



Postupak za rešavanje pritužbi

pred Kancelarijom ombudsmana

**(Usvojen 27. septembra 2018, izmenjen 5. maja 2020. i 10. februara 2024,
stupio na snagu 27. septembra 2018.)**

Sadržaj

1. Preambula	2
2. Nadležnost	2
3. Obim primene	2
4. Definicije	2
5. Pritužbe	3
6. Sadržaj pritužbi	4
7. Postupak odlučivanja o dopuštenosti pritužbe	4
8. Zahtev za preispitivanje odluke o nedopuštenosti	5
9. Dopuštene pritužbe	5
10. Medijacija i mirenje	6
11. Završni izveštaj	6
12. Zahtev za preispitivanje zaključaka	7
13. Zaštita podataka	7
14. Poverljivost	7
15. Pitanja koja nisu regulisana postupkom za rešavanje pritužbi	8
16. Izmene i dopune	8
17. Stupanje na snagu	8



1. Preambula

- 1.1. U skladu sa amandmanom br. 24 na Ustav Kosova, članom 162(11) Ustava i članom 34(9) Zakona o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-053, kojima se u okviru Specijalizovanih veća Kosova osniva Kancelarija ombudsmana nadležna isključivo za Specijalizovana veća i Specijalizovano tužilaštvo;
- 1.2. Imajući u vidu pravila 28 i 29 Pravilnika o postupku i dokazima pred Specijalizovanim većima Kosova, koji je stupio na snagu 5. jula 2017, a u kojima se izlažu uloga i dužnosti ombudsmana¹;
- 1.3. Ne gubeći iz vida da je ombudsman nezavisan u vršenju svojih dužnosti;
- 1.4. Ombudsman Specijalizovanih veća Kosova izdaje sledeći Postupak za rešavanje pritužbi.

2. Nadležnost

- 2.1. Ombudsman samostalno kontroliše, brani i štiti osnovna prava i slobode, sadržane u Poglavlju II Ustava Kosova, svih lica koja dolaze u kontakt sa Specijalizovanim većima i Specijalizovanim tužilaštvom.
- 2.2. Ombudsman ima nadležnost za Specijalizovana veća i Specijalizovano tužilaštvo nezavisno od toga gde se njihova delatnost obavlja.

3. Obim primene

- 3.1. Postupak za rešavanje pritužbi važi za sva lica koja žele da podnesu pritužbu Kancelariji ombudsmana odnosno za njihove zastupnike, u zavisnosti od slučaja.
- 3.2. Postupak za rešavanje pritužbi primenjuje se i na odgovarajuće predmetno telo: Veća, Sekretarijat ili Specijalizovano tužilaštvo, u zavisnosti od slučaja.

4. Definicije

- 4.1. Za potrebe Postupka za rešavanje pritužbi:
 - 4.1.1. „*Predmetno telo*” je konkretno telo ili tela koja su predmet date pritužbe, to jest Veća, Sekretarijat ili Specijalizovano tužilaštvo, u zavisnosti od slučaja;
 - 4.1.2. „*Veća*” su organ Specijalizovanih veća naveden u članu 24(1)(a) Zakona o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-53;
 - 4.1.3. „*Komunikacija s predmetnim telom*” je komunikacija između Kancelarije ombudsmana i predmetnog tela, koja se uvek vodi posredstvom rukovodioca predmetnog tela, to jest posredstvom predsednika Specijalizovanih veća, sekretara ili specijalizovanog tužioca, u zavisnosti od slučaja;
 - 4.1.4. „*Podnosilac pritužbe*” je lice koje je podnelo pritužbu Kancelariji ombudsmana navodeći da su mu Veća, Sekretarijat ili Specijalizovano tužilaštvo povredili osnovna prava i slobode sadržana u Poglavlju II Ustava Kosova;

¹ Pravilnik o postupku i dokazima pred Specijalizovanim većima Kosova usvojen 17. marta 2017, revidiran 29. maja 2017, sa izmenama i dopunama od 29. i 30. aprila 2020.



- 4.1.5. „Zakon” je Zakon o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-053;
- 4.1.6. „Ombudsman” je lice koje je Organ za imenovanje postavio shodno odredbama člana 34(9) Zakona o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-053, i amandmana br. 24 na Ustav Kosova, član 162(11);
- 4.1.7. „Kancelariju ombudsmana” čine ombudsman i osoblje Kancelarije;
- 4.1.8. „Sekretarijat” je organ Specijalizovanih veća naveden u članu 24(1)(b) Zakona o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-053;
- 4.1.9. „Zastupnik” je lice koje je na osnovu potpisanog ovlašćenja ovlašćeno da podnese pritužbu u ime lica koje tvrdi da su mu Veća, Sekretarijat ili Specijalizovano tužilaštvo povredili osnovna prava i slobode sadržane u Poglavlju II Ustava Kosova. Zastupnik je i lice koje podnosioca pritužbe zastupa tokom istrage pred Kancelarijom ombudsmana;
- 4.1.10. „Pravilnik o postupku i dokazima” je Pravilnik o postupku i dokazima pred Specijalizovanim većima Kosova koji je stupio na snagu 5. jula 2017²;
- 4.1.11. „Specijalizovana veća” su Specijalizovana veća, koja čine Veća i Sekretarijat, navedena u članu 24(1) Zakona o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-053, i
- 4.1.12. „Specijalizovano tužilaštvo” je Specijalizovano tužilaštvo navedeno u članu 35 Zakona o Specijalizovanim većima i Specijalizovanom tužilaštvu, Zakon br. 05/L-053.

5. Pritužbe

- 5.1. Sva lica koja ispunjavaju uslove predviđene pravilom 28(2) Pravilnika o postupku i dokazima mogu da podnesu pritužbu navodeći da su im Veća, Sekretarijat ili Specijalizovano tužilaštvo povredili osnovna prava i slobode sadržane u Poglavlju II Ustava Kosova.
- 5.2. Shodno pravilu 29(2)(a) Pravilnika o postupku i dokazima, pritužba koju podnosi zastupnik treba da sadrži i potpisano ovlašćenje kojim se potvrđuje saglasnost podnosioca pritužbe.
- 5.3. Pritužbe se podnose u pismenom obliku, bilo elektronski ili na papiru. Kancelarija ombudsmana preduzima odgovarajuće mere kako bi pomogla licima sa invaliditetom da ostvare pravo na podnošenje pritužbe. U izuzetnim slučajevima, Kancelarija ombudsmana može da prihvati i usmenu pritužbu. U takvim slučajevima pravi se službeni zapis pritužbe u pismenom obliku.
- 5.4. Pritužbe u pismenom obliku se podnose popunjavanjem Obrasca za pritužbe koji je na internet stranici Specijalizovanih veća i Specijalizovanog tužilaštva dostupan na službenim jezicima (albanskom, srpskom i engleskom).
- 5.5. Pritužbe se Kancelariji ombudsmana podnose na jednom od službenih jezika Specijalizovanih veća i Specijalizovanog tužilaštva (albanskom, srpskom i engleskom). Kancelarija ombudsmana odgovore i ostalu korespondenciju u vezi s pritužbom dostavlja na istom službenom jeziku.

² Pravilnik o postupku i dokazima pred Specijalizovanim većima Kosova usvojen 17. marta 2017, revidiran 29. maja 2017, sa izmenama i dopunama od 29. i 30. aprila 2020.



- 5.6. Pritužbe se podnose u roku od šest meseci od datuma navodne povrede, izuzev ukoliko se predoče valjani razlozi za kašnjenje.
- 5.7. Ombudsman se neće mešati u predmete ili druge pravne postupke pred Specijalizovanim većima izuzev u slučajevima neopravdanog odugovlačenja.

6. Sadržaj pritužbi

- 6.1. U pritužbi se navode sledeći podaci:
 - 6.1.1. Ime, adresa, datum rođenja i zanimanje podnosioca pritužbe, kao i broj telefona i imejl adresa, ukoliko postoje;
 - 6.1.2. Ime, adresa i zanimanje zastupnika, kao i njegov broj telefona i imejl adresa, ukoliko postoje;
 - 6.1.3. Predmetno telo protiv kojeg se podnosi pritužba, to jest Veća, Sekretarijat i/ili Specijalizovano tužilaštvo, u zavisnosti od slučaja;
 - 6.1.4. Informacije o spornom pitanju zbog kojeg se pritužba podnosi kao i trenutak kada je podnosilac pritužbe saznao za to pitanje;
 - 6.1.5. Izjava o navodnoj povredi i pravnom sredstvu koje se traži;
 - 6.1.6. Podaci o pokušajima podnosioca prijave ili njegovog zastupnika da kontaktira bilo koje drugo telo ili ustanovu u vezi s predmetom pritužbe, kao i o ishodu takvih pokušaja, ukoliko je relevantno;
 - 6.1.7. Podaci o tome da li je predmet pritužbe već rešen ili se postupak još uvek vodi pred nekim sudom ili drugom ustanovom;
 - 6.1.8. Izjava u kojoj se navodi da li se podnosilac pritužbe protivi tome da Kancelarija ombudsmana obelodani njegovo ime tokom razmatranja pritužbe, kao i razloge takvog protivljenja, i
 - 6.1.9. Sve druge informacije koje mogu biti relevantne za pritužbu.
- 6.2. Podnosilac pritužbe dostavlja svu dostupnu dokumentaciju u svojstvu dokaznog materijala kojim potkrepljuje pritužbu. Podnosilac pritužbe podnosi samo kopije originalnih dokumenata, a zadržava originalne dokumente.
- 6.3. Pri slanju materijala Kancelariji ombudsmana, podnosilac pritužbe jasno označava svaki dokument ili podatak koji smatra poverljivim. Ukoliko to smatra neophodnim, ombudsman može da prenese te informacije predmetnom telu, u skladu sa Odeljkom 14.

7. Postupak odlučivanja o dopuštenosti pritužbe

- 7.1. Ombudsman odlučuje o tome da li je pritužba dopuštena. U cilju donošenja odluke, ombudsman može u svakom trenutku tokom postupka da zahteva od podnosioca pritužbe dodatne podatke ili dokumente.
- 7.2. Pri donošenju odluke o dopuštenosti pritužbe, ombudsman može da traži mišljenje predmetnog tela.



- 7.3. Podnosilac pritužbe može ombudsmanu dostaviti svoju repliku nakon dobijanja odgovora predmetnog tela u vezi s dopuštenošću pritužbe.
- 7.4. Pritužba se smatra nedopuštenom:
- 7.4.1. ako se odnosi na predmet ili drugi pravni postupak pred Specijalizovanim većima, a ne iznose se navodi o neopravdanom odugovlačenju;
 - 7.4.2. ako izlazi iz okvira ombudsmanove nadležnosti;
 - 7.4.3. ako nije podneta u roku od šest meseci od navodne povrede, izuzev ukoliko se predoče valjani razlozi za kašnjenje;
 - 7.4.4. ako je nepotpuna ili nije dopunjena i nakon zahteva ombudsmana;
 - 7.4.5. ako prethodno nisu iscrpljena druga pravna sredstva, izuzev u slučaju nepostupanja ili u hitnom slučaju kada treba preduprediti ozbiljnu i nepopravljivu štetu;
 - 7.4.6. ako je podneta iz obesti, i/ili
 - 7.4.7. ako je zlonamerna.
- 7.5. Ukoliko se pritužba smatra nedopuštenom, ombudsman donosi obrazloženu odluku kojom obustavlja postupak i odluku potom saopštava podnosiocu pritužbe u najkraćem mogućem roku.

8. Zahtev za preispitivanje odluke o nedopuštenosti

- 8.1. Ako se otkriju nove činjenice koje podnosiocu pritužbe nisu bile poznate u trenutku kada je doneta odluka o nedopuštenosti; ako uprkos dužnoj revnosti te činjenice nije bilo moguće otkriti, a mogle su da predstavljaju odlučujući činilac pri donošenju odluke, podnosilac pritužbe može da podnese zahtev ombudsmanu za preispitivanje dopuštenosti pritužbe u razumnom roku od kada je saznao za nove činjenice.
- 8.2. Teret dokazivanja da su ispunjeni uslovi predviđeni Odeljkom 8.1 snosi podnosilac pritužbe.
- 8.3. Ako se uveri da su ispunjeni uslovi za preispitivanje dopuštenosti pritužbe, ombudsman odluku saopštava podnosiocu pritužbe i obavlja preispitivanje shodno relevantnim odredbama Odeljka 7.

9. Dopuštene pritužbe

- 9.1. Ombudsman pokreće istragu pošto se utvrdi da je pritužba dopuštena.
- 9.2. Kancelarija ombudsmana obaveštava podnosioca pritužbe i predmetno telo o pokretanju istrage.
- 9.3. Ombudsman predmetnom telu pruža priliku da podnese odgovor na navode sadržane u pritužbi. On takođe može da zahteva od predmetnog tela da se u svom odgovoru osvrne na konkretne aspekte iznesenih navoda i na konkretna pitanja koja proističu iz pritužbe ili se na nju odnose.



- 9.4. Predmetno telo eventualni odgovor dostavlja u roku od trideset (30) dana od prijema pritužbe sa svim pojedinostima. Ukoliko predmetno telo predoči valjane razloge, ombudsman može da produži navedeni rok.
- 9.5. Podnosilac može ombudsmanu da podnese repliku nakon odgovora predmetnog tela o opravdanosti pritužbe.
- 9.6. Ombudsman može u bilo kom trenutku tokom istrage da podnese zahtev predmetnom telu da dostavi dodatne podatke ili materijale u svom posedu. Ombudsman može da pregleda relevantne materijale ili prostorije nakon konsultovanja sa predmetnim telom. Ombudsman takođe može da zahteva sastanak sa predmetnim telom kako bi se razjasnila pitanja o kojima se vodi istraga.
- 9.7. U cilju sprovođenja istrage, ombudsman može da zahteva da podnosilac pritužbe ili bilo koja treća strana dostave podatke ili materijale, ili da razjasne već dostavljene podatke i materijale. Ombudsman može takođe da zahteva sastanak sa podnosiocem pritužbe kako bi se razjasnila pitanja o kojima se vodi istraga.
- 9.8. Ombudsman može da naruči izradu analiza ili veštačenja ako to smatra neophodnim ili relevantnim za istragu.
- 9.9. Ukoliko sazna da su pitanja o kojima se vodi istraga postala predmet pravnog postupka, ombudsman obustavlja istragu nakon konsultacija s podnosiocem pritužbe i predmetnim telom.

10. Medijacija i mirenje

- 10.1. U cilju rešavanja pritužbe ombudsman u bilo kom trenutku tokom istrage može da predloži ili omogući postupak medijacije i mirenja između podnosioca pritužbe i predmetnog tela kako bi se obezbedila pravičnost i poštovanje prava i sloboda sadržanih u Poglavlju II Ustava Kosova. Ombudsman takav predlog podnosi najpre predmetnom telu.
- 10.2. Predmetno telo dostavlja eventualni odgovor na predlog ombudsmana u roku od trideset (30) dana od prijema predloga. Ukoliko predmetno telo predoči valjane razloge, ombudsman može da produži navedeni rok.
- 10.3. Ukoliko se predmetno telo složi s predlogom, ombudsman podnosiocu pritužbe dostavlja primerak predloga za medijaciju i mirenje. Podnosilac pritužbe ombudsmanu dostavlja eventualni odgovor u roku od trideset (30) dana. Ukoliko podnosilac pritužbe predoči valjane razloge, ombudsman može da produži navedeni rok.
- 10.4. Ukoliko se obe strane slože s predlogom, ombudsman organizuje postupak medijacije i mirenja između podnosioca zahteva i predmetnog tela.
- 10.5. U slučaju neuspešnog postupka medijacije i mirenja, ombudsman nastavlja sa istragom.

11. Završni izveštaj

- 11.1. Po okončanju istrage ombudsman izrađuje završni izveštaj i dostavlja ga podnosiocu pritužbe, predmetnom telu i predsedniku Specijalizovanih veća.



- 11.2. Ombudsman objavljuje završni izveštaj u skladu s pravilom 29(7) Pravilnika o postupku i dokazima.
- 11.3. U završnom izveštaju ombudsman može predmetnom telu po potrebi da iznese preporuke.
- 11.4. Ombudsman može od predmetnog tela da zahteva informacije o sprovođenju preporuka.

12. Zahtev za preispitivanje zaključaka

- 12.1. Ako se otkriju nove činjenice koje podnosiocu pritužbe ili predmetnom telu nisu bile poznate kada je sačinjen završni izveštaj; ako uprkos dužnoj revnosti te činjenice nije bilo moguće otkriti, a mogle su da predstavljaju odlučujući činilac pri donošenju zaključka, podnosilac pritužbe ili predmetno telo može u razumnom roku od kada je saznalo za nove činjenice da podnese zahtev ombudsmanu za preispitivanje zaključaka završnog izveštaja.
- 12.2. Teret dokazivanja da su ispunjeni uslovi predviđeni Odeljkom 12.1 snosi podnosilac pritužbe ili predmetno telo, u zavisnosti od slučaja.
- 12.3. Ako se ombudsman uveri da su ispunjeni uslovi za preispitivanje zaključaka završnog izveštaja, svoju odluku saopštava podnosiocu pritužbe i predmetnom telu. Preispitivanje se obavlja shodno relevantnim odredbama Odeljka 9.

13. Zaštita podataka

- 13.1. U postupku rada na pritužbama i tokom istrage, Kancelarija ombudsmana uzima u obzir i u punoj meri poštuje obavezu zaštite osnovnih ljudskih prava i sloboda predviđenih međunarodnim pravom ljudskih prava.
- 13.2. Kancelarija ombudsmana se u obradi pritužbi i istraga pridržava smernica i postupaka Specijalizovanih veća za zaštitu podataka i rukovodi se standardima Evropske unije.

14. Poverljivost

- 14.1. Kancelarija ombudsmana primenjuje najviše standarde poverljivosti, uključujući puno poštovanje smernica i postupaka Specijalizovanih veća u vezi s poverljivošću dokumenata, postupaka i ostalih pitanja.
- 14.2. Ukoliko podnosilac zahteva navede jasne razloge, ombudsman može da mu odobri zahtev da se njegovo ime ne iznosi javno. U slučajevima kada ombudsman odobri zahtev, identitet podnosioca pritužbe se neće obelodaniti u javnosti.
- 14.3. U cilju zaštite legitimnih interesa podnosioca pritužbe ili treće strane, Kancelarija ombudsmana može u okviru rada na pritužbi i tokom istrage da tretira kao poverljive konkretne podatke u pritužbi, drugu dokumentaciju ili materijale koji su joj dostavljeni.
- 14.4. Vodeći računa o pravičnosti postupka i prava predmetnog tela da bude u potpunosti obavešteno o navodima koji se protiv njega iznose, u okviru postupka za rešavanje pritužbi ombudsman može da odluči da obelodani predmetnom telu pritužbe, prateću dokumentaciju, materijale i/ili identitet podnosioca pritužbe.



- 14.5. Kancelarija ombudsmana neće objaviti niti obelodaniti materijal koji bi mogao da utiče na operativnu efikasnost Specijalizovanih veća ili Specijalizovanog tužilaštva i dogovoriće se sa Specijalizovanim većima i Specijalizovanim tužilaštvom o protokolima za bezbednost komunikacije i upravljanje informacijama u slučajevima kada je to neophodno i primereno.

15. Pitanja koja nisu regulisana postupkom za rešavanje pritužbi

- 15.1. Sva pitanja koja nisu regulisana Postupkom za rešavanje pritužbi ombudsman rešava uz dužno poštovanje svojih dužnosti, načela pravičnosti, te osnovnih prava i sloboda sadržanih u Poglavlju II Ustava Kosova.

16. Izmene i dopune

- 16.1. Ombudsman može da izmeni i dopuni Postupak za rešavanje pritužbi ukoliko smatra da je to neophodno za njegovu valjanu primenu.
- 16.2. Izmene i dopune Postupka za rešavanje pritužbi ne utiču na valjanost pritužbe koja je primljena pre stupanja na snagu izmena i dopuna.
- 16.3. Izmene i dopune se ni u kom slučaju ne mogu primenjivati na štetu prava podnosioca pritužbe.

17. Stupanje na snagu

- 17.1. Postupak za rešavanje pritužbi stupa na snagu na dan kada ga ombudsman usvoji.