



Postupak za rešavanje pritužbi pred Kancelarijom ombudsmana

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 preuzima odgovarajuće mere kako bi pomogla licima sa invaliditetom da ostvare pravo na podnošenje pritužbe.
- 5.4. Pritužbe 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 predupređiti 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.

Hag, Holandija

datum. mesec. 2018.

Pietro Spera

Ombudsman Specijalizovanih veća Kosova