласка у повољнију васпитну групу;
 - обезбеди да се први лекарски преглед по пријему у завод и документовање и извештавање о повредама обављају у складу са прописима и стандардима;
- **Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог** треба да донесе нови Акциони план за унапређење права припадника националних мањина;

- **Министарство заштите животне средине** треба да:
 - обезбеди финансијску подршку јединицама локалне самоуправе у вршењу поверених послова из области заштите животне средине;
 - успостави ефикаснији систем надзора над вршењем поверених послова инспекцијског надзора од стране јединица локалне самоуправе;
 - предузме мере према јединицама локалне самоуправе које нису донеле планове квалитета ваздуха и краткорочне акционе планове;
- **Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре** треба да:
 - заједно са општинским и градским грађевинским инспекцијама јача превентивну улогу грађевинских инспектора ради сузбијања незаконите градње;
 - у сарадњи са Републичким геодетским заводом обезбеди јачање кадровских и организационих капацитета Републичког геодетског завода;
- **Републички геодетски завод** треба да предузме мере ради благовременог поступања по захтевима странака и поднетим жалбама;
- **Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање** треба да:
 - са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Пореском управом оствари делотворну и правовремену сарадњу и ажурно размењује информације које се тичу права запослених;
 - одлучује о захтевима и жалбама у законом прописаном року;
 - води уредну и ажурну матичну евиденцију и благовремено проверава тачност података;
 - отклони последице пропуста у раду службеника у најкраћем могућем року;
 - задржи копије списка предмета у случају поступка пред Управним судом ради несметаног поступања по другим захтевима истог подносиоца;
- **Агенција за реституцију** треба да благовремено предузима радње ради окончања поступака које води, како би се одлуке доносиле у разумном року;
- **Пореска управа** треба да:
 - са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Републичким фондом за пензијско и инвалидско осигурање оствари делотворну и правовремену сарадњу и ажурно размењује информације које се тичу права запослених;
 - спроводи мере ради благовремене и ефикасне наплате доприноса за обавезно социјално осигурање када послодавац то не учини;
 - по службеној дужности утврђује испуњеност услова за престанак пореске обавезе по основу застарелости;
 - обезбеди да организационе јединице поступају по захтевима грађана у складу са законом, а у поновним поступцима благовремено и у складу са правним схватањима виших инстанци;
 - заједно са јединицама локалне самоуправе обезбеди да се жалбе у прописаном року достављају надлежном другостепеном органу;
- **Град Београд** треба да:
 - обезбеди финансијске и кадровске услове да Секретаријат за инспекцијске послове Градске управе града Београда доследно санкционише нелегално изграђене објекте;
 - благовремено обезбеди средства за принудно извршење решења грађевинских инспектора у разумном року;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да:
 - обезбеде услугу личног пратиоца детета уз индивидуализовани приступ;

- донесу планове квалитета ваздуха и краткорочне акционе планове ако имају законску обавезу;
- врше инспекцијски надзор у области заштите животне средине у складу са законом;
- обезбеде сарадњу инспекцијских органа кроз заједнички инспекцијски надзор, посебно у ситуацијама повећаног ризика;
- донесу акте којима се ближе уређују услови за уређење и опремање угоститељских објеката ради заштите од дима, паре и мириса, где то није уређено;
- донесу одлуке о начину контроле нивоа буке из угоститељских објеката и успоставе ефикаснији инспекцијски надзор у овој области;
- размотре могућност доношења акта којим се ближе уређују услови за уређење и опремање угоститељских објеката са музиком или забавним програмом ради заштите од буке;
- обезбеде, у складу са могућностима, да и комунална милиција врши контролу и мерење буке;
- обезбеде континуирану и потпуну информисаност пацијената о механизмима заштите права пацијената;
- испуњавају обавезу сарадње са Заштитником грађана достављањем годишњих извештаја савета за здравље;
- повећају фонд станова за социјално становање и планирају друге мере за побољшање услова становања у ромским насељима, у срединама где живе припадници ромске националне мањине према Попису из 2022. године;
- у локалне акционе планове укључе осетљиве групе, укључујући лезбејке, геј особе, бисексуалне, трансродне и интерсекс особе и старије жене из сеоских средина, и обезбеде буџетска средства за мере унапређивања њиховог положаја;
- успоставе, одржавају и развијају услуге у заједници у складу са потребама особа са инвалидитетом и старијих;
- обезбеде приступачно јавно информисање особама са инвалидитетом и услове за рад локалних медија који објављују информације на знаковном језику или Брајевом писму;
- обезбеде тумача за знаковни језик у поступцима пред органима које је формирала локална самоуправа;
- уведу приступачност превозних средстава као услов за обављање делатности јавног превоза и до пуне приступачности обезбеде сервис превоза путника са инвалидитетом;
- ради ефикаснијег спровођења сопствених решења, размотре могућност оснивања јавних предузећа која би се, у оквиру своје делатности, бавила и принудним извршењем решења, односно, у случајевима када већ постоје јавна предузећа која испуњавају законске, кадровске и техничке услове за принудно извршење, повере им обављање ових послова;
- предузму мере ради спровођења извршних решења уз претходно обезбеђивање финансијских средстава;
- воде рачуна о ефикаснијем поступању по захтевима, дописима, пријавама и притужбама грађана у законом прописаним роковима;
- у већој мери се ангажују у решавању комуналних проблема;
- **Надлежни органи** треба да:
 - успоставе координисану сарадњу и обезбеде системску превенцију насиља над децом и едукацију професионалаца;
 - интензивирају активности посвећене оснаживању и охрабривању жртава да пријаве насиље у породици и партнерским односима;
 - обезбеде приступачност објеката у јавној употреби особама са инвалидитетом;

- **Електропривреда Србије и Електродистрибуција Србије** треба да обезбеде законито, ефикасно и благовремено поступање по захтевима, приговорима, рекламацијама и другим обраћањима грађана и да грађане детаљније информишу о средствима и начинима обраћања;
- **Електродистрибуција Србије** треба да:
 - благовремено доставља снабдевачу податке о потрошњи и производњи електричне енергије на основу очитавања бројила и податке неопходне за одлучивање о рекламацијама;
 - благовремено поступа по захтевима за одобрење прикључења објекта и по решењима о одобрењу прикључења.

НОВЕ ОПШТЕ ПРЕПОРУКЕ ИЗ 2025. ГОДИНЕ

- **Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** треба да:
 - заједно са Министарством здравља изради правилник о стандардима за пружање социјално-здравствене услуге за децу у складу са чланом 60. Закона о социјалној заштити;
 - у најкраћем могућем року изради и донесе измене и допуне Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ради омогућавања свеобухватног коришћења услуга подршке за самосталан живот особама са аутизмом;
 - предузме неопходне мере ради поновног обезбеђења вршења унутрашње контроле инспекције у области радних односа, безбедности и здравља на раду;
 - предузме одговарајуће мере ради унапређења рада Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и проналажења решења за проблем преплаћених износа пензија и других давања из пензијског и инвалидског осигурања, тако да грађани могу да уживају права која су остварили на основу правоснажних и извршних решења, уз истовремено утврђивање одговорности лица чијим су незаконитим или нестручним поступањем проузроковани пропусти у раду и штета за Фонд;
 - у сарадњи са организацијама особа са инвалидитетом убрза доношење закона о централном регистру особа са инвалидитетом и успостави јединствену евиденцију;
 - заједно са Министарством финансија, центрима за социјални рад и Републичким фондом за пензијско и инвалидско осигурање усклади прописе који регулишу новчана давања за помоћ и негу другог лица;
 - у сарадњи са Националном службом за запошљавање отклони структурне баријере за запошљавање особа са инвалидитетом;
 - у сарадњи са јединицама локалне самоуправе убрза деинституционализацију и развој услуга у заједници;
 - у сарадњи са јединицама локалне самоуправе обезбеди континуирано финансирање услуге персоналне асистенције и прошири доступност услуге;
 - заједно са Министарством за људска и мањинска права и друштвени дијалог обезбеди увођење института „разумног прилагођавања“ у релевантне прописе и стратешка документа која се односе на особе са инвалидитетом, уз прописивање да одбијање разумног прилагођавања представља облик дискриминације по основу инвалидитета;
- **Министарство здравља** треба да:
 - заједно са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања изради правилник о стандардима за социјално-здравствену услугу за децу;
 - обезбеди организован и функционалан Регистар ретких болести;

- успостави правни оквир за једнаку доступност хитне медицинске помоћи по истим стандардима и правилима;
- обезбеди ефикасан и делотворан инспекцијски надзор у свим здравственим установама, укључујући и приватну праксу;
- обезбеди услове за непрекидно ангажовање ромских здравствених медијаторки и трајно решење њиховог радно-правног статуса;
- развије механизме праћења здравствених и социо-економских показатеља положаја ромске популације;
- заједно са Министарством за бригу о породици и демографију и Министарством правде обезбеди усклађивање релевантних закона са чланом 12 Конвенције о правима особа са инвалидитетом;
- **Министарство за бригу о породици и демографију треба да:**
 - утврди разлоге непоступања центара за социјални рад у провери услова у којима живе деца смештена у установама и у остваривању директног контакта са корисницима и предузме мере ради испуњавања законских обавеза органа старатељства;
 - заједно са Министарством правде и Министарством здравља обезбеди усклађивање релевантних закона са чланом 12 Конвенције о правима особа са инвалидитетом;
- **Министарство просвете треба да:**
 - системски реши обезбеђивање довољног броја стручних радника у основним и средњим школама и обезбеди услугу педагошког асистента;
 - осигура да установе васпитања и образовања пружају додатну подршку сваком детету са сметњама у развоју коме је потребна и обезбеди предуслове као што су број ученика у одељењима, број деце у васпитним групама и приступачност објеката;
 - донесе акт којим ће се уредити питања даљег студирања и трошкова студената факултета Универзитета Мегатренд;
- **Министарство унутрашњих послова треба да:**
 - обезбеди да записници о задржавању садрже све потребне податке о току задржавања и поступању према задржаном лицу;
- обезбеди да се у поступцима по притужбама грађана као докази више користе аудио и видео снимци и сведоци, односно докази којима располажу грађани;
- **Министарство правде треба да:**
 - предузима мере ради безбедности правосудног информационог система и његовог несметаног функционисања, као и ради обезбеђивања континуитета рада у случају хакерских напада или сличних околности;
 - донесе подзаконске акте о вођењу и достављању евиденција правноснажних пресуда и одлука у предметима дискриминације Поверенику за заштиту равноправности;
 - заједно са Министарством за бригу о породици и демографију и Министарством здравља обезбеди усклађивање релевантних закона са чланом 12 Конвенције о правима особа са инвалидитетом;
- **Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог треба да заједно са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања обезбеди увођење института разумног прилагођавања у релевантне прописе и стратешка документа и пропише да одбијање разумног прилагођавања представља дискриминацију по основу инвалидитета;**
- **Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре треба да:**
 - сагледа могућности поједностављења и убрзавања легализације стамбених објеката уз посебне олакшице за ромску популацију;

- обезбеди системско увођење принципа универзалног дизајна и разумног прилагођавања у прописе из области планирања и изградње и доследну примену стандарда приступачности;
- успостави континуиран и ефективан надзор над радом Републичког геодетског завода у складу са Законом о државној управи¹⁹³;
- обезбеди да Републичка грађевинска инспекција, приликом управног надзора над обављањем поверених послова од стране инстанционо нижих грађевинских инспекција, предузима мере предвиђене одредбама Закона о државној управи;
- **Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде** треба да:
 - обезбеди средства за исплату субвенција пољопривредницима и благовремено одлучује о жалбама у другостепеном поступку;
 - предузме мере ради формирања комисија за враћање одузетог земљишта у јединицама локалне самоуправе где је то потребно;
- **Министарство заштите животне средине** треба да:
 - прецизније уреди буку са градилишта утврђивањем обавеза инвеститора и извођача радова и мера заштите од буке;
 - у сарадњи са Заводом за заштиту природе Србије појача надзор над поштовањем услова заштите природе за рад малих хидроелектрана у заштићеним подручјима;
- **Координациона комисија за инспекцијски надзор** треба да утврди смернице и упутства ради унапређења координације превентивног инспекцијског надзора у случају сумње на присуство азбеста пре рушења или одржавања, уз обавештавање јавности;
- **Министарство финансија, Пореска управа и јединице локалне самоуправе** треба да:
 - промотивним активностима информишу и подижу свест грађана о значају и сврси плаћања пореза;
 - обезбеде благовремено, законито и делотворно остваривање права пореских обвезника, посебно права на правно средство;
 - обезбеде пуно остваривање уставне одредбе о плаћању пореза у складу са економском моћи грађана;
- **Министарство финансија и Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања**, у сарадњи са центрима за социјални рад и Републичким фондом за пензијско и инвалидско осигурање, треба да ускладе прописе који регулишу новчана давања за помоћ и негу другог лица;
- **Министарство правде и Министарство државне управе и локалне самоуправе** треба да обавесте све јединице локалне самоуправе о измењеном Правилнику о утврђивању листе српских стандарда из области опште безбедности производа и возила и уређаја забавних паркова ради усаглашавања праксе и прописа на локалном нивоу;
- **Републички геодетски завод** треба да:
 - унапреди сарадњу са Заштитником грађана и поступа по појединачним препорукама или током поступка отклања недостатке на које се притужбе односе, посебно у погледу одлучивања у заосталим другостепеним предметима;
 - ојача кадровске капацитете Одељења за другостепени поступак обезбеђивањем довољног броја запослених;

¹⁹³ „Службени гласник РС”, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 - др. закон и 47/18.

- анализира, сачини и примени план за решавање заосталих другостепених управних предмета;
- **Јединице локалне самоуправе** треба да:
 - спроводе административна извршења решења у инспекцијском надзору у области заштите животне средине и предузимају казнене мере према субјектима који не поступају по извршним решењима;
 - у случају дуготрајних прекида у испоруци воде за пиће одреде ред првенства и алтернативни начин снабдевања уз јасно обавештавање грађана;
 - обезбеде да поступци јавних набавки за рушење објеката буду спроведени у законским оквирима и роковима;
 - утврде редослед принудног спровођења решења грађевинских инспектора и учине га доступним на веб сајту;
 - одреде лице задужено за родну равноправност и формирају тела за родну равноправност и обезбеде њихов рад;
 - израде локалне акционе планове за реконструкцију објеката по приоритетима ради обезбеђивања приступачности;
 - обезбеде електронску приступачност званичних интернет презентација и сервис за пријаве непоштовања стандарда приступачности;
 - у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања убрзају процес деинституционализације и развој услуга у заједници, као и финансирање услуге персоналне асистенције;
- **Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију Градске управе града Београда** треба да:
 - доставља потпуне, прецизне и конкретне одговоре са документацијом Заштитнику грађана;
 - утврди околности изостанка законом прописане сарадње и предузме мере ради спречавања будућих повреда обавезе сарадње;
- **Електродистрибуција Србије** треба да ефикасно и ажурно поступа по поднесцима грађана о небезбедности електроенергетских објеката и обезбеди њихово континуирано одржавање и мере заштите.

7. ИНСТИТУЦИОНАЛНИ РАЗВОЈ И САРАДЊА

ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА И КАДРОВСКИ КАПАЦИТЕТИ

Рад Заштитника грађана у извештајном периоду био је организован у оквиру Стручне службе, кроз организационе јединице које обављају послове поступања по притужбама и по сопственој иницијативи, праћења остваривања људских права, превентивних активности, израде извештаја и анализа, као и сарадње са органима јавне власти, организацијама цивилног друштва и међународним организацијама. Институција је наставила да обавља и послове у оквиру посебних мандата, као што су Национални механизам за превенцију тортуре, Независни механизам за праћење спровођења Конвенције Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом и Национални извештај у области трговине људима.

Организација рада била је прилагођена повећаном броју притужби и других обраћања грађана, као и ширем спектру активности институције. Током 2025. године настављене су активности на јачању кадровских капацитета институције, укључујући спровођење конкурса за попуњавање појединих радних места у организационим јединицама Стручне службе Заштитника грађана.

Кад је реч о кадровским капацитетима, на дан 31. децембар 2025. године, у радном односу у Стручној служби Заштитника грађана било је 67 државних службеника и намештеника и то: девет државних службеника на положају в.д. помоћника заштитника грађана, један државни службеник на положају шефа Кабинета заштитника грађана, 54 државна службеника на извршилачким радним местима и три намештеника. Од наведеног броја, три државна службеника запослена су на одређено време.

Послове који захтевају високо образовање обавља 57 запослених, док 10 запослених има средње образовање. У Стручној служби је запослено 54 жена и 13 мушкараца. У наведени број није укључен заштитник грађана, мр Зоран Пашалић.

С обзиром на то да су двома заменицама заштитника грађана истекли мандати док је један заменик стекао услов за одлазак у пензију, крајем 2024. године и почетком 2025. године су расписани јавни конкурси за избор заменика заштитника грађана у више области рада институције, али су конкурсни поступци обустављени у јулу 2025. године.

Конкурси за попуњавање извршилачких радних места, расписани крајем 2024. године, окончани су током 2025. године попуњавањем пет радних места у звању вишег саветника: два у Одељењу Националног извештајца у области трговине људима, два у Одељењу Независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом и једно у Одељењу за правне и кадровске послове Сектора за правне, кадровске и опште послове.

Крајем 2025. године расписани су нови конкурси за попуњавање седам извршилачких радних места, од којих су два конкурсна поступка до краја године успешно окончана. Два државна службеника у звању млађег саветника почела су са радом 1. јануара 2026. године. Наставак и окончање поступака за попуњавање преосталих радних места планирано је у првом кварталу 2026. године.

ПРОФЕСИОНАЛНО УСАВРШАВАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ

У извештајном периоду запослени у Стручној служби Заштитника грађана учествовали су у бројним програмима стручног усавршавања у земљи и иностранству, усмереним на јачање професионалних капацитета институције за заштиту људских права и ефикасно поступање у оквиру њених надлежности.

Посебна пажња била је посвећена обукама у области међународних стандарда људских права, укључујући програм MATRA у Холандији, заштиту права миграната и странаца, примену стандарда људских права у операцијама повратка, рад Поткомитета за превенцију тортуре и унапређење рада НПМ-а.

Запослени су похађали и обуке у областима заштите од дискриминације, заштите података о личности, права националних мањина, приступа информацијама од јавног значаја и етике и интегритета у јавном сектору, као и програме усмерене на унапређење институционалних и управљачких капацитета, укључујући израду и анализу прописа, право ЕУ, јавне набавке, праћење учинка и развој менторских и руководиљачких вештина.

Поред тога, реализоване су и обуке у области комуникације и организације рада, као и теме од значаја за савремено функционисање јавне управе, укључујући вештачку интелигенцију, циркуларну економију и приступачност јавних објеката и услуга.

ПРИСТУП ГРАЂАНИМА

Сектор за пријем грађана представља представља прву и најнепосреднију тачку контакта грађана са институцијом Заштитника грађана. Кроз усмена, телефонска и писана обраћања, грађани износе своје притужбе, недоумице и проблеме у остваривању права, чиме се формира увид у функционисање органа управе и изазове са којима се суочавају у свакодневном животу. Анализа ових обраћања омогућава препознавање понављајућих проблема и уочавање ширих системских слабости у раду појединих органа.

Обим и начин обраћања грађана

У овом извештајном периоду Заштитнику грађана се обратило 8.046 грађана, од чега је на разговор примљено 1.345 грађана, док је путем телефона са грађанима остварено 6.428 разговора од чега је 273 разговора остварено путем дежурног телефона, који је грађанима доступан сваког радног дана од 16 до 22 часа, викендом и на дан празника.

Сектор за пријем грађана је током извештајног периода примио 1796 притужби од којих је рад окончан у 1779 притужбе.

Поред запослених у Сектору за пријем грађана, разговоре са грађанима обављао је и заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, чиме је обезбеђена додатна доступност институције и непосредан контакт са грађанима.

Кључни налази

Обраћања грађана у извештајном периоду указују на трајне изазове у функционисању органа управе, посебно на локалном нивоу. Највећи број притужби односио се на непоступање органа у законским роковима, недовољну ефикасност инспекцијских служби и изостанак благовременог решавања питања од непосредног значаја за свакодневни живот грађана.

Значајан број грађана обраћао се Заштитнику грађана пре коришћења свих расположивих правних средстава, што указује на недовољну информисаност о механизмима правне заштите, али и на потребу јачања поверења у рад надлежних органа.

Непосредни контакти са грађанима у локалним срединама потврдили су да питања комуналне инфраструктуре, водоснабдевања, доступности јавних услуга и рада инспекцијских органа остају проблеми од непосредног утицаја на квалитет живота становништва.

Најчешће теме обраћања – рани индикатор системских проблема

Структура примљених притужби показује да се највећи број обраћања односи на остваривање економских и социјалних права, као и на рад органа управе чије одлуке непосредно утичу на свакодневни живот грађана.

Најзаступљеније су биле притужбе на рад јединица локалне самоуправе и локалних јавних предузећа, посебно у области комуналних услуга, одржавања локалне инфраструктуре и поступања инспекцијских органа. Учесталост ових обраћања указује да питања комуналне инфраструктуре и даље представљају један од најосетљивијих сегмената односа грађана и локалне власти.

Значајан број притужби односио се на заштиту имовинских права, нарочито у поступцима пред Републичким геодетским заводом, као и на рад јавних извршитеља. У тим случајевима грађани су указивали на дуготрајност поступака, недостављање одлука и последице покретања извршних поступака по основу старих потраживања, што указује на осетљивост питања финансијске стабилности грађана.

Поред тога, притужбе су се односиле и на рад полицијских станица и полицијских управа, укључујући наводе о прекорачењу овлашћења, као и на дужину трајања судских поступака и повреду права на правично суђење. Учестала су била и обраћања у вези са функционисањем система е-управе, као и са радом телекомуникационих оператера и другим питањима заштите потрошача.

У области радних права, притужбе су најчешће указивале на неплаћање зарада и доприноса, незаконите отказе и друге повреде права из радног односа, што потврђује да радно-правна питања остају један од доминантних разлога обраћања институцији.

Учестала су била и обраћања у вези са остваривањем права пред органима пензијског и инвалидског осигурања, центрима за социјални рад и здравственим установама, при чему су грађани указивали на „ћутање управе“, дуготрајност поступака и незадовољство донетим одлукама.

У целини посматрано, структура обраћања грађана представља рани индикатор системских слабости у функционисању управе и јавних служби, посебно у сегментима који се непосредно одражавају на економску сигурност, имовинску заштиту и доступност јавних услуга.

Карактеристике обраћања

Анализа примљених притужби и усмених обраћања показује да се значајан број грађана Заштитнику грађана обраћа пре коришћења свих расположивих правних средстава пред надлежним органима управе. У тим случајевима притужбе су одбациване, а грађани упућивани да се претходно обрате надлежним органима уз поуку да се поново могу обратити Заштитнику грађана уколико не добију одговор у законском року или њиме не буду задовољни.

Уочено је да су обраћања често мотивисана дуготрајношћу поступака, непоступањем органа у законским роковима, недостављањем одлука и недовољно јасном комуникацијом са странкама. Посебно у области радних права, грађани су се често прво обраћали Заштитнику грађана, наводећи да не желе да се обраћају другим органима ради заштите својих права, што указује на висок степен поверења у институцију.

У појединим случајевима грађани су указивали и на тешку материјалну ситуацију, немогућност ангажовања адвоката и отежан приступ бесплатној правној помоћи, што додатно утиче на њихову одлуку да се непосредно обрате Заштитнику грађана.

Проблеми у остваривању права на локалном нивоу

У извештајном периоду највећи број притужби односио се на рад органа јединица локалне самоуправе и локалних јавних предузећа. Грађани су указивали на нерешавање комуналних проблема, неодржавање локалних путева, проблеме у водоснабдевању и одвођењу отпада, као и на непоступање инспекцијских органа по донетим решењима, посебно у области грађевинске и комуналне инспекције.

Уочено је да у појединим јединицама локалне самоуправе изостаје доследно спровођење инспекцијских решења и ефикасна контрола примене прописа, што доводи до продуженог трајања проблема од непосредног значаја за свакодневни живот грађана. Честа су и обраћања у вези са радом стамбених заједница, уз наводе да локалне самоуправе не реагују благовремено на пријаве грађана.

Притужбе које су се односиле на повреду прописа јединица локалне самоуправе, нарочито у области комуналних делатности — укључујући одржавање јавних површина, уређење и наплату паркирања, као и организацију и услове коришћења јавног превоза — достављане су без одлагања локалним омбудсменима, где су они конституисани. У срединама у којима локални омбудсман није успостављен, грађани су упућивани да се претходно обрате надлежним органима јединице локалне самоуправе.

Посебно су се издвајала обраћања грађана из општина Бујановац, Прешево и Медвеђа, делом и због тога што у тим општинама грађани имају могућност обраћања локалним канцеларијама Заштитника грађана. Поред проблема са нередовним снабдевањем водом, читавањем водомера и паушалним задужењем, грађани су указивали на неефикасан рад инспекцијских органа, потешкоће у приступу бесплатној правној помоћи, незадовољство организацијом рада домова здравља, као и на повреду права из радног односа. У тим срединама указивано је и на друге проблеме од значаја за квалитет живота, укључујући безбедност у насељима и поступање локалних служби по пријавама грађана.

Заштитник грађана је у извештајном периоду наставио са посетама мањим градовима и руралним срединама ради повећања доступности институције и непосредног сагледавања проблема на терену. Током посета руралним подручјима у околини Прокушља, Чајетине, Лебана, Лесковца и Темерина, као један од најизраженијих проблема истицано је питање неасфалтираних и неусловних сеоских путева, као и недовољна доступност појединих јавних услуга.

САРАДЊА СА ДРЖАВНИМ ОРГАНИМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА

Одбор за људска и мањинска права и равноправност полова и Одбор за правосуђе, државну управу и локалну самоуправу Народне скупштине размотрили су почетком јуна 2025. године редовне годишње извештаје Заштитника грађана за 2022, 2023. и 2024. годину и усвојили закључак којим се позивају Народна скупштина и Влада да спроведу препоруке из извештаја ради унапређења рада органа управе и заштите права грађана. Редовни годишњи извештаји су потом разматрани на седници Народне скупштине 16. јуна 2025. године, током које је усвојен закључак који су претходно предложили наведени одбори.

Народна скупштина је позитивно одговорила на иницијативу Заштитника грађана да скупштински одбори одреде контакт особе за сарадњу и комуникације са Заштитником грађана. Као наставак те иницијативе, заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, одржао је састанке са председницима Одбора за људска и мањинска права и равноправност

полова, Одбора за здравље и породицу, Одбора за образовање, науку, технолошки развој и информатичко друштво, Одбора за одбрану и унутрашње послове, Одбора за привреду, регионални развој, трговину, туризам и енергетику, Одбора за Косово и Метохију, Одбора за европске интеграције и Одбора за спољне послове, како би разговарали о релевантним заједничким темама из надлежности одбора и Заштитника грађана и истражили могућности за даљу сарадњу.

Сходно договорима са састанака, а у циљу остваривања контролне улоге Народне скупштине и надлежности одбора, Заштитник грађана је започео праксу да наведеним одборима доставља кварталне прегледе статуса спровођења општих и појединачних препорука за унапређење остваривања права грађана у областима које су у надлежности одбора.

У извештајном периоду интензивирана је сарадња Заштитника грађана са органима јавне власти на републичком, покрајинском и локалном нивоу, кроз активности усмерене на унапређење поступања органа управе и остваривање права грађана у поступцима који се пред тим органима воде. Сарадња је обухватала размену информација, давање мишљења и учешће у активностима које се односе на припрему стратешких докумената и извештаја у области људских права, као и сарадњу са другим независним институцијама.

У циљу унапређења комуникације и ефикаснијег поступања по притужбама, органи јавне власти на свим нивоима позитивно су одговорили на иницијативу Заштитника грађана да одреде контакт особе задужене за сарадњу са институцијом. Од укупно 330 органа јавне власти којима је упућен позив, 252 органа (укључујући 118 јединица локалне самоуправе) одредило је контакт особу за комуникацију са Заштитником грађана.

Поред тога, значајан број јединица локалне самоуправе предузео је мере за боље информисање грађана о надлежностима Заштитника грађана. Тако је 51 јединица локалне самоуправе поставила банере са линком ка интернет презентацији Заштитника грађана на својим званичним интернет страницама, док је 67 јединица поставило постере са контакт подацима институције на огласним таблама у просторијама органа управе доступним грађанима.

У циљу повећања доступности институције грађанима који живе у мањим градовима и руралним срединама, настављена је реализација активности у оквиру кампање „Дани омбудсмана“. Том приликом заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, са сарадницима је посетио више села у околини Чајетине, Лесковца и Лебана, где је разговарао са мештанима о проблемима са којима се суочавају у свакодневном животу, пре свега о неасфалтираним путевима и стању локалне инфраструктуре. Након разговора са грађанима, одржани су и састанци са представницима локалних власти, на којима су представљени проблеми на које су грађани указали и размотрене могућности за њихово решавање.

Заштитник грађана је посетио и општину Темерин, где је разговарао са представницима удружења „Еколошка иницијатива Темерин“ и грађанима о дугогодишњем проблему снабдевања исправном водом за пиће. Након тога одржан је састанак са председником општине Темерин на којем је било речи о мерама које је потребно предузети како би се грађанима обезбедило безбедно снабдевање водом и адекватно информисање јавности о квалитету воде.

Имајући у виду пораст броја притужби и других обраћања грађана у 2025. години, може се закључити да су активности усмерене на јачање сарадње са органима јавне власти и

повећање видљивости институције допринеле већој информисаности грађана о надлежностима Заштитника грађана и могућностима заштите њихових права.

Унапређење сарадње са организацијама цивилног друштва које се баве заштитом људских права, како на националном тако и на локалном нивоу, и у овом извештајном периоду представљало је један од приоритета Заштитника грађана. Организације цивилног друштва препознате су као важан извор информација о проблемима са којима се суочавају поједине друштвене групе у остваривању својих права, као и о могућим начинима њиховог превазилажења.

Сарадња са организацијама цивилног друштва остваривана је кроз заједничке иницијативе и пројекте усмерене на унапређење заштите људских права, учешће на конференцијама, састанцима и обукама, као и кроз редовну размену информација и искустава. Посебна пажња била је посвећена питањима која се односе на права посебно осетљивих друштвених група, као што су права интерсекс особа. Током 2025. године одржано је више састанака са организацијом XY Spectrum који су били усмерени на унапређење права, благостања и видљивости интерсекс особа у Србији. Састанци су окупили различите актере који могу допринети подизању свести јавности о постојању интерсекс особа и изазовима са којима се суочавају, укључујући и ризике од повреде њихових права. Посебна пажња посвећена је положају интерсекс деце и потреби да се обезбеди њихова заштита од најранијег узраста.

У извештајном периоду Заштитник грађана је успоставио и формализовао сарадњу са појединим организацијама цивилног друштва које се баве правима особа са инвалидитетом, о чему је детаљније речено у секторском делу извештаја.

У циљу јачања учешћа организација цивилног друштва у раду институције, при Заштитнику грађана образован је Савет за права особа са инвалидитетом као консултативно тело које чине представници организација особа са инвалидитетом и других релевантних организација цивилног друштва.

Још један пример успешне сарадње представља међународна научна конференција поводом обележавања двадесетогодишњице од усвајања Закона о Заштитнику грађана, која је организована у сарадњи са Криминалистичко-полицијским универзитетом и Институтом за упоредно право под називом „Заштитник грађана – првих 20 година“. На конференцији су учествовали представници законодавне, извршне и судске власти, академске заједнице, организација цивилног друштва, као и представници више институција омбудсмана и националних институција за људска права из иностранства, укључујући омбудсмане Босне и Херцеговине, Турске, Словачке Републике, регије Лацио у Италији и Азербејџана, као и представнике националних институција за људска права Катара и Узбекистана.

Током конференције разматрана су искуства у развоју институције Заштитника грађана у протекле две деценије, као и улога омбудсмана у савременим демократским системима у надзору над радом јавне управе, заштити и унапређењу људских права и јачању поверења грађана у институције.

МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА

Заштитник грађана је још 2010. године стекао признање националне институције за људска права у највишем „А“ статусу, у складу са Париским принципима, који је Поткомитет за акредитацију Глобалне алијансе националних институција за људска права (GANHRI) поново потврдио у октобру 2021. године.

У извештајном периоду, Заштитник грађана је наставио активну билатералну и мултилатералну сарадњу са омбудсманима других држава, националним институцијама за људска права, као и са међународним и регионалним организацијама које се баве заштитом људских права.

Активности заштитника грађана, мр Зорана Пашалића

Заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, учествовао је током 2025. године на више међународних конференција, форума и састанака посвећених заштити људских права и јачању улоге институција омбудсмана.

У јануару 2025. године учествовао је у Риму на билатералном сусрету са омбудсманом регије Лацио, где је одржао излагање на тему „Ћутање јавне управе: Омбудсман као подршка грађанима“, а имао је и састанак са Националним координационим телом омбудсмана Италије, кога чине омбудсмани 20 регија Италије.

Током године учествовао је и на више међународних конференција и форума, укључујући конференције у Ташкенту, Бакуу, Дохи, Ханџингу, Бриселу и Риму, на којима је говорио о улози омбудсмана и националних институција за људска права у јачању владавине права, заштити људских права и изазовима које доносе нове технологије.

У октобру 2025. године учествовао је на IX међународној научно-практичној конференцији „Проблеми заштите људских права: размена најбољих пракси омбудсмана“, као и на X састанку Евроазијске алијансе омбудсмана у Москви.

У децембру 2025. године, учествовао је на међународном самиту Омбудсмана Словачке, Чешке, Азербејџана, Грузије и Србије у Братислави, где је говорио о примени мандата Националног механизма за превенцију тортуре у институцијама омбудсмана.

Заштитник грађана је током извештајног периода имао и више билатералних сусрета са представницима међународних организација, укључујући састанак са представницима Канцеларије за праћење и борбу против трговине људима Сједињених Америчких Држава (TIP Office), којима су представљени налази и препоруке из извештаја Националног известиоца у области трговине људима.

У извештајном периоду институцију Заштитника грађана је посетио омбудсман Републике Словачке, др Роберт Доброводски, са сарадницима. Током посете одржани су радни састанци на којима су размењена искуства о раду омбудсмана, са посебним освртом на спровођење мандата Националног механизма за превенцију тортуре (НПМ).

Међународно извештавање и сарадња са механизмима

Као национална институција за људска права, Заштитник грађана редовно учествује у механизмима међународног извештавања и сарадње са телима Савета Европе и Уједињених нација.

У августу 2025. године, Заштитник грађана је доставио Комитету Уједињених нација против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни одговоре на Листу питања у вези применом ове Конвенције.

Током извештајног периода, институција је доставила више прилога Канцеларији Високог комесара Уједињених нација за људска права (OHCHR) и специјалним процедурама Уједињених нација укључујући одговоре на упитнике који су се односили на образовање младих о људским правима, права особа са инвалидитетом у области транспорта и инфраструктуре, као и спречавање дечијих бракова.

Поред тога, достављени су одговори на упитник Специјалне извештељке Уједињених нација о продаји, сексуалној експлоатацији и сексуалном злостављању деце, као и Специјалног извештеља Уједињених нација за права особа са инвалидитетом.

У оквиру сарадње са Саветом Европе, Заштитник грађана је доставио коментаре на Нацрт петог мишљења Саветодавног комитета Оквирне конвенције за заштиту националних мањина, као и одговоре на упитник Сталног комитета за људска права (CDDH) о спровођењу препорука Комитета министара које се односе на институције омбудсмана и националне институције за људска права.

Заштитник грађана је активно учествовао у процесу приступања Републике Србије Европској унији, кроз учешће у раду Пододбора за правду, слободу и безбедност и Одбора за стабилизацију и придруживање, као и достављањем прилога и за Годишњи извештај Европске комисије о Србији и за извештавање о спровођењу Акционог плана за Поглавље 23.

Учешће представника Заштитника грађана у међународном активностима

Запослени у Стручној служби Заштитника грађана учествовали су током извештајног периода у бројним међународним међународним конференцијама, семинарима и обукама посвећеним различитим темама у области људских права, укључујући улогу националних институција за људска права у примени Повеље Европске уније о основним правима, спровођење препорука Комитета министара Савета Европе и других међународних стандарда, борбу против расизма, права националних мањина и унапређење права особа са инвалидитетом.

У вези са унапређењем права особа са инвалидитетом, представници Заштитника грађана, као независног механизма за праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом, су током 2025. године учествовали у више међународних обука, семинара и конференција, као што су студијске посета Сарајеву и Бечу и регионална конференција асоцијације слепих Балкана у Крагујевцу, где су се упознавали и размењивали искуства и добре праксе у областима приступачности, инклузије, начину поступању по притужбама и пуној имплементацији Конвенције о правима особа са инвалидитетом.

Запослени у Стручној служби Заштитника грађана су током 2025. године такође учествовали у обукама, семинарима и на конференцијама међународног карактера, које су се одржавале у Србији, а биле су посвећене правима припадника националних мањина, као што су конференције о заштити мањина у процесу приступања ЕУ, о антициганизму, о унапређењу права и оснаживању младих Рома и Ромкиња у Србији.

Заштитник грађана је такође наставио сарадњу у оквиру више међународних мрежа и организација, укључујући GANHRI, ENNHRI, Међународни институт омбудсмана (IOI), Европски институт омбудсмана (EOI), Европску мрежу омбудсмана (ENO), Европску мрежу омбудсмана за децу (ENOC), IPCAN, Мрежу омбудсмана за заштиту животне средине и Евроазијску алијансу омбудсмана. Представници Заштитника грађана су активно учествовали у активностима радних група ENNHRI-ја за економска и социјална права, миграције и азил, спровођење Конвенције о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација, итд, а присуствовали су и радним састанцима и годишњим скупштинама ових мрежа.

Заштитник грађана је и у овом извештајном периоду достављао прилоге за извештаје међународних мрежа чији је члан, укључујући одговор на упитник Међународног института омбудсмана (IOI) о имплементацији Венецијанских принципа, као и прилог

за извештај Европске мреже националних институција за људска права (ENNHRI) о владавини права и људским правима за 2025. годину.

ПРОЈЕКТИ

Заштитник грађана је био један од корисника вишегодишњег пројекта *Подришка јачању владавине права у Републици Србији*, који је финансирала Европска унија ради подршке спровођењу Акционог плана за Поглавље 23. Пројекат је завршен 2025. године. За спровођење компоненте посвећене јачању капацитета Заштитника грађана била је задужена Агенција за управљање пројектима Литваније у сарадњи са Националним омбудсманом Холандије. У периоду од фебруара до маја 2025. године одржано је неколико радионице за запослене Заштитника грађана у сарадњи са представницима Омбудсмана Холандије, као и радионица посвећена јачању капацитета актера укључених у систем независног праћења спровођења Конвенције Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом. У мају је организована завршна конференција пројекта, која је окупила представнике органа јавне власти, локалних омбудсмана градова у којима су ове институције формиране, као и представнике омбудсмана Холандије и Литваније.

Заштитник грађана је, такође, био један од корисника заједничког пројекта Савета Европе и Европске уније под називом *Хоризонтална средства за Западни Балкан и Турску*, чија трећа фаза (2023–2026) подржава реформе у области људских права, владавине права и демократије у складу са европским стандардима. У току 2025. године подржане су активности Заштитника грађана у области борбе против трговине људима, пре свега представљање II Извештаја Националног известиоца у области трговине људима за 2024. годину. Извештај, који је објављен на Светски дан борбе против трговине људима, представљен је на конференцији одржаној 30. септембра 2025. године у Београду, садржи 30 препорука усмерених на унапређење институционалног одговора, подизање капацитета, међусекторску сарадњу и системску подршку жртвама.

У оквиру истог пројекта, израђен је Посебни извештај Заштитника грађана о улози младих у заштити животне средине, који је представљен на скупу одржаном 1. децембра 2025. године. Посебни извештај је заснован на истраживању које је CeSID спровео у сарадњи са Панелом младих саветника Заштитника грађана на узорку од преко 1.000 ученика основних и средњих школа широм Србије. Изради извештаја претходила је обука Панела младих саветника како би им се приближиле теме планираног истраживања, као и технике и локалног заговарања.

Коначно, организован је и скуп поводом обележавања петнаест година рада Панела младих саветника. Свечани програм је окупио садашње и бивше чланове Панела и представнике институције и партнерских организација које дуги низ година подржавају рад са младима. Том приликом организоване су панел дискусије, размена искустава и осврт на резултате рада Панела у протеклих петнаест година, са посебним фокусом на укључивање младих у процесе доношења одлука и подизање свести о људским и дејим правима.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА У ЈАВНОСТИ

И у овом извештајном периоду, медији су показали велико интересовање за активности Заштитника грађана у области унапређења и заштите људских права. Током 2025. године, електронски, штампани и интернет медији су објавили 2.361 извештај о раду Заштитника грађана.

Извештавање медија о активностима Заштитника грађана доприноси бољој информисаности грађана о надлежностима овог органа, како би у свакодневном животу могли да препознају ситуације у којима су им повређена права и у којима могу да се обрате Заштитнику грађана ради њихове заштите.

У извештајној години, пажњу медија највише су заокупиле активности Заштитника грађана у области права детета, лица лишених слободе, особа са инвалидитетом и старијих, као и активностима институције као Националног известиоца у области трговине људима.

Највећи број извештаја објављен је у интернет медијима (1.873), док су електронски медији (радио, телевизија, новинске агенције) и штампани медији објавили 470 текстова, аудио и видео прилога. На друштвеним мрежама је забележено 18 објава у којима се помиње Заштитник грађана.

Према карактеру извештавања, највећи број медијских објава имао је позитиван тон (1.205 објава), док је 801 објава била неутрална, односно информативна, а 355 објава је садржало критички или другачији осврт на рад институције.

Активности Заштитника грађана у току извештајне године највећу видљивост имале су у медијима са седиштем у Београду (1.986 објава), док су локални медији широм Републике Србије објавили 363 извештаја о раду Заштитника грађана. Поједини испитни поступци правилности и законитости рада надлежних органа које је покренуо Заштитник грађана привукли су пажњу и медија из региона, који су објавили 12 текстова о раду Заштитника грађана.

Медији у Републици Србији су редовно објављивали саопштења и преносили изјаве заштитника грађана, мр Зорана Пашалића. Превасходно су извештавали о испитним поступцима законитости и правилности рада надлежних органа по питању заштите права посебно осетљивих друштвених група и исходима ових поступака.

Велику медијску пажњу привукле су и активности Заштитника грађана у области унапређења законодавног оквира, укључујући израду Нацрта измена и допуна Закона о јавном реду и миру¹⁹⁴, као и најаву припреме закона којим би се уредила употреба мобилних телефона у основним и средњим школама, као и да ће тај законски акт бити предат Народној скупштини Републике Србије почетком 2026. године.

Медији су извештавали и о представљању Другог извештаја Националног известиоца у области трговине људима¹⁹⁵ као и о Посебном извештају о улози младих у заштити животне средине¹⁹⁶.

Запажен медијски простор добила је и међународна конференција „Заштитник грађана - првих 20 година¹⁹⁷“, организована поводом обележавања 20 година од усвајања Закона о Заштитнику грађана.

¹⁹⁴ Доступно на: <http://www.nspm.rs/hronika/zastitnik-gradjana-izradio-nacrt-izmena-i-dopuna-zakona-o-javnom-redu-i-miru-uvodi-se-verbalni-delikt-za-vredjanje-na-drustvenim-mrezama-%E2%80%9393-neprijatno-i-drsko-ponasanje-kojim-se-narusava-javni-red-i-mir.html>

¹⁹⁵ Доступно на: <https://www.danas.rs/vesti/drustvo/americka-list-za-kontrolu-trgovine-ljudima/>

¹⁹⁶ Доступно на: <https://novimagazin.rs/vesti/363473-zastitnik-gradjana-1-decembra-predstavlja-izvestaj-o-mladima-u-zastiti-zivotne-sredine>

¹⁹⁷ Доступно на: <https://www.euronews.rs/srbija/drustvo/196467/u-beogradu-konferencija-zastitnik-gradjana-prvih-20-godina/vest>

ЉУДСКА ПРАВА У МЕДИЈИМА

Медијско извештавање у извештајном периоду показује да су теме људских права и рада Заштитника грађана биле значајно присутне у јавном простору. Начин на који медији извештавају о појединим догађајима и поступању јавних органа има важну улогу у информисању грађана о њиховим правима, али и у указивању на појаве које могу довести до повреде људских права. У извештајном периоду медији су посебну пажњу посветили питањима поступања полиције, заштити социјалних права и проблемима од значаја за локалне заједнице.

Медији су током 2025. године посебну пажњу посветили поступању полиције на протестима студената и грађана одржаним широм Републике Србије, који су започели након пада надстрешнице на Железничкој станици у Новом Саду у новембру 2024. године. У том контексту извештавало се и о наводима о поступању полицијских службеника према приведеним и притвореним лицима. Тим поводом, заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, је обишао притворена лица у Окружном затвору у Новом Саду и Специјалној затворској болници у Београду и пратио поступање надлежних органа у тим случајевима.

Медији су извештавали и о наводима о неправилном поступању полицијских службеника током појединих јавних окупљања, укључујући догађаје у Ваљеву током лета 2025. године. Поводом тих навода, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова, Дирекције полиције, Полицијске управе Ваљево.

Медији су извештавали и о наводима које је више студената изнело након привођења током протеста у августу 2025. године, а који су се односили на поступање припадника Јединице за заштиту одређених личности и објеката. Према тим наводима, студенти су тврдили да су након привођења били изложени малтретирању и претњама у просторијама гараже зграде Владе Републике Србије. Министарство унутрашњих послова је саопштило да у том случају није било примене средстава принуде нити незаконитог поступања, док је Заштитник грађана, након увида у доступне видеоснимке догађаја, указао да снимци не потврђују изнете наводе.

Значајну медијску пажњу изазвали су и догађаји који се односе на остваривање социјалних и безбедност корисника социјалних услуга. Посебно је извештавано о пожару у Дому за старе у Барајеву у којем је погинуло 11, а повређено седам особа, након чега је заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, обишао место несреће а од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања¹⁹⁸ затражио податке о условима рада те установе, броју корисника и околностима које су довеле до трагичног догађаја.

У извештајном периоду медији су показали значајно интересовање и за дешавања у области образовања, укључујући поступање управе Пете гимназије у Београду које је изазвало значајну пажњу јавности. Тим поводом, Заштитник грађана је покренуо испитни поступак законитости и правилности рада Министарства просвете.¹⁹⁹

Медији су извештавали и о проблемима од значаја за квалитет живота грађана на локалном нивоу, укључујући питања водоснабдевања и исправности воде за пиће у

¹⁹⁸ [Zaštitnik građana zatražio od ministarstva informacije o požaru u domu u Barajevu - Vesti iz Srbije, regiona i sveta - N1 info](#)

¹⁹⁹ [Покренут поступак оцене законитости рада Министарства просвете, због притужби на рад в.д. директорке Пете гимназије Данке Нешовић - Зелена учионица](#)



појединим срединама. Тим поводом је заштитник грађана, мр Зоран Пашалић, разговарао са руководством општине Темерин о мерама за решавање ових проблема²⁰⁰.

Поводом Светског дана слободе медија, који се обележава 3. маја, Заштитник грађана је указао на значај медијских слобода и слободе изражавања као једног од кључних показатеља степена поштовања људских права у друштву. Том приликом је истакнуто да су новинари све чешће изложени вербалним притисцима, претњама и физичким нападима, због чега је неопходно обезбедити ефикасне системске механизме за њихову заштиту. Заштитник грађана је подсетио и на раније инициране измене Закона о јавном реду и миру које се односе на санкционисање увреда и претњи упућених новинарима у јавном простору, као и на активности у оквиру Радне групе Владе Србије за безбедност и заштиту новинара.

КОСОВО И МЕТОХИЈА

Заштитник грађана и даље није у могућности да остварује своје надлежности на територији Аутономне покрајине Косово и Метохија, на начин прописан Уставом и законом.

Полазећи од сазнања о појединачним случајевима који указују на кршења људских права грађана српске националности на Косову и Метохији, Заштитник грађана је у извештајном периоду упутио три дописа на адресе 106 међународних институција омбудсмана и националних институција за људска права, као и релевантних међународних организација, указујући на конкретне случајеве који су изазвали забринутост.

У дописима је указано на наводе о угрожавању права српских породица у месту Лешак код Лепосавића, случајеве задржавања и онемогућавања повратка појединих грађана на територију Косова и Метохије, као и на одлуку о задржавању Игора Поповића, помоћника директора Канцеларије за Косово и Метохију. Заштитник грађана је у тим обраћањима позвао међународне институције да, у оквиру својих надлежности, посвете дужну пажњу наведеним случајевима и допринесу заштити права грађана.

²⁰⁰ <https://www.dnevnik.rs/vojvodina/backa/ombudsman-zoran-pasalic-posetio-temerin-podaci-vodi-ranije-su-namerno-izvrtani-2025-11-22>

АНЕКС I – СПИСАК ОРГАНА УПРАВЕ И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ КОЈИ СУ ДОСТАВИЛИ ИЗЈАШЊЕЊА О ПОСТУПАЊУ ПО ОПШТИМ ПРЕПОРУКАМА ИЗ 2024. ГОДИНЕ

Органи државне управе

1. Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
2. Министарство унутрашњих послова
3. Министарство финансија
4. Министарство здравља
5. Министарство заштите животне средине
6. Министарство за бригу о породици и демографију
7. Министарство просвете
8. Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре
9. Министарство државне управе и локалне самоуправе
10. Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог
11. Министарство привреде
12. Републички завод за социјалну заштиту
13. Управа за извршење кривичних санкција
14. Пореска управа
15. Републички фонд за здравствено осигурање

Организација којима су поверена јавна овлашћења

16. Лекарска комора Србије

Јавна предузећа

17. Електропривреда Србије
18. Електродистрибуција Србије

Јединице локалне самоуправе

1. Београд
2. Алексинац
3. Апатин
4. Бабушница
5. Бачка Паланка
6. Бачки Петровац
7. Бела Паланка
8. Блаце
9. Бујановац
10. Велико Градиште
11. Врбас
12. Ириг
13. Кањижа
14. Кладово
15. Књажевац
16. Косјерић
17. Крушевац
18. Љубовија
19. Нова Варош

20. Нови Бечеј
21. Нови Кнежевац
22. Нови Сад
23. Опово
24. Пирот
25. Пландиште
26. Ражањ
27. Сврљиг
28. Сента
29. Сечањ
30. Смедерево
31. Сомбор
32. Сремски Карловци
33. Суботица
34. Сурдулица
35. Топола
36. Тићевац
37. Туприја
38. Уб
39. Шабац

АНЕКС II - ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ

Законом о буџету Републике Србије за 2025. годину Заштитнику грађана додељена су средства у износу од 278.793.000 динара. Након спровођења финансијских мера Владе Републике Србије буџет је износио 277.289.000 динара.

Заштитник грађана је извршио расход у износу 252.272.719 динара (90,98%) расположивих буџетских средства за 2025. годину.

У складу са финансијским планом средствима буџета финансиране су делатности Заштитника грађана.

Табела 35 - Извршење буџета за 2025. годину

Позиција конто	О п и с	Одобрено	Реализовано	%
411	Плате			
411111	Плате по основу цене рада		128.319.438,22	64,23
411112	Додатак за рад дужи од пуног радног времена		3.055.820,65	1,53
411113	Додатак за рад на дан државног и верског празника		19.411,15	0,01
411115	Додатак за време проведено на раду (минули рад)		10.313.048,16	5,16
411117	Боловање до 30 дана		2.869.301,27	1,44
411118	Накнада зараде за време одсуствовања са рада-годишњи одмор, плаћено одсуство		28.759.915,45	14,40
411119	Остали додаци и накнаде запосленима		8.146.295,52	4,08
Укупно 411		199.790.000,00	181.483.230,42	90,84
412	Доприноси			
412111	Доприноси за ПИО		17.860.943,54	59,68
412211	Доприноси за здравствено осигурање		9.198.385,35	30,73
Укупно 412		29.930.000,00	27.059.328,89	90,41
413	Накнаде у натури			

413142	Поклони за децу запослених		399.840,00	99,96
Укупно 413		400.000,00	399.840,00	99,96
414	Социјална давања запосленима			
414121	Боловање преко 30 дана		0,00	0,00
414311	Отпремнина приликом одласка у пензију		588.199,11	22,31
414314	Помоћ у случају смрти запосленог или члана уже породице		583.080,00	22,12
414411	Помоћ у медицинском лечењу запосленог или члана уже породице		335.521,00	12,73
414412	Помоћ у случају оштећења или уништења имовине		105.590,00	4,01
414419	Остале помоћи запосленим радницима		100.738,00	3,82
Укупно 414		2.636.000,00	1.713.128,11	64,99
415	Накнаде за запослене			
415112	Накнада за превоз на посао и са посла		1.511.131,60	94,45
Укупно 415		1.600.000,00	1.511.131,60	94,45
416111	Јубиларне награде		1.134.022,80	87,23
Укупно 416		1.300.000,00	1.134.022,80	87,23
421	Стални трошкови			
421121	Трошкови банкарских услуга		27.498,59	0,41
421211	Услуге за електричну енергију		31.474,68	0,47
421225	Централно грејање		134.773,76	2,01

421323	Услуге заштите имовине		1.708.784,64	25,48
421411	Телефон, телекс и телефакс		397.877,56	5,93
421412	Интернет и слично		140.759,01	2,10
421414	Услуге мобилног телефона		1.864.248,74	27,80
421422	Услуге доставе		1.305.960,00	19,47
421512	Осигурање возила		278.337,78	4,15
421513	Осигурање опреме		16.375,00	0,24
421521	Осигурање запослених у случају несреће на раду		34.760,00	0,52
421522	Здравствено осигурање		138.074,00	2,06
421523	Осигурање од одговорности		56.944,00	0,85
Укупно 421		6.707.000,00	6.135.867,76	91,48
422	Трошкови путовања			
422111	Трошкови дневница на службеном путу		187.000,00	5,38
422121	Трошкови превоза на сл. путу у земљи		141.940,76	4,08
422131	Трошкови смештаја на службеном путу		131.200,00	3,78
422199	Остали трошкови за пословна путовања у земљи		357.698,42	10,29
422211	Трошкови дневница на службеном путу у иностранству		327.949,50	9,44
422221	Трошкови превоза на сл. путу у иностранство		435.893,98	12,54
422231	Трошкови смештаја у иностранство		1.051.977,79	30,27
422299	Остали трошкови за пословна путовања у иностранству		530.908,07	15,28

Укупно 422		3.475.000,00	3.164.568,52	91,07
422 НПМ				
422111	Трошкови дневница на службеном путу		56.500,00	5,35
422131	Трошкови смештаја на службеном путу у земљи		125.824,00	11,07
422199	Остали трошкови за пословна путовања у земљи		22.520,40	2,13
422211	Трошкови дневница на службеном путу у иностранству		30.871,89	2,92
422221	Трошкови превоза на сл. путу у иностранство		75.231,45	7,12
422231	Трошкови смештаја на сл. путу у иностранство		323.520,00	30,63
422299	Остали трошкови за пословна путовања у иностранству		102.729,78	9,72
Укупно 422 НПМ		1.056.346,58	737.197,52	69,79
Позиција конто	О п и с	Одобрено	Реализовано	
423	Услуге по уговору			
423111	Услуге превоза		809.280,96	5,42
423212	Услуге за одржавање софтвера		698.820,75	4,68
423221	Услуге одржавања рачунара		336.240,00	2,25
423321	Котизација за семинаре		101.388,00	0,68
423391	Издаци за стручне испите		14.440,00	0,10
423399	Остали издаци за стручно образовање		8.500,00	0,06
423413	Услуге штампања публикација		333.250,00	2,23

423419	Остале услуге штампања		769.188,00	5,15
423421	Услуге информисања јавности		477.719,35	3,20
423432	Објављивање тендера и информативних огласа		388.803,00	2,60
423449	Остале медијске услуге		406.050,00	2,72
423599	Остале стручне услуге (ангажовање спољних сарадника, експерата)		8.424.101,29	56,38
423621	Угоститељске услуге (организовање конференција, округлих столова, састанака)		847.401,59	5,67
423711	Репрезентација (организовање конференција, округлих столова, састанака)		218.976,42	1,47
423712	Поклони		199.689,15	1,34
423911	Остале опште услуге		307.338,00	2,06
Укупно 423		14.941.000,00	14.341.186,51	95,99
423 НПМ				
423111	Услуге превоза		49.500,00	3,09
423531	Услуге вештачења		253.847,67	15,87
423599	Остале стручне услуге		833.333,31	52,08
423621	Угоститељске услуге		77.770,00	4,86
423712	Поклони		11.944,79	0,75
423911	Остале опште услуге		1.500,00	0,09
Укупно 423 НПМ		1.600.000,00	1.227.895,77	76,74
424	Медицинске услуге			



424311	Здравствена заштита по уговору		509.700,00	100
Укупно 424		509.700,00	509.700,00	100,00
425	Поправке и одржавање			
425112	Столарски радови		253.584,00	13,89
425113	Молерски радови		1.079.732,15	59,13
425219	Остале поправке и одржавање опреме за саобраћај		141.900,00	7,77
425229	Остале поправке и одржавање административне опреме		226.200,00	12,39
Укупно 425		1.826.000,00	1.701.416,15	93,18
426	Материјал			
426111	Канцеларијски материјал		799.705,60	12,98
426191	Остали административни материјал		144.248,00	2,34
426311	Стручна литература за редовне потребе запослених		278.168,00	4,52
426312	Стручна литература за образовање запослених		587.884,00	9,54
426411	Бензин		1.800.000,00	29,22
426412	Дизел гориво		1.630.000,00	26,46
426413	Уља и мазива		55.680,00	0,90
426812	Инвентар за одржавање хигијене		23.918,40	0,39
426911	Потрошни материјал		1.360,00	0,02
426912	Резервни делови		368.860,00	5,99
426919	Остали материјал за посебне намене		142.745,51	2,32
Укупно 426		6.160.000,00	5.832.569,51	94,68

462	Дотације међународним организацијама			
462121	Текуће дотације за међународне чланарине		1.568.030,87	99,94
Укупно 462		1.569.000,00	1.568.030,87	99,94
483	Новчане казне и пенали			
483111	Новчане казне и пенали по решењу судова		1.571.088,60	
Укупно 483		1.573.000,00	1.571.088,60	99,88
485	Накнада штете за повреду или штету нанету од стране државних органа			
485119	Остале накнаде штете		971.953,42	100
Укупно 485		971.953,42	971.953,42	100,00
512	Машине и опрема			
512221	Рачунарска опрема		1.164.000,00	100
Укупно 512		1.164.000,00	1.164.000,00	100,00
512 НПМ				
512	Машине и опрема			
512211	Намештај		16.344,00	20,43
512241	Електронска опрема		30.219,00	37,77
Укупно 512 НПМ		80.000,00	46.563,00	58,20
TOTAL		277.289.000,00	252.272.719,45	90,98